

**“МОНГОЛЫН ЦАХИЛГААН ХОЛБОО” ХК-ИЙН ХЭРЭГЛЭГЧДЭД  
ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ ЖУРАМ**

**Нэг. Нийтлэг үндэслэл**

- 1.1. Энэхүү журмын зорилго нь Монголын Цахилгаан Холбоо ХК-ийн /цаашид “МЦХ” ХК гэх бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг хэрэглэгчдэд хүргэх үйл ажиллагааг зохицуулахад оршино.

**Журмын нэр томъёо:**

- 1.2. “Суурин утасны үйлчилгээ” гэж TDM технологи, NGN сүлжээн дээр суурилсан яриа, факс дамжуулах үйлчилгээг;
- 1.3. “Интернэтийн үйлчилгээ” гэж ADSL, VDSL, шилэн кабелийн /FTTH/, WiFi зэрэг холболтоор интернэтийн урсгалыг бодит болон хуваагдсан хурдаар үзүүлэх үйлчилгээг;
- 1.4. “Кабелийн телевизийн үйлчилгээ” гэж тоон технологид суурилсан телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн олон сувгийг дамжуулах үйлчилгээг;
- 1.5. “Мип70 үйлчилгээ” гэж SIP технологид суурилсан утасгүй суурин буюу газар зүйн байршилаас үл хамааран яриа хийгддэг интернэт ярианы үйлчилгээг;
- 1.6. “TVroom үйлчилгээ” гэж интернэтээр дамжуулан тоон технологид суурилсан телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн олон суваг болон видео контент дамжуулах үйлчилгээг;
- 1.7. “Хосолсон багцын” үйлчилгээ гэж интернэт, суурин утасны бүтээгдэхүүн үйлчилгээг нэг үнэ тарифаар хэрэглэгчдэд хүргэх үйлчилгээг;
- 1.8. “Гуравласан багцын үйлчилгээ” гэж интернэт, SIP технологид суурилсан яриа, TVroom үйлчилгээг нэг үнэ тарифаар хэрэглэгчдэд хүргэхийг;
- 1.9. “Колл центр үйлчилгээ” гэж дуудлагын нэгдсэн зохицуулалт бүхий үйлчилгээг;
- 1.10. “Домэйн нэр өгөх үйлчилгээ” гэж байгууллагын вэб хуудсыг интернэтэд төлөөлсөн нэрийг олгох үйлчилгээг;
- 1.11. “Тогтмол IP хаягийн үйлчилгээ” гэж гадаад урсгалтай тогтмол нэг IP хаяг олгох үйлчилгээг;
- 1.12. “Байгууллагын эшуудан үйлчилгээ” гэж байгууллагын хэрэглэгчийн домэйн нэрд харьялагдах и-мэйл хаягийн үйлчилгээг;
- 1.13. “ISDN үйлчилгээ” гэж суурин утсанд суурилсан шилэн кабелийн холболттой үйлчилгээг;
- 1.14. “Карт” гэж олон улс руу болон суурин утсаар ярианы үйлчилгээг;
- 1.15. “Тусгай дугаарын үйлчилгээ” гэж харилцаа холбооны дугаарлалтын нэгдсэн төлөвлөгөөнд заасан тусгай дугаар ашиглан харилцаа холбооны сүлжээгээр дамжин хэрэглэгчдэд яриа хэлбэрээр хүрч буй контент болон зөвлөгөө, мэдээлэл, лавлагааны үйлчилгээг;
- 1.16. “Хэрэглэгч” гэж компанийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг гэрээний дагуу ашиглаж буй иргэн, хуулийн этгээд (төрийн болон төрийн бус), иргэний үйлчилгээ (үйлдвэрлэл, үйлчилгээ эрхэлж буй хувь иргэн)
- 1.17. “Найдвартай хэрэглэгч” /VIP/ гэж дараа төлбөрт нөхцөл бүхий бүтээгдэхүүн үйлчилгээг тасралтгүй 10 жил ба түүнээс дээш хугацаагаар ашигласан, сүүлийн 5 жил үйлчилгээний төлбөрийг гэрээнд заасан хугацаа, нөхцөлийн дагуу бүрэн төлсөн, 30 хоногийн хугацаанд 1,000,000 /нэг сая/ төгрөг түүнээс дээш үйлчилгээг ашигладаг хэрэглэгчийг;
- 1.18. “Тусгай хэрэглэгч” /Loyalty/ Монголын цахилгаан холбоо ХК-ийн суурин утасны үйлчилгээг гэрээний үндсэн дээр ашиглаж байгаа хэрэглэгчдийн дугааруудыг хэрэглэгчийн гэрээний баазад тусгай гэсэн тэмдэглэгээгээр тэмдэглэгдсэн, гэнэтийн ямар нэгэн шалтгаанаас бусад тохиолдолд тасралтгүй ажиллаж байх нөхцөл бүхий үйлчилгээ авч буй иргэн болон хуулийн этгээдийг;
- 1.19. “Захиалга” гэж техникийн нөхцөл шалгуулах хүсэлтийг;

