



Группа компаний  
<ВымпелКом>  
ул. 8 Марта, д.10, стр.14  
Москва, 127083

Телефон  
8-800-700-800-0

Факс  
8-800-700-800-0(3)

Исх. № 146341195 от 17.01.2014  
Договор № 3907404

А.Я. Сапотницкому

Уважаемый Александр Яковлевич!

Спасибо за Ваше обращение.

В ответ на Ваше письмо сообщаю, что по Вашему запросу была проведена проверка. Ответы на все обращения, касающиеся проводного интернета и цифрового телевидения, поступившие от Вас в Компанию, были предоставлены. Вопросы по мобильной связи переданы в соответствующее подразделение Компании, просим Вас ожидать дополнительного уведомления.

Александр Яковлевич, сообщаю, что в Дополнительном соглашении указаны правила возврата оборудования. В соответствии с п. 11 Дополнительного соглашения на аренду оборудования, возврат Оборудования производится силами и средствами Абонента в Техническом центре.

Компания готова пойти Вам на встречу и забрать оборудование бесплатно с помощью курьерской службы. Курьерская служба работает ежедневно. Согласование даты возврата осуществляется с сотрудниками курьерской службы по телефону. Согласование даты по электронной почте не предусмотрено. Для создания заявки на возврат оборудования просим Вас связаться с нами по бесплатному круглосуточному номеру горячей линии 8-800-700-8000.

Александр Яковлевич, отвечая на Ваш вопрос об отсутствии услуги, сообщаю, что в соответствии с п. 5.1 Договора, в случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент сообщает об этом по телефонам, указанным на Сайтах Услуг. Поскольку подобных обращений зафиксировано не было, сервис не был восстановлен.

Позвольте отметить, что Договор и Дополнительное соглашение составлены в соответствии с действующим законодательством РФ и выданными Оператору лицензиями на предоставление телематических услуг, услуг передачи данных и услуг связи для целей кабельного вещания. Подписав Договор и Дополнительное соглашение, Вы согласились со всеми их условиями.

Отвечая на Ваш вопрос о списании денег, сообщаю, что задолженность на персональном счете по Договору № 3907404 образовалась в связи с начислением абонентской платы за аренду ТВ приставки. Списаний за интернет и пакет каналов цифрового телевидения после 24.11.2012 не производилось.



Группа компаний  
<ВымпелКом>  
ул. 8 Марта, д.10, стр.14  
Москва, 127083

Телефон  
8-800-700-800-0

Факс  
8-800-700-800-0(3)

Позвольте отметить, что в соответствии с п.7 Дополнительного соглашения на аренду оборудования, в случае временного приостановления услуг, предусмотренных Договором, списание арендных платежей с персонального счета производится в полном объеме.

Учитывая данное обстоятельство, удовлетворить Вашу просьбу об аннулировании задолженности и начислении компенсации не представляется возможным.

Всего доброго.

Павел Федотов,  
Руководитель группы сопровождения обслуживания  
Дирекция по обслуживанию клиентов