

Уважаемый Александр Яковлевич!

В дополнение к нашему устному диалогу, отправляю Вам ответ.

По всем Вашим обращениям был проведен полный анализ. Итак:

Ваши обращения с вопросами по поводу качества предоставляемых услуг были проверены. Первое обращение было 09.07.2012 в 15:05 – звонок от Вас. 10.07.2012 было получено письмо с адреса sapotn@mail.ru. Действительно, в тот момент наблюдались ограничения с нашей стороны, приношу искренние извинения за доставленные в то время неудобства.

Согласно Вашему письменному заявлению от 05.11.2013 – «24.09.2012 я отключился от вашей сети и подключился к Дом.ру (Дом.ру с тех пор выполняет все условия по договору предоставления мне Интернет и ТВ-услуг в полном объеме). Сообщил вашей компании о моем желании прервать Договора на предоставления «Билайн» некачественных услуг связи и непредоставления услуг связи и не предоставления информации о причине и времени исправления недостатков». (Для Вашего удобства отправляю Ваше заявление от 05.11.2013 для сравнения корректности передачи информации) хотела бы предоставить развернутый ответ.

На тот момент действительно в Вашем доме не работало оборудование нашей сети и производились восстановительные работы. К сожалению, после восстановительных работ ситуация вновь повторилась, и Вы установили на своем договоре 24.09.2012 услугу «Временная блокировка», что отражено в нашей системе.

Хочу уточнить, что услуга «Временная блокировка» не может свидетельствовать что договор был расторгнут. Полные условия данной услуги отражены в Вашем Личном кабинете, а именно описание услуги следующее – «В данном разделе вы можете временно заблокировать доступ в Интернет. Эта опция полезна в том случае, если вы оплатили доступ, но по каким-то причинам долгое время не сможете пользоваться сервисом (командировка, отпуск и т.д.). Обращаем ваше внимание на то, что заблокировать свой аккаунт (т.е. все услуги сразу) вы можете на период от 1 до 90 суток, по истечении выбранного вами срока аккаунт автоматически будет переведен в активное состояние. Опция доступна не чаще 1 раза в 30 дней»

Так же хотелось бы отметить, что на момент блокировки у Вас был подключен пакет Выгодный «Стандарт», включающий в себя:

- 1) Тариф по интернету «450 Выгодный д/н 3/6 Мбит/с», с безлимитным доступом
- 2) Бесплатный Антивирус Dr.Web Классик
- 3) Тариф по телевидению Цифровое 100
- 4) Бесплатную Аренду приставки, которая предоставлялась Вам согласно дополнительному соглашению

Вашу копию дополнительного соглашения, которое Вам предоставлялось при подключении Вы нам присылали 07.11.2013 по электронной почте. (для более удобного просмотра документом так же Вам его отправляю повторно).

Из дополнительного соглашения:

Пункт 3. Стоимость аренды (арендная плата) Оборудования, исчисление продолжительности которой начинается с даты подписания Сторонами Акта приема-передачи оборудования, составляет:

3.1 С абонентским терминалом - 230 руб. (Двести тридцать рублей), в том числе с учетом НДС предусмотренного действующим законодательством РФ.

3.2 Настоящим Абонент соглашается на участие в акции. Стоимость аренды (арендная плата) составит 0 руб. (ноль рублей) в месяц с учетом НДС. Если Абонент отказывается от участия в акции, в соответствии с условиями акции, опубликованными на сайте оператора, стоимость аренды (арендная плата) взимается в соответствии с условиями п3.1 настоящего Соглашения. (Ниже "Абонент ознакомлен и согласен с условиями акции, опубликованными на сайте Оператора).

На дополнительном соглашении стоит Ваша подпись, которая подтверждает Ваше согласие.

Выдержка касательно Арендной платы с сайта:

(<http://rostov-na-donu.beeline.ru/customers/products/home/bonus/details/arenda-tv-pristavki-v-podarok/?fromselector=1>):

Аренда начинает автоматически тарифицироваться в следующих случаях:  
- если вы отключили одну из 2-х услуг: Домашний интернет или Телевидение  
- если вы находитесь в добровольной, административной или финансовой блокировке более 60 дней. По истечении льготного периода в 60 дней, клиенту начисляется арендная плата в размере 230 рублей в месяц.