- 1.20. “Техникийн нөхцөл” гэж хувь иргэн, хуулийн этгээдээс гаргасан хүсэлтийн дагуу үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд заавал хангах техникийн шаардлагыг;
- 1.21. “Шинэ холболт” гэж техникийн нөхцөл олгогдоноы дагуу хэрэглэгчийн төгсгөлийн төхөөрөмжийг холбож, үйлчилгээ үзүүлэхийг;
- 1.22. “Гэрээ шилжүүлэх” гэж хэрэглэгч эзэмшиж буй бүтээгдэхүүн үйлчилгээг дараагийн хэрэглэгч эзэмшихийг хүлээн зөвшөөрч, хүсэлт гаргасны дагуу гэрээ шилжүүлэх буюу эзэмшигчийн нэр өөрчлөгдэхийг;
- 1.23. “Дугаар солих” гэж тухайн хэрэглэгч эзэмшиж байгаа дугаараа өөрийн сонирхсон дугаараар солиулах тохиолдолд гаргасан хүсэлтийг үндэслэн өөрчлөлт оруулж бүртгэхийг;
- 1.24. “Багц солих” гэж хэрэглэгч өөрийн ашиглаж буй багцаа ахиулах, бууруулах хүсэлтийн дагуу багцад өөрчлөлт оруулахыг;
- 1.25. “Хаяг, байршил солих” гэж хэрэглэгч үйлчилгээ авч байгаа хаяг, байршилаасаа өөр газар шилжин байршиж үйлчилгээгээ шилжүүлэхээр гаргасан хүсэлтийг;
- 1.26. “Дугаар хадгалах” гэж хэрэглэгчийн хүсэлтийг үндэслэн тодорхой хугацаанд тухайн хэрэглэгчийн дугаарыг төлбөртэй хадгалахыг;
- 1.27. “Дэлгэрэнгүй хуулга” гэж хэрэглэгчийн хүсэлтийн дагуу эзэмшиж буй дугаараас нь гадагшaa хандсан хэрэглээний мэдээллийг дугаар, он, сар, өдөр, цаг, минут, төлбөрийн дэлгэрэнгүйг илэрхийлсэн төлбөр тооцооны нэгдсэн систем /цаашид ТТНС гэх/-ээс гарах баримтыг;
- 1.28. “Түр хаах” гэж техникийн гэмтэл saat, хэрэглэгчийн хүсэлтийг үндэслэн журамд заасан хугацаагаар үйлчилгээний эрхийг тодорхой хугацаанд идэвхгүй болгохыг;
- 1.29. “Хяналтын хугацаа” гэж МЦХ ХК-ийн ашиглалтад байгаа тоног төхөөрөмж, кабель шугамын сүлжээнд гарсан гэмтэл saatlyg засварлаж хэвийн ажиллагаанд оруулах, хайгуул хийх, шинээр холбох хугацааг ойлгоно.

