

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «АРБУЗ»

Сокращенное наименование: ООО «АРБУЗ»

Место нахождения (юридический адрес): 685000, г. Магадан, ул. Пушкина, д. 16

Почтовый (фактический) адрес: 685000, г. Магадан, ул. Транспортная, д. 19 **ИНН**
49090723067 / **КПП** 490901001

ОГРН 1024900952768

Обслуживающий Банк: Северо-Восточный банк Сбербанка России, г. Магадан

Расчетный счет: 40702810036000100296

Корреспондентский счёт: 30101810300000000607

БИК: 044442607

Сайт ООО «АРБУЗ» в сети Интернет: www.arbuz.ru

Сайт ООО «АРБУЗ» в сети Интернет являющийся СМИ: www.citylink.ru **Свидетельство**
о регистрации СМИ: Эл № ФС77-37676 от 01.10.2009 г.

Адрес места работы с Абонентами: г. Магадан, ул. Транспортная, д. 19 (филиалов нет)

Телефон приемной: +7(4132) 692-000, доб. 101

Телефон Службы технической поддержки (информационно-справочное обслуживание): +7(4132) 692-000, доб. 110, 109

РЕЖИМ РАБОТЫ

Установленный режим работы:

ПОНЕДЕЛЬНИК

ВТОРНИК

СРЕДА 09.00 – 18.00 обед 13.00 – 14.00

ЧЕТВЕРГ

ПЯТНИЦА

СУББОТА

ВОСКРЕСЕНЬЕ ВЫХОДНЫЕ ДНИ

Режим работы Службы технической поддержки:

ПОНЕДЕЛЬНИК

ВТОРНИК

СРЕДА 09.00 – 21.00

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

ЧЕТВЕРГ

ПЯТНИЦА

СУББОТА

ВОСКРЕСЕНЬЕ 11.00 до 18.00

РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕНЗИЙ, ВЫДАННЫХ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБОЙ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ (РОСКОМНАДЗОР), ДЕЙСТВУЮЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ:

Наименование услуги связи:	Номер лицензии:	Срок действия лицензии:
Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	№ 107413	с 26.03.2013 г. по 26.03.2018 г.
Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	№ 104064	с 12.10.2012 г. по 12.10.2017 г.
Телематические услуги связи	№ 107412	с 26.03.2013 г. по 26.03.2018 г.
Услуги связи для целей кабельного вещания	№ 98357	с 16.04.2012 г. по 16.04.2017 г.
Услуги связи по предоставлению каналов связи	№ 122703	с 26.10.2014 г. по 26.10.2019 г.

ДЕЙСТВУЮЩИЕ НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ОТНОШЕНИЯ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи"

Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 N 32

Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575

Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 N 785

РД 45.128-2000 «Сети и службы передачи данных» РД.45.129–2000 «Телематические службы»

ИНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

Федеральный закон от 03.06.2009 N 103-ФЗ "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами"

Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе"

Указ Президента РФ от 24.06.2009 N 715 "Об общероссийских обязательных общедоступных телеканалах и радиоканалах"

ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ УСЛУГ И ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

Используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных: Ethernet 10/100 UTP, TSP/IP.

Качество обслуживания в сети передачи данных Оператора определяется в соответствии с руководящими документами Министерства Российской Федерации по связи и информатизации РД 45.128-2000 «Сети и службы передачи данных» и РД.45.129–2000 «Телематические службы» по классу обслуживания «Приемлемый».

Характеристики достоверности и надежности передачи информации, а также потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации или их диапазоны не хуже, чем это определено Приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 27.09.2007 № 113 «Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования Сети связи общего пользования». Услуги предоставляются абоненту с выделением максимально возможного на данный момент количества ресурсов сети.

Услуга по доступу к сети Интернет представляет собой подключение к порту маршрутизатора опорной сети Интернет, со скоростью передачи цифрового потока 100 Мбит/с, которое может быть использовано для одновременной двунаправленной передачи трафика IP (Internet Protocol) со скоростью передачи данных уровня IP в внутри сети 100 Мбит/с и доступа к сети Интернет Оператора 2 Мбит/с.

На физическом уровне цифровой канал обеспечивает среднюю характеристику не хуже девяноста девяти целых девяти десятых процента (99,9%) секунд безотказной передачи в течение непрерывного 24-х часового периода, а вероятность ошибки одиночного символа в канале связи не превышает 1×10^{-10} .

Секунда безотказной работы. Секунда безотказной работы определяется как любой период времени длительностью одну секунду, в течение которого при передаче данных не появляется разрядов ошибки.

Критерии действия услуги. Критерии, по которым предоставленный канал считается действующим или недействующим, соответствуют Рек. G.821 МККТТ.

Технические требования на установку пользовательского оборудования (оконечного оборудования)

Назначение. Оборудование предназначено для обеспечения цифрового стыка «абонент – сеть связи».

Требования к размещению. Место для размещения оборудования должно быть согласовано с Оператором. Оборудование устанавливается на вертикальных несущих конструкциях, в том числе на стенах, в капитальных, сухих, отапливаемых помещениях с малой запыленностью. Температура воздуха: от -30С0 до +55С0 (-40F0 to +131F0); относительная влажность: 100%; ветер: 190 км/ч. Должна быть исключена возможность непосредственного воздействия на корпуса приборов солнечной радиации или

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

иного вида теплового излучения приводящего к нагреванию корпусов выше +50С0. Не допускается попадание влаги и действие механических ударов на корпуса приборов. Площадь под установку абонентского комплекта оборудования должна быть не менее 500х300 мм. Свободный проход, необходимый для проведения технического обслуживания с фронтальной стороны блоков, должен быть не менее 1 м.

Требования к электропитанию. Питание абонентского комплекта оборудования должно осуществляться от сети переменного тока с частотой 50 +/- 1Гц и напряжением 220В +/- 10% от фидера с категорией не ниже 2 (или от источника бесперебойного питания). В помещении должен быть установлен силовой щит или иное устройство, обеспечивающие отключение питания при подключении и проверке оборудования. В непосредственной близости от места размещения оборудования должны быть 2 розетки 220В. Требования к заземлению – розетки питания 220В должны быть оборудованы заземляющим контактом.

Прочие требования. Абонент обеспечивает все необходимые согласования прохода кабелей Оператора от кабельных вводов в здания в местах нахождения Абонента до помещений, в которых, в соответствии с настоящим Договором, будет установлено оборудование Оператора.

ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ

«Абонент» – пользователь услугами связи, с которым заключен Договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера и/или уникального кода идентификации.

«Абонентская линия» – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи Сети связи.

«Абонентское устройство» («Абонентское оборудование») – находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Оператора посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

«Акты» – документы, подписываемые обеими Сторонами Договора, подтверждающие сверку расчетов, надлежащее оказание Услуг Абоненту, сдачу-приемку работ по подключению Абонента, а также сдачу в эксплуатацию Оборудования.

«Договор об оказании услуг связи («Договор») – соглашение между Оператором и Абонентом в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.

«Дополнительное соглашение» – являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор в части перечня предоставляемых Оператором Услуг, используемого Тарифа и/ Тарифного плана, сроков оказания и иных существенных условий Договора.

«Кредитный лимит» – размер задолженности Абонента, в пределах которой Оператор может оказывать услуги связи.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

«Личный кабинет» – является автоматизированным интерфейсом самообслуживания пользователей услугами связи Оператора, размещенном на сайте ООО «АРБУЗ», позволяющим пользователям самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию по телематическим услугам связи и услугам сети передачи данных, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, получать доступ к дополнительным услугам, а также совершать иные юридически значимые действия. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

«Место работы с Абонентами» – г. Магадан, ул. Транспортная, д. 19, 1 этаж.

«Оператор связи» (также «Оператор») – юридическое лицо – ООО «АРБУЗ», оказывающее услуги связи на основании соответствующих лицензий.

«Отчетный период» – период продолжительностью в один календарный месяц, в котором оказываются соответствующие Услуги.

«Пользовательское оборудование (оконечное оборудование)» – технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании абонентов или предназначенные для таких целей.

«Правила оказания услуг связи» – Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации № 32 от 23.01.2006 г., Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации № 575 от 10.09.2007 г., Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации № 785 от 22.12.2006 г.

«Пользователь услугами связи» – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заказывающие и (или) использующие Услуги связи;

«Предоставление Абоненту доступа к Сети связи Оператора» – совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью

Пользовательского (оконечного) оборудования к средствам связи Сети связи Оператора;

«Расчетный период» – календарный месяц, начинающийся непосредственно после Отчетного периода, исходя из того, что календарный месяц это – период времени продолжительностью от 28 (двадцати восьми) до 31 (тридцати одного) календарного дня.

«Сайт Оператора в сети Интернет» – www.arbuz.ru.

«Сайт Оператора в сети Интернет, являющийся средством массовой информации» – www.citylink.ru, согласно свидетельству о регистрации СМИ Эл № ФС77-37676 от 01.10.2009 г.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

«Сеть связи Оператора» («Сеть связи») – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий.

«Стороны» – Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

«Тариф» – цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.

«Тарифный план» – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.

«Трафик» – количество входящей или исходящей информации, переданной через порт подключения Пользовательского (оконечного) оборудования. Объем трафика учитывается в байтах. Один килобайт (Кб) равен 1024 байтам. Один мегабайт (Мб) равен 1024 Кб.

«Условия оказания услуг связи» («Условия») – документ являющийся неотъемлемой частью Договора, а также приложения, дополнения и изменения к нему, на основании которых Абоненту оказываются Услуги.

«Услуга» – каждая из услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, лицензиями и согласно условиям Договора.

ИННАЯ НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРОВ ИНФОРМАЦИЯ

В полном объеме с Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 32 от 23.01.2006 г., Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 575 от 10.09.2007 г., Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 785 от 22.12.2006 г. **можно ознакомиться по месту работы с Абонентами (г. Магадан, ул. Транспортная, д. 19)**

С Условиями оказания услуг связи ООО «АРБУЗ» физическим лицам-гражданам, Условиями оказания услуг связи ООО «АРБУЗ» юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям **можно ознакомиться по месту работы с Абонентами (г. Магадан, ул. Транспортная, д. 19), на сайте Оператора в сети Интернет, являющимся средством массовой информации» – www.citylink.ru, а также на сайте Оператора в сети Интернет – www.arbuz.ru.**

В перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств оператора связи перед абонентом и (или) пользователем входит использование при оказании услуг связи соответствующего оборудования, лицензионного программного обеспечения, способствующего препятствованию распространения спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

За действие (бездействие), способствующее распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации, оператор связи несет ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

Дополнительная информация об оказании услуг связи доводится до сведения абонента и (или) пользователя через средства массовой информации (сайт Оператора в сети Интернет, являющийся средством массовой информации – www.citylink.ru) и/или систему информационно-справочного обслуживания (Личный кабинет через сайт Оператора в сети Интернет – www.arbuz.ru) на русском языке, бесплатно, в наглядной и доступной форме.

Оператор связи **вправе поручить третьему лицу заключение договора** от имени и за счет оператора связи, а также осуществление от его имени расчетов.

В соответствии с договором, заключенным третьим лицом от имени и за счет оператора связи, **права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.**

Расчеты за услуги связи осуществляются в российских рублях.

Оплата абонентом услуг связи, в зависимости от применяемого Тарифа /или Тарифного плана может осуществляться непосредственно после оказания услуг, **путем внесения аванса** (авансовый способ – оплата Услуг осуществляется непосредственно перед их получением) или **с отсрочкой платежа** (кредитный способ – оплаты Услуг осуществляется непосредственно после их оказания по истечении отчетного периода).

Оплата абонентом услуг связи может осуществляться посредством **наличных или безналичных расчетов.**

Плата за формирование абонентской линии и подключение пользовательского (оконечного) оборудования абонента к сети связи взимается оператором связи однократно.

Расчетный период за оказанные услуги связи составляет 1 месяц.

ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ

Для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление, форма которого устанавливается оператором связи. Оператор связи принимает в установленном порядке.

Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня принятия заявления о заключении договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи. При наличии технической возможности оператор связи уведомляет о возможности и предполагаемом сроке заключения договора. Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи.

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи.

Оператор связи имеет книгу жалоб и предложений, выдаваемую по требованию Абонента.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Претензия абонента предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме предъявившему ее абоненту.

Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом.

В случае если оператором связи были признаны обоснованными требования об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок абонент вправе предъявить иск в суд.

АДРЕСА ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ ПО ПРИЕМУ ПЛАТЕЖЕЙ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

г. Магадан, ул. Пушкина, д. 16	Фойе центрального входа в здание Магаданского механического завода (ОАО ММЗ)
г. Магадан, ул. Транспортная, д. 19	Слева от входа в помещение ООО «АРБУЗ»
г. Магадан, пер. Марчеканский, д. 12	Станция технического обслуживания «Хабаровская»
Ольский район, п. Армань, ул. Гагарина, д.20	Магазин «Магнит»
Ольский район, п. Армань, ул. Маяковского, д.3	Магазин «Иверия»

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АБОНЕНТОВ ООО «АРБУЗ»

г. Магадан ул. Новая, д. 31/10	Торговый центр «Нагаевский»
г. Магадан ул. Карла-Маркса, д. 35	Здание МЦК