Так как Ваш договор с 24.09.2013 по 24.11.2013 находился в блокировке, что составляет ровно 60 дней, с договора начала списываться аренда приставки (так как оборудование числится на указанном договоре). Именно по данной причине у Вас на договоре образовалась задолженность.

Как мы с Вами выяснили в устном диалоге от 31.01.2014, что Вы хотели сдать оборудование, предварительно изучив полностью дополнительное соглашение, выложенное на сайте Оператора, где указывается следующее: пункт 11. Возврат Оборудования производится силами и средствами Абонента в Техническом центре.

Действительно, информации о том, что является Техническим центром на сайте нет. В договоре это так же не прописано. По факту оборудование в Вашем городе сдается в офисе.

Так как с Ваших слов Вы обращались в дилерскую точку «Билайн» и Вам не смогли предоставить информацию, что оборудование сдается в офис, а офис уже передает это оборудование в Технический центр самостоятельно, принято решение в качестве исключения вернуть на Ваш договор все списания за аренду приставки, которые производились с 24.11.2013.

Касательно вопроса, поднятого Вами в том же запросе от 05.11.2013, хочу отметить, что при подключении Вам должны были предоставить полную версию дополнительного соглашения, но к сожалению проверить это невозможно, так как Ваша подпись требуется только на первом листе дополнительного соглашения, на втором она отсутствует.

Далее от Вас последовал запрос от 11.11.2013. (сейчас я рассматриваю Ваши вопросы, освещенные в официальных запросах. Вопросы освещенные в письмах на internet@beeline.ru будут рассмотрены ниже).

- 1) Имеет ли право компания, заключившая договор на оказание Дистанционных услуг, не отвечать на вопросы Абонента более 30 дней, если вопрос был задан по телефону, по E-mail или по системе «Вопрос-ответ»?

Ответы на вопросы, поступившие по данным каналам связи предоставляются в порядке очереди. Но ни разу в нашей Компании не возникало ситуации, что ответ не предоставлялся спустя более 30 дней. Изучив Ваши обращения я допускаю, что скорее всего Вам предоставлялся либо неполный ответ, либо на ряд вопросов с Вашей стороны специалисты отвечали не полностью на все, так как внимание было сосредоточено на каком-то одном. Приношу искренние извинения за доставленные неудобства. Над вопросом качества обслуживания мы будем постоянно работать, для того, что бы у Вас не возникало каких-либо нареканий. Мы безусловно обязаны отвечать на все вопросы клиентов, касающихся предоставления услуг с нашей стороны, полно и открыто. Предоставление ложной информации не допускается. Еще раз приношу извинения. В случае, если у Вас после данного письма останутся вопросы, я с удовольствием отвечу на каждый из них.

Ответ на пункты 2. и 3. Предоставлен выше.

- 2) Считает ли руководство компании Билайн, что заключая 26.12.2011 г. «Дополнительное соглашения» я закал ТВ-услугу компании Билайн (а не просто арендовал ТВ-оборудование)?

Согласно дополнительному соглашению (1 лист) при передаче оборудования в руки клиента, он соглашается, что его арендует. Хочу отметить, что аренда оборудования является одной из услуг Компании. На каких условиях Вы арендуете оборудование прописанных в пунктах 3.1 и 3.2 подписанного Вами дополнительного соглашения.

- 3) На пункты 5. и 6. Ответ предоставлен выше.
- 4) Имеет ли право компания, оказывающая дистанционные услуги, включать в Оферту (Эталонное доп.соглашение) пункты нарушающие права Абонента,

ставящие его в неравноправное положение, а так же в одностороннем порядке менять условия без информирования Абонента (без предоставления ему право отказа от «измененной» услуги)?

Дополнительное соглашение составлено на основе законодательства РФ и включение в него пунктов, нарушающих права Абонента исключено, и является незаконным.