#### **Хоёр. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний захиалга хүлээн авах**

- 2.1. Иргэн, хуулийн этгээдийн үйлчилгээ авах хүсэлтийг Аймаг, дүүрэг, бусийн холбооны газрын /цаашид АДБХГ гэх/ Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, Салбарууд, Дуудлага үйлчилгээний тасгийн 7000-8000 дугаараар, компанийн вэб хаягаар тус тус хүлээн авч шийдвэрлэнэ.
- 2.2. Хуулийн этгээдийг итгэмжлэлгүйгээр төлөөлөх этгээд, итгэмжлэгдсэн төлөөлөгч, иргэн өөрийн биеэр Улаанбаатар хот, аймаг, дүүргийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудад хандан хүсэлт гаргах тохиолдолд хэрэглэгчийн үйлчилгээний ажилтан /цаашид ХҮА гэх/, борлуулалт үйлчилгээний мэргэжилтэн /цаашид БҮМ гэх/ хүсэлтийг хүлээн авч, захиалгын маягт бөглүүлэн, тухайн захиалгыг ТТНС-д хяналтын хугацаанд багтаан бүртгэнэ.
- 2.3. Дуудлага үйлчилгээний тасгийн 7000-8000 дугаарт хандан бүтээгдэхүүн үйлчилгээний шинэ холболт болон шилжих хүсэлт гаргасан тохиолдолд дуудлага хүлээн авсан ажилтан хүсэлтийг хүлээн авч хяналтын хугацаанд /5 минут/ Хэрэглэгчийн дуу хоолой програмд багтаан бүртгэнэ.
- 2.4. Тухайн АДБХГ-ын ХҮА, БҮМ хэрэглэгчийн захиалгыг Хэрэглэгчийн дуу хоолой програмаас хүлээн авч тухайн захиалгыг ТТНС-д хяналтын хугацаанд /5 минут/ багтаан бүртгэнэ.
- 2.5. www.telecommongolia.mn вэбсайт болон тус вэбсайтын хэрэглэгчийн буланд онлайнаар хүсэлт гаргах тохиолдолд Захиалга өгөх талбарыг сонгон холбогдох мэдээллийг /нэр, хаяг байршил г.м/ бүрэн гүйцэд бөглөсөн хэрэглэгчийн техникийн нөхцөлийн хариуг утсаар болон мессеж, и-мэйлээр хүргүүлнэ. Тус захиалга нь хаяг байршилын дагуу харьяа АДБХГ-т хуваарилагдах ба захиалга хүлээн авсан ХҮА, БҮМ тухайн захиалгыг ТТНС-д хяналтын хугацаанд /ажлын өдрүүдэд 10 минут/ багтаан бүртгэнэ.

#### **Гурав. Техникийн нөхцөл, боломж судлах**

- 3.1. Хэрэглэгчийн хүсэлтийн дагуу ХҮА, БҮМ нь техникийн нөхцөл шалгуулахаар Улаанбаатар хот болон орон нутаг дахь Мэдээлэл Холбооны Сүлжээ ТӨХХК болон Чанар хяналтын албан /цаашид ЧХА гэх/ ТТНС-ээр илгээнэ.

- 3.2. Мэдээлэл Холбооны Сүлжээ ТӨХХК-аас шинэ холболтын болон шилжих /кроссоор боломжгүй гэж буцаагдсан өгөгдөл солигдох/ техникийн нөхцөл шалгуулах захиалгын хариуг ТТНС-ээр хүлээн авна.
- 3.3. АДБХГ-ын инженер /кросс хариуцсан/ нь Мэдээлэл Холбооны Сүлжээ ТӨХХК-иас ирүүлсэн захиалгын хариуг хүлээн авч, хамрах хүрээний дагуу хариуцах инженерт шилжүүлнэ.
- 3.4. ЧХА нь хэрэглэгчийн хаяг буруу, тодорхойгүй гэсэн шалтгаанаар буцаагдсан захиалга дээр яаралтай тодруулгыг хийж, захиалга хүлээн авсан XYA-д шилжүүлнэ. XYA нь хэрэглэгчийн хаягийн мэдээллийг үнэн зөв тодорхой болгож ТТНС-д бүртгэнэ.
- 3.5. АДБХГ-ын инженер хэрэглэгчийн шугамын хайгуул хийхдээ техникийн өгөгдөл үнэн зөв эсэх, хэрэглэгчийн шугамын байгууламж шаардлага хангаж байгаа эсэх зэргийг тодорхойлж, шинээр шугам татах шаардлагатай тохиолдолд техникийн зураглал, орох материалын тооцоог гаргаж, хариуг хяналтын хугацаанд багтаан гаргана.
- 3.6. Шилэн кабелийн технологийн интернэтийн үйлчилгээний техникийн нөхцөлийг судлахдаа хэрэглэгчийн үйлчилгээ авах тухайн газар, байршилд шилэн кабель татагдсан эсэхийг ТТАГ-ын дамжуулах байгууламжийн тасаг, АДБХГ-ын ахлах болон хариуцсан инженерүүд тодорхойлон хяналтын хугацаанд багтаан гаргана.
- 3.7. Техникийн нөхцөл боломжгүй хариу гарсан тохиолдолд, XYA, БҮМ нь хэрэглэгчтэй холбогдон хариу мэдэгдэж, захиалгын маят дээр тэмдэглэл хөтлөх ба SIP дугаар, компанийн бусад үйлчилгээ, нягтуулгын төхөөрөмж /суурилуулах боломжтой газарт/ зэргийг санал болгоно.

