

# ПРИКАЗ 14М

## Об условиях оказания услуг дополнительного сервиса физическим и юридическим лицам

«01» сентября 2023 г.

Г. Тольятти

С целью оказания услуг дополнительного сервиса физическим и юридическим лицам

### ПРИКАЗЫВАЮ:

- С 01.09.2023 утвердить и ввести в действие условия оказания услуг дополнительного сервиса физическим и юридическим лицам.
- К услугам дополнительного сервиса относятся услуги, не обязательные к выполнению со стороны Оператора, но возможные по запросу Абонента, а также ремонтные работы.
- Условия оказания услуг дополнительного сервиса для вновь подключаемых абонентов физических и юридических лиц:

### Условия оказания услуг дополнительного сервиса физическим лицам

| Услуга                                                                                                   | Кол-во      | Стоимость работ, руб. | Стоимость материалов, руб. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|----------------------------|
| <b>Первичное подключение физические лица</b>                                                             |             |                       |                            |
| 1. Настройка от 1й до 3х единиц оборудования (1 роутер+1 ТВ-приставка/ Smart TV+ 1 ПК)                   |             |                       | без оплаты                 |
| 2. Настройка 4-й и последующих единиц оборудования                                                       |             | 150                   |                            |
| <b>Стоимость услуг дополнительного сервиса для действующих абонентов для физических лиц</b>              |             |                       |                            |
| 1. Настройка личного оборудования Абонента: роутера/маршрутизатора/ ТВ-приставки/ Smart TV               | 1 шт.       | 400                   |                            |
| 2. Настройка и доставка роутера/ ТВ-приставки при покупке у оператора (в черте города)                   | 1 шт.       | 500                   |                            |
| 3. Настройка и доставка роутера/ ТВ-приставки при покупке у оператора (за чертой города)                 | 1 шт.       | 700                   |                            |
| 4. Перенастройка Smart TV / ТВ-приставки (авторизация в Смотрешке, установка приложения)                 | 1 шт.       | 200                   |                            |
| 5. Диагностика локальной сети/ проверка скорости через роутер/ ПК абонента                               |             | 200                   |                            |
| 6. Сварка оптического кабеля                                                                             | 1 шт.       | 200                   |                            |
| 7. Нарращивание оптического кабеля                                                                       | 1 м.        |                       | 80                         |
| 8. Обжим коннектора RJ-45                                                                                | 1 шт.       |                       | 50                         |
| 9. Установка розетки RJ-45 Абонента                                                                      | 1 шт.       |                       | 250                        |
| 10. Обжим коннектора RJ-11                                                                               | 1 шт.       |                       | 40                         |
| 11. Сверление отверстия для прокладки кабеля м/д комнатами                                               | 1 отверстие | 100                   |                            |
| 12. Крепление витой пары (UTP кат. 5е) к стене (укладка кабеля открытым способом) (без учета материалов) | 1 м         | 70                    |                            |
| 13. Скрытая укладка кабеля (без учета материалов)                                                        | 1 м         | 150                   |                            |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                     |          |       |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| 15                                               | Осмотр Товара на техническое состояние (свыше гарантийного срока)                                                                                                                                                   | 1 шт.    | 500   |
| 16.                                              | Выезд специалиста на техническое обследования объекта для составления сметы по услуге «Видеонаблюдение» (при заключении договора стоимость услуги вычитается из общей сметы)                                        | 1 шт     | 500   |
| 17                                               | Проверка целостности кабеля UTP 5е LAN-тестером                                                                                                                                                                     | 1 кабель | 200   |
| <b>Расходные материалы</b>                       |                                                                                                                                                                                                                     |          |       |
| 1.                                               | Пульт ДУ универсальный                                                                                                                                                                                              | 1 шт.    | 750   |
| 2.                                               | Блок питания для ТВ-приставки/ONT                                                                                                                                                                                   | 1 шт.    | 500   |
| 3.                                               | Кабель патч-корд                                                                                                                                                                                                    | 1 м.     | 150   |
| 4.                                               | Кабель HDMI-HDmi                                                                                                                                                                                                    | 1 шт.    | 400   |
| 5.                                               | Удлинитель инфракрасный кабель                                                                                                                                                                                      | 1 шт.    | 300   |
| 6.                                               | Коннекторы RJ-11                                                                                                                                                                                                    | 1 шт     | 10    |
| 7.                                               | Витая пара UTP кат. 5е                                                                                                                                                                                              | 1 м      | 30    |
| 8.                                               | Коннекторы RJ-45                                                                                                                                                                                                    | 1 шт     | 15    |
| <b>Выезды специалиста по инициативе Абонента</b> |                                                                                                                                                                                                                     |          |       |
| 1.                                               | Выезд специалиста в черте города                                                                                                                                                                                    |          | 300   |
| 2.                                               | Выезд специалиста за чертой города до 20 км. (с. Ягодное; п. Приморский, ЖК Европейский; с. Санчелеево)<br>п. Поволжский                                                                                            |          | 500   |
| 3.                                               | Выезд специалиста за чертой города свыше 20 км. (с. Зеленовка; с. Хрящевка, п. Луначарский; с. Узюково, ЖК Уютный)                                                                                                  |          | 600   |
| 4.                                               | <b>Экстренные вызовы в течение 24 часов<sup>1</sup></b><br><b>(до 3-х часов с момента обращения)</b><br><b>Аварийные вызовы: ремонт оптической линии, возникшие по вине абонента, настройка оборудования и т.д.</b> |          |       |
|                                                  | в черте города                                                                                                                                                                                                      |          | 1 000 |
|                                                  | за чертой города до 20 км. (с. Ягодное; п. Приморский, ЖК Европейский; с. Санчелеево)                                                                                                                               |          | 4 000 |
|                                                  | за чертой города свыше 20 км.(с. Зеленовка; с. Хрящевка, п. Луначарский; п. Поволжский; с. Узюково ЖК Уютный)                                                                                                       |          | 4 000 |

| <b>Абонемент</b>             |                                                         |            |
|------------------------------|---------------------------------------------------------|------------|
| Абонемент «2+2» <sup>2</sup> | 2 выезда техника в черте города;<br>2 оптические сварки | 700 руб.   |
| Абонемент «3+3» <sup>3</sup> | 3 выезда техника в черте города;<br>3 оптические сварки | 1 000 руб. |

<sup>1</sup> В стоимость работ входят материалы

<sup>2</sup> Режим работы бригады с 9.00 – 21.00

<sup>2</sup> Действует 3 месяца с момента активации

<sup>3</sup> Действует 3 месяца с момента активации



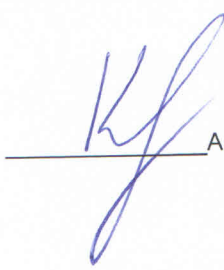
## Условия оказания услуг дополнительного сервиса юридическим лицам

| Услуга                                                                                                  | Кол-во   | Стоимость работ, руб. | Стоимость материалов |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|----------------------|
| <b>Первичное подключение юридические лица</b>                                                           |          |                       |                      |
| 1. Настройка от 1й до 3х единиц оборудования (1 роутер+1 ТВ-приставка/ Smart TV+ 1 ПК)                  |          |                       | без оплаты           |
| 2. Подключение срочное/ в выходной день силами сервиса в ТРКЦ с наличием тех возможности                |          | 2 000-5 000           |                      |
| <b>Условия оказания услуг дополнительного сервиса для действующих абонентов для юридических лиц</b>     |          |                       |                      |
| 1. Перенос линии абонента внутри одного здания при наличии технической возможности                      |          | 1000                  |                      |
| 2. Перенос линии абонента по другому адресу при наличии технической возможности                         |          | От 1500               |                      |
| 3. Настройка роутера/ голосового шлюза (оборудование приобретено у оператора)                           | 1 шт.    | 500                   |                      |
| 4. Настройка роутера/ голосового шлюза (оборудование, приобретено самостоятельно)                       | 1 шт.    | Сейчас 1000           |                      |
| 5. Настройка сложного сетевого оборудования типа Mikrotik (в зависимости от сложности)                  | 1 шт.    | от 1 500              |                      |
| Настройка IP-телефона(оборудование приобретено у оператора)                                             | 1 шт.    | 150                   |                      |
| Настройка IP-телефона(оборудование, приобретено самостоятельно)                                         | 1 шт.    | 250                   |                      |
| 6. Крепление витой пары (UTP кат. 5е) к стене (укладка кабеля открытым способом) (без учета материалов) | 1 м.     | 80                    |                      |
| 7. Скрытая укладка кабеля (без учета материалов)                                                        | 1 м.     | 170                   |                      |
| 8. Перенастройка телевизора / ТВ-приставки Абонента                                                     | 1 шт.    | 170                   |                      |
| 9. Проверка скорости через роутер абонента (демонстрация на ноутбуке оператора)                         |          | 300                   |                      |
| 10. Сварка оптического кабеля                                                                           | 1 шт.    |                       | 200                  |
| 11. Наращивание оптического кабеля                                                                      | 1 м.     |                       | 80                   |
| 12. Обжим коннектора RJ-45                                                                              | 1 шт.    |                       | 60                   |
| 13. Установка розетки RJ-45 Абонента                                                                    | 1 шт.    |                       | 250                  |
| 14. Обжим коннектора RJ-11                                                                              | 1 шт.    |                       | 40                   |
| 15. Проверка целостности кабеля UTP 5е LAN-тестером                                                     | 1 кабель |                       | 200                  |
| <b>Расходные материалы</b>                                                                              |          |                       |                      |
| 1. Кабель оптический Alpha Mile FTTx, 2 волокна                                                         | 1 м.     | 12                    |                      |
| 2. Кабель витая пара UTP 4x2x0.5, кат.5 indoor                                                          | 1 м.     | 30                    |                      |
| 3. Шнур оптический SC/APC-SC/APC, 3мм                                                                   | 1 м.     | 15                    |                      |
| 4. Коннектор RJ-45                                                                                      | 1 шт.    | 15                    |                      |
| 5. Коннектор RJ-11                                                                                      | 1 шт.    | 10                    |                      |
| <b>Выезды специалиста по инициативе Абонента</b>                                                        |          |                       |                      |
| 1. Выезд специалиста в черте города                                                                     |          | 500                   |                      |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |  |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|
| 2.                                                      | Выезд специалиста за чертой города до 20 км. (с. Ягодное; п. Приморский, ЖК Европейский; с. Санчелеево)                                                                                                                                                                   | 1500 снизить |  |
| 3.                                                      | Выезд специалиста за чертой города свыше 20 км. (с. Зеленовка; с. Хрящевка, п. Луначарский; п. Поволжский; с. Узюково ЖК Уютный)                                                                                                                                          | 1800 сейчас  |  |
| 4.                                                      | <b>Экстренные вызовы в течение 24 часов<sup>45</sup></b><br><b>(до 3-х часов с момента обращения)</b><br><b>Аварийные вызовы: ремонт оптической линии, возникшие по вине абонента, настройка оборудования и т.д. (стоимость материалов и услуг оплачивается отдельно)</b> |              |  |
|                                                         | в черте города                                                                                                                                                                                                                                                            | 1 000        |  |
|                                                         | за чертой города до 20 км. (с. Ягодное; п. Приморский, ЖК Европейский; с. Санчелеево)                                                                                                                                                                                     | 4 000        |  |
|                                                         | за чертой города свыше 20 км..(с. Зеленовка; с. Хрящевка, п. Луначарский; п. Поволжский; с. Узюково ЖК Уютный)                                                                                                                                                            | 4 000        |  |
| <b>Услуги оказываемые Центром обслуживания клиентов</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |  |
| 1                                                       | Переоформление Договора в связи со сменой юридического лица (согласно заявлению)                                                                                                                                                                                          | 300          |  |
| 2                                                       | Выдача дубликата договора на оказание услуг связи                                                                                                                                                                                                                         | 200          |  |

4. Оказание услуг дополнительного сервиса возможно при подключении к любому из тарифных планов услуг связи, согласно Условиям оказания услуг ООО «Твой Телеком».
5. Оказание услуг дополнительного сервиса возможно при использовании любого из тарифных планов предоставления доступа к услугам связи, согласно Условиям оказания услуг ООО «Твой Телеком».
6. Подключение возможно при наличии технической возможности.
7. Абонент оплачивает услуги дополнительного сервиса в течение 6 календарных дней с момента подписания Акта приема передачи услуг путем внесения денежных средств на свой лицевой счет.
8. Контроль за исполнением приказа возложить на Руководителя Центра обслуживания клиентов и Руководителя клиентского сервиса.

Директор

  
А.В. Кондаков

<sup>4</sup> В стоимость входят материалы

<sup>5</sup> Режим работы бригады с 9.00 до 21.00