Согласно пункту 4.5 договора, который Вы с нами заключили (есть на сайте, так же отправляю Вам копию): Оператор вправе изменять тарифы и (или) вносить изменения в тарифные планы на Услуги, в том числе изменять условия, сроки и систему оплаты, известив Абонента не позднее чем за 10 дней до вступления в силу указанных изменений путем размещения соответствующей информации на Сайтах Услуги.

Соответственно нет, без предупреждения ничего не меняется.

5) Имеет ли право компания, оказывающая дистанционные услуги снимать деньги не предоставляя услуги?

Если Вы оплатили договор и не смогли пользоваться услугами не по своей вине, списания не могут считаться корректными. Детально изучив Ваш договор, за услуги, с Вашего договора действительно списались следующие суммы: 1) 134.03 руб. за тарифный план по Интернету 2) 67.02 руб. за тарифный план по ТВ. Данные средства списаны автоматической системой, и действительно были списаны некорректно. Приношу извинения от лица Компании, они возвращены на Ваш баланс. Остальные списания были за аренду приставки (согласно дополнительному соглашению), и как я писала ранее, также возвращены.

Далее Вами прислано 2 претензии (от 08.12.2013, переданная через офис и от 26.12.2013) составленные на основании первых 2-х запросов. Надеюсь я в полной мере ответила выше на вопросы запросов, и комментарий к претензиям не требуется.

Отдельно хочу прописать момент возврата оборудования. В претензии от 26.12.2013 Вы указываете, что готовы сдать оборудование посредством нашей курьерской службы. В устном диалоге со мной от 30.01.2014 так же указали что курьер должен приехать в любую субботу или воскресенье в период с 09.00 до 14.00, предварительно, хотя бы за сутки Вы просите, чтобы мы Вас уведомили об этом по электронной почте, чтобы Вы были уверены в явке нашего курьера. С курьерской службой по этому вопросу я связалась, перед выездом курьера, лично оповещу Вас по e-mail на адрес sapotn@mail.ru минимум за сутки. Списание за аренду оборудования производиться при этом не будут.

Также в нашем диалоге от Вас я слышала вопрос как прервать договор, ответа на данный вопрос Вам ранее не предоставляли. Согласно пункту 3.18 «Абонент вправе отказаться от одной или всех услуг по Договору или расторгнуть Договор в целом, письменно уведомив об этом оператора». Здесь имеется ввиду письменное заявление от владельца договора на расторжение с Вашей подписью (т.е. заявление, имеющее юридическую силу). При

этом расторжение договора возможно только в случае когда арендованное оборудование возвращено, или выкуплено.

Просмотрев Вашу e-mail переписку я вижу, что заявление на расторжение Вами было прислано 06.11.2013. К такому заявлению необходима копия паспорта. К сожалению, Вы прислали копию не тех страниц (нужны страницы 2-3, где указаны серия, номер паспорта, кем, когда документ выдан, Вами прислана страница прописки).

Подводя итог. На Вашем счету после перерасчета за аренду приставки и некорректные списания нашей системой 737.42 руб, которые подлежат возврату. Заявление на расторжение от Вас есть, как только будет сдано оборудование и прислана копия паспорта (можно также передать ее в офисе или по факсу 8-800-700-8000 добавочный 3), договор будет расторгнут, а остаток денег в размере 737.42 руб. (семьсот тридцать семь рублей сорок две копейки) будет переведен в офис по Вашему заявлению в офис, находящийся по адресу: проспект Коммунистический д.30 в течение 14 рабочих дней (по законодательству РФ). Если есть желание изменить способ возврата Вы можете переписать заявление на расторжение. Прилагаю Бланк.

Вопросы заданные Вами по e-mail [internet@beeline.ru](mailto:internet@beeline.ru) дублируют вопросы в первых двух запросах. Искренне надеюсь, что мой ответ содержит всю информацию, которую Вы хотели получить. В случае, если остались какие-либо вопросы, готова на них ответить.

На Вашем договоре мною создана заявка 146658190. Если желаете донести какую-либо информацию именно до меня, в последующих письмах укажите номер данной заявки и попросите информацию туда внести.

С Уважением,  
Тимошенкова Ирина,  
Операторский номер 0503002  
Дирекция по обслуживанию клиентов  
[internet@beeline.ru](mailto:internet@beeline.ru)