#### **Дөрөв. Өгөгдөл өөрчлөгдөхгүй шилжих захиалга холбох**

- 4.1. XYA, БҮМ нь кабелийн өгөгдөл өөрчлөгдөхгүй шилжих захиалгыг ТТНС-ээр хамрах хүрээний дагуу харьяа бүсийн инженерт хяналтын хугацаанд багтаан илгээнэ.
- 4.2. Инженер нь техникийн нөхцөлийг судлаад өгөгдөл өөрчлөгдөхгүй тохиолдолд хэрэглэгчийн үйлчилгээг тухайн хаяг, байршилд шилжүүлж, XYA нь хэрэглэгчийн мэдээлэлд өөрчлөлт оруулж ТТНС-ээр ЧХА-д шилжүүлнэ.
- 4.3. Хэрэглэгчийн хаяг, байршилд техникийн өгөгдөл өөрчлөгдөхөөр байвал энэ тухай АДБХГ-ын инженер нь техникийн нөхцөл боломжгүй тухай ТТНС-ээр мэдэгдэнэ.

#### **Тав. Хэрэглэгчтэй үйлчилгээний гэрээ байгуулах**

- 5.1. Иргэн, хуулийн этгээд үйлчилгээний гэрээ байгуулахад АДБХГ-ын Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудад өөрийн биеэр ирж хандсан бол XYA, үйлчилгээний холболт хийхэд гэрээ байгуулах тохиолдолд АДБХГ-ын инженер нь гэрээ байгуулна.
- 5.2. XYA болон АДБХГ-ын инженер нь бүтээгдэхүүн үйлчилгээний гэрээнд тухайн хэрэглэгчийн мэдээллийг бүрэн гүйцэд оруулан, холбогдох үйлчилгээний хураамжийн төлбөр төлөгдсөн эсэхийг нягталж компанийг төлөөлөн гэрээ байгуулна. Гэрээ байгуулахад доорх бичиг баримтыг үндэслэнэ. Үүнд:
  - 5.2.1. **Иргэн:** Иргэний үнэмлэх /хүчинтэй байх ба цахим шуудангаар ирүүлсэн байж болно/ эсхүл тоон гарын үсэг
  - 5.2.2. **Хуулийн этгээд:** Хуулийн этгээдийн улсын бүртгэлийн гэрчилгээ /цахим шуудангаар ирүүлсэн байж болно/, тамга, эсхүл тоон гарын үсэг
  - 5.2.3. **Итгэмжлэгдсэн төлөөлөгч:** Иргэн, хуулийн этгээдийг төлөөлөх хуулийн шаардлага хангасан итгэмжлэлээр төлөөлж болно.
- 5.3. Онлайнаар захиалга өгч техникийн нөхцөлийн хувьд боломжтой хариу хүлээн авсан хэрэглэгч нь [www.telecommongolia.mn](http://www.telecommongolia.mn) вэб хаяг дээрх Хэрэглэгчийн буланд бүртгүүлэн нэвтрэх хэсэгт холбогдох мэдээлэл, файлыг хавсаргаж оруулсан тохиолдолд хүсэлт гаргасан иргэн, хуулийн этгээдийн и-мэйл хаягаар код илгээнэ. Хэрэглэгч кодыг оруулж бүртгэлээ баталгаажуулсанаар нэвтрэх хэсгээр орж өөрийн үйлчилгээний захиалгыг цахим гарын үсгээр баталгаажуулж, төлбөр төлсөн тохиолдолд гэрээг байгуулсанд тооцох бөгөөд гэрээ байгуулсан тухай мэдэгдлийг БҮМ, XYA хүлээн авна.
- 5.4. БҮМ, XYA нь суурин утасны үйлчилгээ үзүүлэх техникийн нөхцөл боломжтой хариу гарсан тохиолдолд тухайн хүсэлт гаргасан иргэн, хуулийн этгээдтэй утсаар холбогдон, гэрээ

байгуулахтай холбоотой бичиг баримтын бүрдүүлэлт дээр зөвлөх, хэрэглэгчийн нэр хаяг байршил дээр өмнө нь төлбөр тооцооны асуудал байгаа эсэхийг шалган хэрэглэгчийг чирэгдүүлэхгүй ажиллана.

