

**РЕГЛАМЕНТ  
оказания услуг телефонной связи  
CONVEX**

**1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг телефонной связи (далее по Тексту – Регламент) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и руководящими документами отрасли «Связь», регулирует отношения между АБОНЕНТОМ и ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ при оказании услуг телефонной связи (далее – услуги связи) и является неотъемлемой частью Договора оказания услуг телефонной связи.

**2. УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

2.1. В соответствии с заключенным договором АБОНЕНТ обязуется оплачивать, а ОПЕРАТОР СВЯЗИ обязуется предоставить доступ к своей телефонной сети, в том числе в случае необходимости (отсутствия технической возможности предоставления доступа к сети электросвязи ОПЕРАТОРА прямым проводом) по протоколу H.323 с использованием собственной сети передачи данных, и оказывать следующие услуги телефонной связи:

2.1.1. автоматическое местное соединение;

2.1.2. доступ к услугам оператора (-ов) связи, оказывающего(-их) услуги внутризонавого, междугородного и международного соединения при наличии согласия АБОНЕНТА на предоставление возможности доступа к таким услугам;

2.1.3. услуги по использованию дополнительных возможностей комплекса связи (для каждого основного телефонного номера: превышение расчетной интенсивности нагрузки до двух раз, использование внутренней связи, подключение факсимильных аппаратов, мини АТС без дополнительной регистрации у ОПЕРАТОРА);

2.1.4. доступ к услугам связи по передаче голосовой информации в сети передачи данных, а также услуг телематической службы передачи речевой информации,

2.1.5. предоставление услуг по передаче голосовой информации в сети передачи данных и услуг телематических служб передачи речевой информации.

2.2. Услуги передачи голосовой информации в сети передачи данных и услуги телематических служб передачи речевой информации оказываются с использованием абонентского терминала, одновременно выполняющим функции абонентского устройства для потребления услуг телефонной связи, определенного в п.2.3. Договора.

2.3. Предоставление доступа к сети связи ОПЕРАТОРА (подключение) осуществляется путем формирования абонентской линии, с помощью которой предоставленное АБОНЕНТОМ абонентское (оконечное) оборудование (телефонный аппарат либо иное) подключается к сети связи. Абонентская линия передается АБОНЕНТУ в пользование на срок действия Договора и подлежит возврату ОПЕРАТОРУ при расторжении (прекращении действия) Договора. За предоставление абонентской линии в пользование ОПЕРАТОР вправе взимать установленную плату.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. ОПЕРАТОР обязуется предоставить АБОНЕНТУ возможность пользования услугами связи, определенными Договором и настоящим Регламентом, в течение 30 дней со дня уплаты АБОНЕНТОМ установленной договором стоимости подключения либо с момента заключения договора при безвозмездном подключении.

3.2. ОПЕРАТОР вправе использовать в целях размещения средств и линий связи имеющиеся в собственности (пользовании) АБОНЕНТА элементы инфраструктуры помещений, а также мест общего пользования здания, в котором телефонизируется помещение АБОНЕНТА.

3.3. ОПЕРАТОР для выполнения своих обязательств вправе по самостоятельному выбору привлекать третьих лиц и определять исполнителя услуг междугородной, международной, внутризонавой телефонной связи, в том числе и операторов связи, имеющих право на предоставление соответствующих услуг связи.

3.4. ОПЕРАТОР обязуется устранять повреждения и неисправности сети, препятствующие пользованию услугами связи, в течение трех дней с момента поступления от АБОНЕНТА соответствующего оповещения о неисправности.

3.5. При устном обращении АБОНЕНТА по контактными телефонам ОПЕРАТОРА, содержащем нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, сотрудник ОПЕРАТОРА имеет право отказаться от продолжения общения с АБОНЕНТОМ в целях прекращения конфликтной ситуации.

3.6. ОПЕРАТОР обязан при поступлении запроса о подтверждении сведений по абонентскому номеру от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, а также запроса о подтверждении сведений по абонентскому номеру от федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, сформированного по результатам мониторинга соблюдения операторами связи обязанности по проверке достоверности сведений об АБОНЕНТЕ в течение 3 календарных дней со дня получения запроса о подтверждении сведений по абонентскому номеру направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя услуг телефонной связи сведениям, заявленным в договоре, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

- с использованием сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса);
- путем отправки уведомления через личный кабинет;
- иными способами, предоставляемыми ОПЕРАТОРОМ (при их наличии).

ОПЕРАТОР обязан повторно информировать АБОНЕНТА в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, о сроках прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя услуг телефонной связи сведениям, заявленным в договоре, не позднее чем за 3 (три) календарных дня до прекращения оказания услуг связи.

3.7. ОПЕРАТОР прекращает оказание услуг связи в случае неподтверждения в течение пятнадцати суток соответствия персональных данных фактических пользователей сведениям, заявленным в абонентских договорах.

3.8. ОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые АБОНЕНТУ услуги связи с обязательным

уведомлением последнего не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов путем размещения информации на сайте [convex.ru](http://convex.ru), а также любыми иными приемлемыми для ОПЕРАТОРА способами (в местах работы с АБОНЕНТАМИ, письменно в выставляемых АБОНЕНТУ счетах, по заявлению АБОНЕНТА по указанному АБОНЕНТОМ адресу электронной почты и/или электронному адресу «личного кабинета» на сайте [convex.ru](http://convex.ru) и др).

**3.9.** АБОНЕНТ обязан предоставить представителям ОПЕРАТОРА доступ на место проведения работ по формированию абонентской линии (по адресу, указанному в договоре); в случае аренды (найма) помещения, в котором предоставляется доступ к сети, самостоятельно согласовать с собственником помещения работы, схему размещения оборудования и прокладки абонентской линии по помещению.

**3.10.** АБОНЕНТ обязан принять работы по предоставлению доступа к телефонной сети в день сдачи работ ОПЕРАТОРОМ путем подписания Акта, являющегося приложением к Договору. Отсутствие подписанного акта у ОПЕРАТОРА является препятствием для начала оказания услуг связи.

**3.11.** АБОНЕНТ обязан своевременно оплачивать услуги связи на основании выставляемых ОПЕРАТОРОМ счетов в соответствии с действующими в период предоставления услуг связи тарифами ОПЕРАТОРА.

**3.12.** АБОНЕНТ обязан предоставить при подключении только оборудование, указанное в п. 2.3 Договора. При этом конкретное оборудование указанного в п. 2.3 Договора типа должно соответствовать требованиям действующего законодательства. Замена оборудования производится с обязательным письменным уведомлением ОПЕРАТОРА и только на средства связи, отвечающие требованиям настоящего пункта и п. 2.3 Договора. Абонент обязан содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, в том числе программное обеспечение оборудования, обеспечивая защиту от несанкционированных подключений иных лиц к каналу телефонной связи и предпринимая меры по защите оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения.

**3.13.** АБОНЕНТ имеет право дать согласие на доступ или в любой момент отказаться от доступа к услугам, перечисленным в п. 2.1.2. настоящего Регламента, и на предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг путем направления соответствующего заявления по установленной форме. АБОНЕНТ в случае отказа от доступа и предоставления сведений о нем обязан погасить имеющуюся задолженность за потребленные услуги, от доступа к которым отказывается.

**3.14.** АБОНЕНТ обязан уведомить ОПЕРАТОРА о намерении использовать абонентскую линию для получения услуг связи, не определенных в тексте Договора.

**3.15.** АБОНЕНТ обязан уведомлять ОПЕРАТОРА в срок не менее чем за 15 дней о прекращении/продлении своего права владения и / или пользования телефонизированным помещением, а также об изменении фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения) физического лица.

**3.16.** ОПЕРАТОР вправе потребовать у АБОНЕНТА документы, подтверждающие его право собственности или иное право пользования помещением, в котором будут оказываться услуги связи.

**3.17.** АБОНЕНТ при подключении тарифа для физических лиц обязуется использовать предоставляемые ему услуги связи только в личных, семейных и прочих, не предусматривающих коммерческого использования, целях.

**3.18.** В случае использования АБОНЕНТОМ услуг связи по тарифу для физических лиц в коммерческих и иных предпринимательских целях, ОПЕРАТОР вправе перевести абонента на тариф для юридических лиц с изменением стоимости оказания услуг, уведомив его за 10 дней (показателем использования услуг для иных нежеле для личных, семейных и домашних нужд, целях, будет являться использование АБОНЕНТОМ услуг связи в нежилом помещении).

**3.19.** АБОНЕНТ обязан предоставлять ОПЕРАТОРУ достоверные сведения об изменениях фамилии (имени, отчества), реквизитов документа, удостоверяющего личность, места жительства и иных сведений и документов, ранее представленных ОПЕРАТОРУ, для АБОНЕНТОВ - физических лиц, наименования (фирменного наименования) и места нахождения для АБОНЕНТОВ - юридических лиц, об изменениях фамилии (имени, отчества), реквизитов документа, удостоверяющего личность, для индивидуальных предпринимателей в срок, не превышающий 60 календарных дней со дня изменения указанных сведений;

**3.20.** ОПЕРАТОР и АБОНЕНТ имеют иные права и обязанности в соответствии с Федеральным законом РФ «О связи», Правилами оказания услуг связи, утвержденными Правительством РФ, и действующим законодательством РФ.

**3.21.** АБОНЕНТ - юридическое лицо, АБОНЕНТ - индивидуальный предприниматель обязан предоставлять ОПЕРАТОРУ связи в течение 15 календарных дней со дня заключения договора достоверные сведения о лицах, использующих оборудование АБОНЕНТА - юридического лица или индивидуального предпринимателя, содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, реквизиты документов, удостоверяющих личность (наименование, серия и номер, дата выдачи), а в случае смены лиц, использующих оборудование юридического лица, - предоставлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях услуг телефонной связи не позднее 15 календарных дней со дня, когда ему стало известно о таком изменении. Требования настоящего пункта не распространяются на договоры об оказании услуг местной телефонной связи, заключаемые в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц.

**3.22.** ОПЕРАТОР, в случае нарушения АБОНЕНТОМ требований, установленных Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи или договором, в том числе нарушения сроков оплаты, имеет право приостановить оказание услуги с обязательным уведомлением АБОНЕНТА о приостановлении оказания услуг связи до устранения нарушения и намерении расторгнуть договор.

**3.23.** В случае неустранения нарушения через 6 месяцев со дня получения АБОНЕНТОМ уведомления, предусмотренного пунктом 3.22., ОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор, повторно уведомив АБОНЕНТА за 10 календарных дней до его расторжения.

#### 4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

**4.1.** ОПЕРАТОРОМ, если иное не установлено договором, при местных телефонных соединениях применяется абонентская система оплаты услуг.

**4.2.** Стоимость услуг, за исключением услуг, указанных в п.4.1. настоящего Регламента, определяется ежемесячно и рассчитывается по утвержденным у ОПЕРАТОРА, либо оператора связи, оказавшего услуги, тарифам. Время соединения учитывается аппаратурой повременного учета продолжительности соединения, на основании показателей которой стоимость услуг определяется

автоматизированной системой расчета ОПЕРАТОРА, если иное не установлено соглашением ОПЕРАТОРА с иными операторами связи. Для учета объема потребленных услуг используется поминутная тарификация с момента установления соединения. Способ тарификации может быть изменен ОПЕРАТОРОМ в одностороннем порядке с уведомлением АБОНЕНТА путем размещения информации на сайте [convex.ru](http://convex.ru), а также любыми иными приемлемыми для ОПЕРАТОРА способами (в местах работы с АБОНЕНТАМИ, письменно в выставляемых АБОНЕНТУ счетах, по заявлению АБОНЕНТА по указанному АБОНЕНТОМ адресу электронной почты и/или электронному адресу «личного кабинета» на сайте [convex.ru](http://convex.ru) и другое).

**4.3.** Самостоятельная оплата услуг производится путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет ОПЕРАТОРА, а также иными способами, указанными на сайте [www.convex.ru](http://www.convex.ru).

**4.4.** ОПЕРАТОР вправе по мере необходимости организовывать сверку объема 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 ОПЕРАТОРА. В случае, если в течение 1 месяца АБОНЕНТ не направляет ОПЕРАТОРУ подписанный со стороны АБОНЕНТА акт сверки или мотивированный отказ от его подписания, то акт сверки считается подписанным в предложенной ОПЕРАТОРОМ редакции.

**4.5.** АБОНЕНТ вправе изменять выбранный при заключении Договора тарифный план на иной действующий на момент смены тарифный план неограниченное количество раз. Заявление об изменении тарифного плана подается АБОНЕНТОМ не позднее чем за 10 дней до окончания календарного месяца. Смена тарифа производится не ранее 01 числа месяца, следующего за месяцем подачи АБОНЕНТОМ соответствующего заявления. Это же правило действует при замене оператора(-ов) связи, оказывающего(-их) услуги внутризонового, междугородного и международного соединения. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный тарифный план осуществляется с 1-го числа 2-го месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

**4.6.** Услуги, указанные в составе тарифного плана при заключении договора, являются подключенными с согласия АБОНЕНТА. Изменение состава услуг в ходе исполнения договора может быть осуществлено только на основании инициированного АБОНЕНТОМ заявления.

**4.7.** Тарифы для физических лиц действуют только для физических лиц при подключении жилых помещений.

**4.8.** Счет направляется ОПЕРАТОРОМ в течение 10 календарных дней со дня выставления этого счета.

По выбору АБОНЕНТА счет предоставляется:

- на адрес электронной почты;
- личный кабинет АБОНЕНТА.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

**5.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, Договором и настоящим Регламентом.

**5.2.** В случае не выполнения АБОНЕНТОМ обязанности, предусмотренной п.3.12 настоящего Регламента, ОПЕРАТОР при получении достоверных сведений об обстоятельствах (в том числе, но не ограничиваясь этим, и о сроке, указанном в правоустанавливающих документах на помещение, предъявленных АБОНЕНТОМ при заключении договора), указывающих на факт возможного прекращения у АБОНЕНТА права пользования телефонизированным помещением вправе не ранее, чем за 10 дней до определенной даты прекращения договора по условиям, указанным в п.4.3. Договора, после уведомления АБОНЕНТА приостановить доступ к оказываемым в рамках договора услугам.

**5.3.** Стороны не несут ответственности за:

- 5.3.1.** упущенную выгоду и косвенные убытки;
- 5.3.2.** действие обстоятельств непреодолимой силы.

**5.4.** ОПЕРАТОР не несет ответственность за ущерб любого рода, понесенный АБОНЕНТОМ от противоправных действий третьих лиц (вирусы, хакерские атаки, несанкционированные подключения к абонентской линии и оборудованию АБОНЕНТА вследствие ненадлежащей защиты АБОНЕНТОМ абонентского (оконечного) оборудования от подобных действий и т. п.).

**5.5.** Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения настоящего договора, разрешаются в соответствии с действующим законодательством с обязательным соблюдением претензионного порядка.

**5.6.** Оказание услуг связи может быть временно приостановлено по письменному заявлению АБОНЕНТА. Минимальный период приостановления — 1 месяц. За приостановление оказания услуг ОПЕРАТОР вправе взимать установленную плату. На момент приостановления оказания услуг АБОНЕНТ должен погасить имеющуюся задолженность по оплате услуг.

**5.7.** В случае нарушения АБОНЕНТОМ требований, установленных настоящим Договором, Регламентом оказания услуг телефонной связи, Правилами оказания услуг связи и действующим законодательством, в том числе нарушения сроков оплаты услуг телефонной связи, ОПЕРАТОР вправе приостановить оказание услуг телефонной связи до момента предъявления АБОНЕНТОМ доказательств устранения нарушения в соответствии с п. 3.22, п. 3.23. Возобновление доступа к услугам производится ОПЕРАТОРОМ в течение 3-х дней с момента устранения нарушения.

## 6. ПЕРЕДАЧА ОБОРУДОВАНИЯ

**6.1.** В целях формирования абонентской линии для оказания услуг связи ОПЕРАТОРОМ в случае необходимости может быть передано АБОНЕНТУ по акту приема-передачи оборудование, размещенное силами ОПЕРАТОРА на территории АБОНЕНТА. За использование АБОНЕНТОМ оборудования ОПЕРАТОР вправе взимать установленную плату.

**6.2.** АБОНЕНТ обязуется обеспечить сохранность оборудования, по окончании действия Договора оказания услуг связи возвратить его в надлежащем состоянии. АБОНЕНТ в пределах 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.

**6.3.** Вид, наименование и стоимость переданного и размещенного на территории АБОНЕНТА оборудования указывается в Акте выполненных работ.

**6.4.** По окончании срока действия Договора оказания услуг связи АБОНЕНТ в срок не позднее 7 дней с момента окончания действия договора обязуется вернуть оборудование. В случае невозврата оборудования АБОНЕНТОМ в указанный срок ОПЕРАТОР вправе потребовать возвратить его рыночную стоимость.