

Утверждаю:
генеральный директор
ООО «Телекомсервис-Кострома»
Смирнова О.В.
«01» января 2013г.

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ (УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Регламент оказания телематических услуг и услуг связи по передаче данных (услуги Интернет) (далее по Тексту – Регламент) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и руководящими документами отрасли «Связь», Главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации; ФЗ РФ от 07.07.2003г. №126 «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи (утвержденных постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), регулирует отношения между АБОНЕНТОМ и ООО «Телекомсервис-Кострома» лицензия № 70267 от 29.09.2009 г. (далее «ПРЕДПРИЯТИЕ») при оказании услуг электросвязи (далее – услуги связи) и является неотъемлемой частью Договора оказания услуг электросвязи.

2. ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ И УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ

2.1. В соответствии с заключенным Договором ПРЕДПРИЯТИЕ обязуется оказывать следующие телематические услуги и услуги связи по передаче данных:

2.1.1 предоставление доступа к информационным ресурсам, размещенным на технических средствах ПРЕДПРИЯТИЯ для получения справочной и иной информации (доступ к информационным службам);

2.1.2 предоставление доступа к информации мировых и региональных информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;

2.1.3 услуги по приему, накоплению, передаче, хранению и доставке сообщений без установления соединения в режиме реального времени (службы обмена электронными сообщениями);

2.1.4 предоставление возможности соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;

2.1.5 предоставление доступа к услугам связи по передаче данных, оказываемых другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи ООО «Телекомсервис-Кострома»;

2.2 Предоставление доступа к сети передачи данных ПРЕДПРИЯТИЯ (подключение) осуществляется путем формирования абонентской линии, с помощью которой предоставленное АБОНЕНТОМ окончное оборудование (персональный компьютер

либо иное) подключается к сети ПРЕДПРИЯТИЯ. Абонентская линия (в том числе сетевая карта) передается АБОНЕНТУ в пользование на срок действия Договора и подлежит возврату ПРЕДПРИЯТИЮ при расторжении (прекращении действия) Договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

3.1 ПРЕДПРИЯТИЕ обязуется:

3.1.1 оказывать АБОНЕНТУ услуги в соответствии с требованиями законодательства, стандартов и нормативов, действующих на территории РФ;

3.1.2 предоставить доступ к сети передачи данных (подключить) в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня уплаты АБОНЕНТОМ стоимости подключения, если такая плата предусмотрена выбранным АБОНЕНТОМ тарифом ПРЕДПРИЯТИЯ. В случае отсутствия такой платы срок исчисляется с момента заключения договора;

3.1.3 оказывать АБОНЕНТУ предусмотренные Договором и настоящим Регламентом услуги круглосуточно, ежедневно, за исключением перерывов, необходимых для проведения профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может причинить наименьшие неудобства АБОНЕНТУ, за исключением случаев ликвидации аварий. О проведении плановых ремонтных и профилактических работ и периоде времени их проведения ПРЕДПРИЯТИЕ извещает АБОНЕНТА не позднее чем за 1 сутки до их начала путем размещения соответствующей информации на сайте ПРЕДПРИЯТИЯ и / или путем направления соответствующего уведомления по электронной почте на адрес, указанный АБОНЕНТОМ в Договоре;

3.1.4 вести учет объема оказанных АБОНЕНТУ услуг;

3.1.5 извещать АБОНЕНТА об изменении тарифов и/или порядка оказания услуг не менее чем за 10 дней до вступления в силу соответствующих изменений любым приемлемым для ПРЕДПРИЯТИЯ способом (письменно в выставляемых АБОНЕНТУ счетах, в виде рассылки по электронной почте либо путем размещения информации на сайте ПРЕДПРИЯТИЯ);

3.1.6 возобновлять оказание приостановленных услуг связи в течение трех дней со дня устранения АБОНЕНТОМ нарушения, вызвавшего приостановление или ограничение оказания услуг;

3.1.7 устранять повреждения и неисправности сети, препятствующие пользованию услугами связи, в течение трех дней с момента поступления к ПРЕДПРИЯТИЮ от АБОНЕНТА соответствующего оповещения о неисправности.

3.2 ПРЕДПРИЯТИЕ вправе:

3.2.1 использовать в целях размещения средств и линий связи имеющиеся в долевой собственности (пользовании) АБОНЕНТА элементы инфраструктуры помещений и мест общего пользования здания (конструктивные элементы здания), в котором ПРЕДПРИЯТИЕМ оказываются АБОНЕНТУ услуги связи по Договору;

3.2.2 в одностороннем порядке изменять технические параметры, модификацию оказываемых услуг, порядок оказания, тарифы на оказываемые услуги;

3.2.3 ежемесячно проводить на сети связи профилактические работы, во время проведения которых возможны перерывы в предоставлении услуг связи;

3.2.4 в случае нарушения АБОНЕНТОМ требований, связанных с оказанием услуг связи и установленных Договором, приложениями и дополнительными соглашениями

к нему, настоящим Регламентом и действующим законодательством, в том числе нарушения сроков оплаты услуг, – приостановить оказание услуг, в соответствии п. 27 Правил (575), без предварительного уведомления Абонента в случае нарушения сроков оплаты. Приостановление оказания услуги означает, что доступ к услуге Абоненту не прекращается окончательно, а скорость Интернета снижается до 64 Кбит и после пополнения баланса скорость восстанавливается, или ограничить оказание услуг связи до устранения нарушения;

3.2.5 в одностороннем порядке расторгнуть Договор по установленным основаниям и порядке.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

4.1 АБОНЕНТ обязуется:

4.1.1 предоставить представителям ПРЕДПРИЯТИЯ доступ на место проведения работ по формированию абонентской линии (по адресу, указанному в Заявлении); в случае аренды (найма) помещения, в котором предоставляется доступ к сети, самостоятельно согласовать с собственником помещения работы, схему прокладки абонентской линии по помещению;

4.1.2 предоставить необходимое для подключения к сети связи окончательное оборудование, имеющее документ о подтверждении соответствия установленным требованиям; не использовать оборудование, нарушающее нормальное функционирование сети ПРЕДПРИЯТИЯ;

4.1.3 разместить переданное ПРЕДПРИЯТИЕМ по акту для организации сети оборудование на охраняемой территории, вернуть его и абонентскую линию (в том числе сетевую карту) ПРЕДПРИЯТИЯ при расторжении Договора; своевременно внести на расчетный счет ПРЕДПРИЯТИЯ залоговую стоимость за предоставленное оборудование;

4.1.4 принять работы по предоставлению доступа к сети передачи данных в день сдачи работ ПРЕДПРИЯТИЯ путем подписания Акта, являющегося приложением к Договору. Отсутствие подписанного акта у ПРЕДПРИЯТИЯ является препятствием для начала оказания услуг связи;

4.1.5 нести бремя содержания и за свой счет осуществлять техническое обслуживание и ремонт переданной ПРЕДПРИЯТИЕМ в пользование абонентской линии (в том числе сетевой карты и иного оборудования);

4.1.6 своевременно производить оплату услуг ПРЕДПРИЯТИЯ;

4.1.7 регулярно знакомиться с новостями, архивом новостей, информацией о тарифах и порядке предоставления услуг, размещенными в офисе на сайте ПРЕДПРИЯТИЯ;

4.1.8 не передавать третьим лицам предоставляемое ему при оказании услуг оборудование и программное обеспечение ПРЕДПРИЯТИЯ, а также учетную информацию. В случае потери, разглашения или несанкционированного копирования учетной информации (входное имя, пароль и пр.) АБОНЕНТ обязан немедленно оповестить об этом ПРЕДПРИЯТИЕ;

4.1.9 не производить самостоятельное изменение аппаратной и программной конфигурации клиентской части, которое может создать препятствия в предоставлении услуг другим абонентам или обеспечить подключение к сети неавторизованных лиц;

4.1.10 уведомлять ПРЕДПРИЯТИЕ в 7-дневный срок о прекращении своего права владения и / или пользования помещением, в котором предоставлен доступ к сети, а

также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения, также банковских реквизитов, контактных номеров телефонов, факсов и других необходимых сведений. Утрата АБОНЕНТОМ права владения/пользования помещением, в котором предоставлен доступ к сети, влечет прекращение действия договора. Соответственно до момента вручения АБОНЕНТОМ ПРЕДПРИЯТИЮ заявления о расторжении договора по причине прекращения права владения/пользования помещением, договор считается действующим, и АБОНЕНТ несет все предусмотренные договором и настоящим Регламентом обязанности, в том числе по оплате оказанных ПРЕДПРИЯТИЕМ услуг связи в полном объеме;

4.1.11 незамедлительно извещать ПРЕДПРИЯТИЕ о приостановлении предоставления услуг, об отсутствии сигнала со спутника, некачественной трансляции телепрограмм, или о расторжении Договора. ПРЕДПРИЯТИЕ считается уведомленным с момента получения и регистрации соответствующего заявления или заявки. Неполучение ПРЕДПРИЯТИЕМ письменного извещения от АБОНЕНТА принимается, как согласие АБОНЕНТА получать и оплачивать услуги в соответствии с условиями;

4.1.12 не предоставлять услуги третьим лицам; не уступать свои права и обязательства по Договору третьим лицам без письменного согласия ПРЕДПРИЯТИЯ.

4.2 АБОНЕНТ вправе:

4.2.1 по письменному заявлению приостановить получение услуг связи на определенный срок в порядке п.6.1 настоящего Регламента;

4.2.2 в любое время расторгнуть Договор в одностороннем порядке с письменным предупреждением ПРЕДПРИЯТИЕМ не менее чем за 10 дней до даты расторжения при условии оплаты фактически полученных до даты расторжения услуг;

4.2.3 изменять выбранный при заключении Договора тарифный план на иной действующий на момент смены ПРЕДПРИЯТИЯ тарифный план неограниченное количество раз, с уплатой установленных у ПРЕДПРИЯТИЕМ сумм, без внесения в Договор изменений в письменном виде (по средствам телефонной связи или электронной почты). Смена тарифа производится не ранее 01 числа месяца, следующего за месяцем подачи АБОНЕНТОМ соответствующего заявления.

4.3. При пользовании услугами запрещается:

4.3.1 производить самовольное проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные оставляющие элементы средств связи ПРЕДПРИЯТИЯ;

4.3.2 ограничивать доступ или, препятствовать другим пользователям, получать доступ к услугам;

4.3.3 направлять или делать доступной для других лиц любую информацию, распространение которой противоречит законодательству или международным договорам РФ;

4.3.4 публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или иные вредные компоненты;

4.3.5 посылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;

4.3.6 производить массовую рассылку рекламных, информационных и иных материалов другим пользователям сети без их согласия (информационный спам).

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1 Стоимость услуг по Договору определяется в соответствии с тарифом, избранным АБОНЕНТОМ при заключении / изменении Договора, т.е стоимость безлимитного тарифа определяется соответствующей ежемесячной абонентской платой. Абонентская плата — это размер платежа АБОНЕНТА за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг связи.

5.2 Стоимость услуг складывается из единовременного платежа (плата за подключение), фиксированного платежа (абонентская плата), если иное не установлено избранным АБОНЕНТОМ тарифным планом.

5.3. Расчеты по предоставляемым услугам производятся на условиях авансовых платежей, если иное не предусмотрено Договором и/или тарифом Абонента.

5.4. Единовременный платеж (плата за подключение) осуществляется в течение трех дней с момента подписания Договора.

5.5. Фиксированный платеж (абонентская плата) осуществляется в виде авансового платежа не позднее первого числа месяца оказания услуг.

5.6. Иные платежи уплачиваются в случае использования АБОНЕНТОМ дополнительных услуг (переоформление Договора, выделение дополнительного IP-адреса и т.п.) в размерах, установленных ПРЕДПРИЯТИЕМ на день получения дополнительной услуги.

5.7. В случае перерыва в предоставлении услуг связи более чем на 24 часа по вине ПРЕДПРИЯТИЯ (за исключением случаев проведения ПРЕДПРИЯТИЕМ плановых ремонтно-профилактических работ, о которых АБОНЕНТ был уведомлен), абонентская плата, уплаченная АБОНЕНТОМ, подлежит уменьшению пропорционально времени перерыва. Перерасчет абонентской платы производится ПРЕДПРИЯТИЕМ по заявлению АБОНЕНТА на основании статистической информации о перерывах в предоставлении услуг.

5.8. Оплата услуг производится без учета НДС, наличными денежными средствами в кассу ПРЕДПРИЯТИЯ или банках города, безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет ПРЕДПРИЯТИЯ. Занесение и перерасчет денежных сумм на лицевой счет АБОНЕНТА производится в течение одного рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет либо в кассу ПРЕДПРИЯТИЯ. По заявлению АБОНЕНТА стороны могут перейти к расчетам в порядке предъявления ПРЕДПРИЯТИЕМ платежных требований к расчетному счету АБОНЕНТА для списания платежей без акцепта плательщика.

5.9. Счета и акты выставляются ПРЕДПРИЯТИЕМ в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

5.10. ПРЕДПРИЯТИЕ вправе по мере необходимости организовывать сверку оказанных услуг и поступивших от АБОНЕНТА платежей, направляя ему для подписания акт сверки в 2-х экземплярах, который АБОНЕНТ обязан подписать и в течение 1 месяца с момента получения направить 1 экземпляр акта в адрес ПРЕДПРИЯТИЯ. В случае, если в течение 1 месяца АБОНЕНТ не направляет ПРЕДПРИЯТИЮ подписанный со стороны АБОНЕНТА акт сверки или

мотивированный отказ от его подписания, то акт сверки считается подписанным в предложенной ПРЕДПРИЯТИЕМ редакции.

5.11. Положения настоящего раздела применяются, если иное не установлено выбранным АБОНЕНТОМ тарифом ПРЕДПРИЯТИЯ.

6. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА)

6.1 Оказание услуг связи может быть временно приостановлено по письменному заявлению АБОНЕНТА на определенный срок. Минимальный период приостановления составляет 1 месяц. За приостановление оказания услуг ПРЕДПРИЯТИЕМ вправе взимать установленную плату, за сохранение IP-адреса, в размере 50 рублей в месяц. На момент приостановления оказания услуг АБОНЕНТ должен погасить имеющуюся задолженность по оплате услуг.

6.2 ПРЕДПРИЯТИЕ вправе приостановить оказание услуг (снижением скорости предоставления услуги до 64 Кбит, не производя полного отключения Абонента) без предварительного уведомления АБОНЕНТА в случае:

6.2.1 нарушения АБОНЕНТОМ пунктов 4.1.8, 4.1.9, 4.1.12 и 4.3 настоящего Регламента;

6.2.2 сканирования АБОНЕНТОМ любого диапазона IP-адресов;

6.2.3 не использования АБОНЕНТОМ услуг ПРЕДПРИЯТИЯ более трех месяцев подряд без предварительного письменного заявления, поданного в порядке п.6.1 настоящего Регламента;

6.2.4 нарушения сроков оплаты;

6.2.5 в иных случаях и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

6.3 ПРЕДПРИЯТИЕ вправе начислять и требовать с Абонента уплаты ежемесячной абонентской платы, в соответствии с выбранным Абонентом тарифом и иных предусмотренных тарифом платежей за все время приостановления услуг по основаниям, предусмотренным п.6.2. настоящего Регламента, за ненадлежащее исполнение Абонентом своих обязательств.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Регламентом.

7.2. При нарушении АБОНЕНТОМ сроков оплаты оказанных услуг ПРЕДПРИЯТИЕ вправе предъявить АБОНЕНТУ требование об уплате пени в размере 1% (один процент) от стоимости услуг, подлежащих оплате, за каждый день просрочки, но не более суммы основного долга за оказанные услуги.

7.3. При выявлении фактов нарушения АБОНЕНТОМ пунктов 4.1.8, 4.1.9, 4.1.12, 4.3 и 6.2.2 настоящего Регламента ПРЕДПРИЯТИЕ вправе предъявить АБОНЕНТУ требование об уплате штрафа в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждый факт нарушения.

7.4 АБОНЕНТ несет самостоятельную ответственность:

- 7.4.1 за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА: ее достоверность, соответствие законодательству, свободу от претензий третьих лиц и правомерность распространения;
- 7.4.2 за вред, причиненный им (лично или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества, если этот вред причинен им посредством использования услуг связи;
- 7.4.3 за безопасность и антивирусную защиту ресурсов АБОНЕНТА.
- 7.5 ПРЕДПРИЯТИЕ не несет ответственность:
- 7.5.1 за содержание, качество и соответствие законодательству информации, передаваемой и получаемой АБОНЕНТОМ посредством использования услуг связи, за использование АБОНЕНТОМ платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством услуг связи ПРЕДПРИЯТИЯ;
- 7.5.2 за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля ПРЕДПРИЯТИЯ;
- 7.5.3 за ущерб, причиненный АБОНЕНТУ в результате разглашения последним своей учетной конфиденциальной информации, не использования АБОНЕНТОМ средств защиты информации от взлома и компьютерных вирусов;
- 7.5.4 за косвенные убытки АБОНЕНТА: за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, возникшие, в том числе в результате перерывов в предоставлении услуг;
- 7.5.5 за качество каналов связи общего пользования, посредством которых осуществляется доступ к услуге.
- 7.6 ПРЕДПРИЯТИЕ отвечает за ущерб, причиненный АБОНЕНТУ в результате использования или неиспользования услуг только в случае, если АБОНЕНТ докажет прямое виновное действие или бездействие ПРЕДПРИЯТИЯ, приведшее к причинению ущерба (прямой действительный ущерб).
- 7.7 ПРЕДПРИЯТИЕ не принимает претензии по объему предоставленных услуг в том случае, если АБОНЕНТ не использует систему авторизации доступа к услугам.
- 7.8. Обе стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), не зависящих от волеизъявления сторон. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются: стихийные бедствия, эпидемии, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в действие законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности и препятствующие выполнению обязательств по Договору.
- 7.9. Во всем остальном, не урегулированном настоящим Регламентом, при возникновении обстоятельств невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по Договору ПРЕДПРИЯТИЕ и АБОНЕНТ несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 7.10. Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения Договора, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

8. ПЕРЕДАЧА ОБОРУДОВАНИЯ

8.1. В целях формирования абонентской линии для оказания услуг связи ПРЕДПРИЯТИЕ в случае необходимости может быть передано АБОНЕНТУ на ответственное хранение по акту приема-передачи оборудование, размещенное силами ПРЕДПРИЯТИЯ на территории АБОНЕНТА.

8.2. АБОНЕНТ обязуется обеспечить сохранность оборудования, по окончании действия Договора оказания услуг связи вернуть его в надлежащем состоянии. АБОНЕНТ в пределах залоговой стоимости принятого оборудования несет ответственность за его утрату, недостачу или повреждение независимо от вины, если не докажет, что надлежащее исполнение обязательств по хранению оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

8.3. Вид, наименование и залоговая стоимость переданного и размещенного на территории АБОНЕНТА оборудования указывается в Акте выполненных работ и подлежит перечислению АБОНЕНТОМ на расчетный счет ПРЕДПРИЯТИЯ в течение 3 (трех) банковских дней с момента выставления ПРЕДПРИЯТИЕМ соответствующего счета.

8.4. По окончании срока действия Договора оказания услуг связи ПРЕДПРИЯТИЕ при обращении АБОНЕНТА в срок не позднее 30 дней с момента окончания действия договора обязуется принять оборудование и вернуть АБОНЕНТУ залоговую стоимость в течение 3 (трех) банковских дней с момента подписания сторонами акта приема-передачи (возврата) оборудования. В случае не возврата АБОНЕНТОМ оборудования в указанный срок залоговая стоимость возврату не подлежит.

Выбор АБОНЕНТОМ и оказание услуг связи ПРЕДПРИЯТИЯ по одному из нижеуказанных тарифов возможны в случае наличия соответствующих ресурсов сети ПРЕДПРИЯТИЯ, поддерживающих возможность предоставления услуг связи по конкретному тарифу, в точке подключения АБОНЕНТА.

Наличие таких ресурсов сети ПРЕДПРИЯТИЯ по обслуживанию АБОНЕНТА по конкретному тарифу по адресу подключения АБОНЕНТА необходимо выяснить с менеджером абонентского отдела ПРЕДПРИЯТИЯ.

9. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА МЕЖДУ ПРЕДПРИЯТИЕМ И АБОНЕНТОМ, ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

9.1. Действие Договора может быть прекращено по инициативе АБОНЕНТА, изложенной в письменной форме. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств АБОНЕНТУ не возвращается, а задолженность в оплате услуг АБОНЕНТОМ компенсируется.

9.2. Действие Договора может быть прекращено по инициативе ПРЕДПРИЯТИЯ в силу объективных причин, изложенных в письменной форме, при отсутствии прямой вины АБОНЕНТА в невыполнении условий Договора. В этом случае АБОНЕНТУ возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств на Лицевом счете.

9.3. Действие Договора может быть прекращено по инициативе ПРЕДПРИЯТИЯ, изложенной в письменной форме, на основании ненадлежащего исполнения АБОНЕНТОМ условий Договора. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств АБОНЕНТУ не возвращается, а задолженность в оплате услуг Абонентом компенсируется.

9.4. По причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению сторон или в установленном законодательством порядке.

9.5. Договор, может быть, расторгнут по инициативе АБОНЕНТА в случае, если АБОНЕНТ не согласен с изменениями Договора или Тарифов. В таком случае он обязан уведомить ПРЕДПРИЯТИЕ в течение 10 дней с момента получения уведомления. В таком случае Договор расторгается на условиях п. 9.1. настоящего регламента.

9.6. Порядок рассмотрения претензий:

9.6.1. В соответствии с настоящим Регламентом АБОНЕНТ вправе предъявить претензию ПРЕДПРИЯТИЮ,

9.6.1.1 Претензия от АБОНЕНТА должна быть предъявлена письменной форме.

9.6.1.2. Претензии АБОНЕНТА предъявляются ПРЕДПРИЯТИЮ и рассматриваются в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

9.6.1.3. В случае признания претензий АБОНЕНТА об ошибочно произведенных начислениях либо иных денежных (финансовых) претензий, связанных с оказанием услуг, ПРЕДПРИЯТИЕ в момент признания таких претензий зачисляет денежную сумму, эквивалентную сумме признанных претензий на лицевой счет АБОНЕНТА. При этом зачисление денежных средств, считаются письменным ответом ИСПОЛНИТЕЛЯ на претензию АБОНЕНТА.

9.7. При расторжении Договора по причинам, не предусмотренным Регламентом, вопросы, не урегулированные положениями настоящего Регламента, решаются по соглашению сторон или в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.