- 5.5. Мип70, SIP үйлчилгээний гэрээг XYA, БҮМ нь байгуулахдаа ТТНС-д хэрэглэгчийн мэдээллийг бүрэн гүйцэд оруулан захиалга гаргах ба үйлчилгээний төлбөр төлөгдсөний дараа гэрээ байгуулна. Өмнө нь бүртгэлтэй хэрэглэгчийн тухайд и-мэйл хаяг зөв эсэхийг тодруулан хэрэв өөрчлөгдсөн бол ТТНС-ийн мэдээллийн хэсэгт и-мэйл хаягийн өөрчлөлтийг шинэчлэн бүртгэнэ. XYA нь тус үйлчилгээний талаарх заавар зөвлөгөөг хэрэглэгчид өгнө.
- 5.6. Бодит хурдны интернэтийн үйлчилгээ үзүүлэх техникийн нөхцөл боломжтой тохиолдолд захиалгын дагуу Маркетинг, борлуулалтын газрын борлуулалтын менежер, XYA, БҮМ тухайн хэрэглэгчтэй холбогдон үйлчилгээ үзүүлэх гэрээ байгуулах ажлыг хариуцан зохион байгуулна. Үйлчилгээний гэрээг байгуулсаны дараа XYA-аар дамжуулан ТТНС-д хэрэглэгчийн мэдээллийг бүртгэнэ.
- 5.7. КаTB-ийн үйлчилгээний техникийн нөхцөл боломжтой газарт XYA нь хэрэглэгчтэй холбогdon гэрээ байгуулах ба ТТНС-д хэрэглэгчийн мэдээлэл, Set-top box, смарт картын дугаарыг гэрээний баазад бүртгэн авч үйлчилгээг идэвхжүүлнэ. Хэрэглэгчид тоног төхөөрөмж, смарт картын бүрэн бүтэн байдлыг шалган ашиглах зааврын хамт хүлээлгэн өгнө.
- 5.8. TVroom үйлчилгээний гэрээ байгуулахдаа XYA нь дараа төлбөрт нөхцөлөөр, ТТНС-д хэрэглэгчийн мэдээлэл, android box төхөөрөмжийн серийн дугаарыг заавал бүртгэн авах ба төхөөрөмжийн бүрэн бүтэн байдлыг шалган хэрэглэгчид ашиглах зааврын хамт хүлээлгэн өгнө.
- 5.9. Колл центр үйлчилгээний шинэ холболт, дугаар нэмж холбох, хасах, IVR буюу дуу хоолойны бичлэгийг өөрчлөх зэрэг үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн хүсэлтийг Улаанбаатар хотод алба, өрх хариуцсан менежер, борлуулалтын мэргэжилтэн, аймаг орон нутагт БҮМ хүлээн авч 72 цагийн дотор шийдвэрлэх ба дуу хоолойны бичлэгийн төлбөр төлөгдсөн эсэхийг нягтлан шалгасны дараа гэрээ байгуулна. Колл центр Үйлчилгээний гэрээг байгуулсны дараа XYA-аар дамжуулан ТТНС-д хэрэглэгчийн мэдээллийг бүртгэнэ.
- 5.10. Домэйн нэр өгөх үйлчилгээ болон тухайн домэйн нэрийн э-шуудангийн үйлчилгээний гэрээг Маркетинг, борлуулалтын газрын борлуулалтын менежер хариуцна.
- 5.11. Тогтмол IP хаягийн үйлчилгээ авах хэрэглэгчтэй БҮМ, XYA холбогdon гэрээ байгуулах бөгөөд гэрээнд IP хаяг, үйлчилгээний хугацааг интернет үйлчилгээний хугацаатай ижил байхаар тооцон үйлчилгээг идэвхжүүлнэ.
- 5.12. Байгууллагын э-шуудангийн /mongol.net/ үйлчилгээний хүсэлтийг XYA хүлээн авч, хэрэглэгчтэй гэрээ байгуулна.
- 5.13. ISDN PRI холбох шугамын үйлчилгээ болон бодит хурдны интернэтийн үйлчилгээний гэрээг Маркетинг, борлуулалтын газрын байгууллага хариуцсан менежер хийж хэрэглэгчид тулгарсан гэмтэл saat ал, төлбөр тооцоо, нэмэлт үйлчилгээ, гэрээний дуусах хугацаа зэрэг асуудлыг шийдвэрлэж хэрэглэгчийг чирэгдүүлэхгүй ажиллана. Үйлчилгээний гэрээг байгуулсны дараа XYA-аар дамжуулан ТТНС-д хэрэглэгчийн мэдээллийг бүртгүүлнэ.
- 5.14. Тусгай дугаарын гэрээг Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны тусгай зөвшөөрлийн гэрээ, гэрчилгээг үндэслэн Маркетинг, борлуулалтын газрын мэргэжилтэн байгуулна.

**Зургаа. Техникийн холболтын ажил хийж гүйцэтгэх  
бусад үйлчилгээний зохицуулалт**

**Суурин утасны үйлчилгээ**

- 6.1. Шинэ хэрэглэгчийн дугаар үүсгэх болон өөрчлөлт оруулах захиалгыг ЧХА-аас станц талын техникийн өгөгдлийг тэмдэглэн авч, хэрэглэгчийн дугаарыг үүсгэх өөрчлөлт оруулах техникийн өгөгдлийг ТТНС-ээр дамжуулна.

- 6.2. АДБХГ-ын инженер сүлжээг анхан шатны бүртгэлийн маягтад тусган, програмд тэмдэглэл оруулж, өгөгдлийн дагуу сүлжээ хийж шалгах ба хэрэглэгчийн картад зөв тусгах, бүртгэх ажлыг хийж гүйцэтгэнэ.
- 6.3. Хяналтын хугацаанд багтаан хариуцсан барьцаа, хамрах хүрээний дагуу техникийн өгөгдөл, хэрэглэгчийн дугаар, нэр, хаяг, холбоо барих утас зэрэг шаардлагатай мэдээллийг инженерт өгч хэрэглэгчтэй холбогдон цаг тохирч холболтын ажлыг хяналтын хугацаанд багтаан шалгаж хэрэглэгчид хүлээлгэн өгнө.

#### Интернэтийн үйлчилгээ

- 6.4. ЧХА нь NGN-н хэрэглэгчийн станц талын өгөгдөл ярианы портоор үүсгэгдсэн байвал түүнийг интернэт портын өгөгдлөөр сольж шинээр үүсгэж харьяа бүсийн инженерт /кросс/ дамжуулна.
- 6.5. Инженер сүлжээний дэвтэрт өгөгдлийг бүртгэж, хэрэглэгчийн картад холбогдох өөрчлөлтийг тусгаж, сүлжээг хяналтын хугацаанд багтаан гүйцэтгэнэ.
- 6.6. Кросст сүлжээ хийсний дараа хариуцсан инженерт хэрэглэгчийн дугаар, хэрэглэгчийн нэр, хаяг, холбоо барих утас, User name, зэргийг утсаар мэдэгдэж анхан шатны бүртгэлд тусган хэрэглэгчийн үйлчилгээг идэвхжүүлнэ
- 6.7. Тухайн захиалга өгсөн хэрэглэгч нь өөрөөс шалтгаалах зүйлсийг бэлтгэж амжаагүй байгаа тохиолдолд инженер нь хугацаа тохирон, холболтын ажлыг түр хойшлуулж болно.

#### Мип70, SIP үйлчилгээ

- 6.8. XYA нь техникийн өгөгдлийг системд оруулан шинэ дугаарыг үүсгэнэ.
- 6.9. Хэрэглэгч шинэ дугаарын бүртгэлийн хураамжийг төлснөөр системээс хэрэглэгчийн бүртгэлтэй цахим шуудангийн хаягт нууц үг илгээгдэнэ.
- 6.10. Хэрэв групп шугамын үйлчилгээний дугаарыг үүсгэх тохиолдолд тухайн холбооны газраас дотоод албан хүсэлтийг Техник, технологийн газарт хүргүүлнэ.
- 6.11. Техник, технологийн газрын TAYA нь ирсэн бичгийн дагуу SIP групп шугамын үйлчилгээг станцад идэвхжүүлнэ.
- 6.12. Суурин утасны NGN үйлчилгээний хэрэглэгч дугаараа SIP дугаарт шилжүүлэх тохиолдолд тухайн дугаарыг NGN үйлчилгээнээс цуцалж, дахин үүсгэнэ.

#### Колл центр үйлчилгээ

- 6.13. Хэрэглэгч талаас дуу хоолойны бичлэгийг /IVR/ өөрсдөө бичүүлсэн тохиолдолд тус бичлэгийг борлуулалтын менежер, БҮМ хүлээн авч TAYA-ны хариуцсан инженерт хүлээлгэн өгнө.
- 6.14. Компаниар дамжуулан дуу хоолойны бичлэгийг хийлгүүлэх тохиолдолд борлуулалтын менежер, БҮМ тухайн хэрэглэгчтэй холбогdon бичлэгт бичигдэх текст мэдээллийг авч дуу хоолойны бичлэгийг бичүүлнэ.
- 6.15. Бэлэн болсон дуу хоолойны бичлэгийг /IVR/ Маркетинг, борлуулалтын газрын борлуулалтын менежерээр дамжуулан TAYA-ны инженер станцад бичлэгийг оруулна.

#### Бодит хурдны интернэтийн үйлчилгээ

- 6.16. Борлуулалтын менежер, БҮМ гэрээ байгуулсан талаарх мэдэгдлийг Мэдээллийн технологийн төв, харьяа АДБХГ-ын хариуцсан инженерт хүргүүлэн холболтыг үүсгэнэ.

#### Байгууллагын э-шуудан, домэйн нэр өгөх, тогтмол IP хаягийн үйлчилгээ

- 6.17. Байгууллагын э-шуудан /mongol.net/ хаягийг Мэдээллийн технологийн төвийн инженер үүсгэж өгнэ.
- 6.18. Домэйн нэр өгөх үйлчилгээ болон тухайн домэйн нэрийн э-шуудангийн үйлчилгээний хураамжийг Маркетинг, борлуулалтын газрын борлуулалтын менежер 1 жилээр тооцон төлбөрийг урьдчилан төлүүлснээр НББА-наас холбогдох вэб сайтад хугацааны сунгалт хийж, Мэдээллийн технологийн төвөөс үйлчилгээг идэвхжүүлнэ.
- 6.19. Домэйн нэр өгөх домэйны дагалдах и-мэйл хаягийн үйлчилгээний хугацааг сунгах, шинээр авахтай холбоотой төлбөр тооцоо төлөгдөн орж ирэхэд НББА-ны нягтлан бодогч тухайн үйлчилгээг идэвхжүүлнэ.
- 6.20. Тогтмол IP хаягийг Интернэтийн ашиглалт үйлчилгээний албаны инженер үүсгэнэ.

### Тусгай хэрэглэгч, найдвартай хэрэглэгчийн ангилалд бүртгэх

- 6.21. БҮМ, ХҮА нь дараах хэрэглэгчдийг энэхүү журмын 1.17-д заасан шаардлага хангасан эсэхээс үл харгалзан найдвартай /VIP/ хэрэглэгчийн ангилалд бүртгэнэ. Үүнд:
- 6.21.1. Төрийн суурин холбооны 26-xxxx-тай дугаар бүхий хэрэглэгчид;
  - 6.21.2. 7070-xxxx брэндийн дугаар бүхий хэрэглэгчид;
  - 6.21.3. Алтан дугаар бүхий хэрэглэгчид;
  - 6.21.4. ISDN PRI үйлчилгээний хэрэглэгчид;
- 6.22. БҮМ, ХҮА нь дараах хэрэглэгчдийг тусгай /Loyalty/ хэрэглэгчийн ангилалд бүртгэнэ. Үүнд:
- 6.22.1. Монгол Улсын Ерөнхийлөгч, Засгийн газар, Ерөнхий сайд, Засгийн газрын гишүүд, УИХ-ын гишүүд, УБ хотын засаг дарга, орлогчийн албаны болон гэрийн утас
  - 6.22.2. Нийгмийн үйлчилгээний тусгай дугаарууд болох МУ-ын нийслэл Улаанбаатар хот, аймаг, орон нутгийн цагдаа, онцгой, яаралтай тусlamжийн 101, 102, 103, 105, 106, 107, 108, 119, 1111 дугаарууд;
  - 6.22.3. