

**ИНФОРМАЦИЯ,
НЕОБХОДИМАЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ (АБОНЕНТУ)
ДЛЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА
ОБ ОКАЗАНИИ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ С ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»**

Уважаемый Пользователь (Абонент)!

Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», далее по тексту – Оператор связи, Оператор) в соответствии с «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575, предлагает Вам ознакомиться с информацией, необходимой для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи, включающей в себя:

1. Фирменное наименование Оператора связи, местонахождение и режим работы.
2. Реквизиты выданных Оператору связи лицензий.
3. Состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания, в том числе используемые абонентские интерфейсы.
4. Диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент и (или) пользователь (далее по тексту – Пользователь (Абонент)) вправе установить в договоре необходимые ему значения.
5. Перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании телематических услуг связи.
6. Тарифы на телематические услуги связи.
7. Порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи.
8. Номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора связи.
9. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности.
10. Перечень мест, где Пользователь (Абонент) может в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.
11. Перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств Оператора связи перед Пользователем (Абонентом)..

Настоящая информация предоставляется Пользователю (Абоненту) для ознакомления при заключении договора на оказание телематических услуг связи.

Внесение изменений/дополнений в данную информацию осуществляется в соответствии с внутренними бизнес-процессами ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ».

1. Фирменное наименование Оператора связи, местонахождение и режим работы:

1.1. Наименование Оператора связи

Закрытое акционерное общество «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ»).

1.2. Место нахождения Оператора связи и режим работы

- Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:

Адрес: 127018 г. Москва, ул. Образцова, д.38**

127018 г. Москва, ул. Суцевский Вал, д.26*

Телефон: +7 (495) 980-00-98

Факс: +7 (495) 980-00-99

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Москва и Московской области

**Указанный адрес является адресом для направления письменных обращений/заявлений/претензий пользователей (абонентов) Москвы и Московской области, Саратова, Калининграда

- Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:

Адрес: г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 7/11, к. 228 «А»*

Телефон/Факс: +7 (4012) 604-400

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Калининград

- Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:

Адрес: 410012, г. Саратов, ул. Слонова д. 1. оф. 73*

Телефон: +7(8452) 247-757

Факс: +7(8452) 247-799

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Саратове

1.3. Место нахождения Коммерческой дирекции (отдел продаж) и режим работы:

- Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:

Адрес: 127018 г. Москва, ул. Суцевский Вал, д.26*

Телефон: +7 (495) 980-00-98

Факс: +7 (495) 980-00-99

E-mail: sales@globus-telecom.com

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Москва и Московской области

- Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:

Адрес: г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 7/11, к. 228 «А»*

Телефон/Факс: +7 (4012) 604-400

E-mail: officeKaliningrad@globus-telecom.com;

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Калининград

- Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:

Адрес: 410012, г. Саратов, ул. Слонова д. 1. оф. 73*

Телефон: +7(8452) 247-757

Факс: +7(8452) 247-799

E-mail: officeSaratov@globus-telecom.com;

Часы работы: Пн-Чт: 9:00 – 18:00, Пт.: 9:00 – 16:45

*Указанный адрес является адресом места заключения Договора об оказании услуг связи в г. Саратове

1.5. Контактные телефоны Оператора по предоставлению услуг связи, информационно – справочных услуг, по вопросам технической поддержки, оплаты счетов, обращений с претензиями:

Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:

- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):

Телефон: +7 (495) 980-00-98

Факс: +7 (495) 980-00-99

E-mail: sales@globus-telecom.com

- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):

Телефон: +7 (495) 980-00-98,

E-mail: client@globus-telecom.ru

- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки Хелп Деск (HelpDesk))*:

Телефон тех. поддержки: (495) 980-00-10, (495) 980-00-98

E-mail тех. поддержки: support@globus-telecom.ru

*Письменные обращения/заявления/претензии Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области направляются по адресу: 127018 г. Москва, ул. Образцова, д.38.

- По вопросам информационно – справочных услуг:

Телефон: +7 (495) 980-00-98,

E-mail: client@globus-telecom.ru

Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:

- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки Хелп Деск (HelpDesk))*:

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: 236035 г. Калининград, а/я 5213.

- По вопросам информационно-справочных услуг

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:

- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):

Телефон: (8452) 247-760

Факс: (8452)247-799

E-mail: d.kuznetsov@globus-telecom.com

- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):

Телефон: (8452) 247-799,

E-mail: k.lartseva@globus-telecom.ru

- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству:
услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки HelpDesk):*

Телефон тех. поддержки: (8452) 247-759

E-mail тех. поддержки: d.metelkov@globus-telecom.ru

*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: Индекс 410012 г. Саратова, ул. Слонова, д.1 оф.123

- По вопросам информационно-справочных услуг:

Телефон: (8452) 247-799,

E-mail: officeSaratov@globus-telecom.ru

2. Реквизиты выданных оператору связи лицензий:

Лицензия №102366 от 09.11.2012 на оказание «Телематических услуг связи», выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (<http://www.globus-telecom.com/about/licence/102336.jpg>)

С содержанием лицензионных условий можно ознакомиться в местах заключения договора на оказание услуг связи путем ознакомления с заверенными копиями указанных лицензий.

3. Состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания, в том числе используемые абонентские интерфейсы:

3.1. Состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания:

Состав телематических услуг связи:

а) доступ к сети связи Оператора связи (услуга «Предоставление доступа к услугам сети передачи данных Оператора (в т.ч. к сети Интернет) с выделением сетевого IP-адреса»):

- по выделенной линии,
- по линии коллективного доступа с симметричным каналом (VDSL, Ethetnet),
- по линии коллективного доступа с асинхронным (асимметричным) каналом (линии ADSL),
- по локальному доступу по Wi-Fi;

б) доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет (услуга «Предоставление доступа к услугам сети передачи данных Оператора (в т.ч. к сети Интернет) с выделением сетевого IP-адреса»);

в) прием и передача телематических электронных сообщений (услуга «Предоставление почтового ящика POP3», услуга «Предоставление услуг электронной почты» - предоставляются совместно с услугой «Предоставление доступа к услугам сети передачи данных Оператора (в т.ч. к сети Интернет) с выделением сетевого IP-адреса»).

Телематические услуги связи оказываются Оператором связи на основании Договора об оказании услуг связи и Бланка заказа к нему на оказание телематических услуг связи.

Договор заключается в письменной форме в 3 экземплярах (в том числе в форме подписания Бланка заказа на оказание телематических услуг связи), один из которых вручается Пользователю (Абоненту).

Пользователь (Абоненту) подает заявление в соответствии с Порядком (правилами) оказания телематических услуг связи, утвержденным у Оператора и опубликованным на официальном сайте Оператора.

Оператор проверяет наличие технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных Оператора связи (в т.ч. сети Интернет) и оказания Услуг связи в срок, не превышающий 1 месяц со дня регистрации им заявления о заключении договора. Наличие технической возможности проверяется в порядке и в соответствии с процедурами/регламентами, установленными у Оператора. При наличии соответствующей технической возможности Оператор связи сообщает об этом Пользователю (Абоненту) в любой доступной форме (письменно, устно по телефону, по электронной почте) и заключает с ним договор об оказании услуг связи.

Договоры об оказании телематических услуг связи с государственными заказчиками, муниципальными заказчиками и иными заказчиками, заключаются Оператором в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом №94-ФЗ от 21.07.2005 «О размещении заказов на

поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

3.2. Используемые абонентские интерфейсы:

Для физических лиц: Etherhet - 10/100/1000 BASE-T.

Для юридических лиц: Etherhet - 10/100/1000 BASE-T; 100BASE-FX/LX/BX разъем LC/FC/SC/ST; 1000BASE-SX/LX/ZX разъем LC/FC/SC/ST.

4. Диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого Пользователь (Абонент) вправе установить в договоре необходимые ему значения:

Пропускная способность образуемого подключаемой услугой канала передачи данных, организуемого для реализации услуги доступа к сети Оператора связи (скорость доступа) в пределах сети Оператора связи устанавливается в пределах, указанных в Договоре об оказании услуг связи и Бланке заказа к нему, исходя из выбранного Тарифного плана/тарифа.

5. Перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании телематических услуг связи:

5.1. Преимущества в оказании телематических услуг связи:

В соответствии с «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575, при оказании телематических услуг связи Пользователю (Абоненту) предоставляются следующие преимущества:

а) Возможность пользования телематическими услугами связи 24 часа в сутки, за исключением времени проведения профилактических и ремонтных работ, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или договором;

б) Оказание телематических услуг связи может сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при наличии технической возможности и на основании заявления/заказа Пользователя (Абонента);

в) Предоставление Пользователю (абоненту) бесплатно и круглосуточно следующих информационно-справочных услуг:

- предоставление информации об оказываемых телематических услугах связи,
- предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты телематических услуг связи, о территории оказания телематических услуг связи (зоне обслуживания),
- предоставление Пользователю (Абоненту) информации о состоянии его лицевого счета,
- прием от Пользователя (Абонента) информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи,
- предоставление информации о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

5.2. Ограничения в оказании телематических услуг связи:

В соответствии с «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575, при оказании телематических услуг связи могут быть применены следующие ограничения:

а) Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных Оператора;

б) Оператор связи имеет право назначать по согласованию с Пользователем (Абонентом) новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) Оператор связи имеет право приостанавливать оказание телематических услуг связи Пользователю (Абоненту) в случае нарушения Пользователем (Абонентом) требований, предусмотренных договором, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

г) Оператор связи имеет право осуществлять ограничение отдельных действий Пользователя (Абонента), если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи;

д) Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Пользователем (Абонентом) при пользовании телематическими услугами связи.

6. Тарифы на телематические услуги связи:

С тарифами на телематические услуги связи можно ознакомиться в Коммерческой дирекции по телефону или в наглядной и доступной письменной форме в рабочее время в месте заключения договора по адресу нахождения Коммерческой дирекции на основании заявки, оставляемой Пользователем (Абонентом) по телефону не менее чем за 48 часов.

7. Порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи:

Услуги Пользователю (Абоненту) предоставляются за безналичный расчет.

Предусмотрены повременная, абонентская и комбинированная системы оплаты телематических услуг связи.

Порядок выставления счетов, оплата разовых и ежемесячных платежей производится в соответствии с условиями заключенного Пользователем (Абонентом) Договора об оказании услуг связи.

8. Номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора связи:

Для Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области:

- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):

Телефон: +7 (495) 980-00-98,

Факс: +7 (495) 980-00-99,

E-mail: sales@globus-telecom.com,

- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):

Телефон: +7 (495) 980-00-98,

E-mail: client@globus-telecom.ru,

- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки HelpDesk):*

Телефон тех. поддержки: (495) 980-00-10, (495) 980-00-98,

E-mail тех. поддержки: support@globus-telecom.ru

*Письменные обращения/заявления/претензии Пользователей (Абонентов) Москвы и Московской области направляются по адресу: 127018 г. Москва, ул. Образцова, д.38.

- По вопросам информационно – справочных услуг:

Телефон: +7 (495) 980-00-98,

E-mail: client@globus-telecom.ru

Для Пользователей (Абонентов) города Калининграда:

- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки Help Desk (HelpDesk):*

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: 236035 г. Калининград, а/я 5213.

- По вопросам информационно-справочных услуг

Телефон: (4012) 604-400

Факс: (4012) 604-400

E-mail: officekaliningrad@globus-telecom.com

Для Пользователей (Абонентов) города Саратова:

- По коммерческим вопросам (заказ услуг связи/тарифы/тарифные планы и т.п.):

Телефон: (8452) 247-760

Факс: (8452)247-799

E-mail: d.kuznetsov@globus-telecom.com

- По финансовым вопросам (оплата счетов/претензии по счетам):

Телефон: (8452) 247-799,

E-mail: k.lartseva@globus-telecom.ru

- По техническим вопросам (техническая поддержка/претензии по качеству:

услуг/уведомления о неисправности/ служба поддержки HelpDesk):*

Телефон тех. поддержки: (8452) 247-759

E-mail тех. поддержки: d.metelkov@globus-telecom.ru

*Письменные обращения/претензии/заявления пользователей (абонентов) г. Калининграда принимаются по адресу: Индекс 410012 г. Саратова, ул. Слонова, д.1 оф.123

- По вопросам информационно-справочных услуг:

Телефон: (8452) 247-799,

E-mail: officeSaratov@globus-telecom.ru

9. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности:

- Выделение и маршрутизация IP-адресов из пространства адресов ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (для Пользователей (Абонентов) юридических лиц);
- Маршрутизация автономной системы (PI-AS) Пользователя (для Пользователей (Абонентов) юридических лиц);
- Выделение дополнительного почтового ящика POP3 размером 40 Мбайт;
- Переадресация сообщений с почты домена или почтового ящика на один домен или почтовый ящик;
- Выезд специалиста по рабочим дням (с 9.00 до 18.00);
- Установка межсетевого экрана «Firewall»;
- Подключение ADSL модема и настройка NAT, DHCP;
- Подключение ADSL модема с модулем Wi-Fi и настройка Wi-Fi, NAT, DHCP;
- Приостановление услуг по заявлению Пользователя;
- Виртуальный хостинг;
- Предоставление расширенной (дополнительной) информации о соединениях (сеансах связи) по запросу Пользователя (Абонента).

10. Перечень мест, где Пользователь (Абонент) может в полном объеме ознакомиться с «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575, а также с настоящей информацией в наглядной и доступной форме:

Пользователь (Абонент) может ознакомиться с «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575, в местах заключения Договора об оказании Услуг связи в рабочее время в месте заключения договора по адресу нахождения Коммерческой дирекции на основании заявки, оставляемой Пользователем (Абонентом) по телефону, не менее чем за 48 часов и на официальном сайте Оператора.

11. Перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств Оператора связи перед пользователем (абонентом):

Оператор связи **не** принимает на себя на добровольной основе дополнительные обязательства по защите Пользователя (Абонента) от распространения СПАМа, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

Оператор связи **не** несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Пользователем (Абонентом) при использовании телематическими услугами связи.

Пользователь (Абонент) обязан предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения, препятствовать распространению СПАМа и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.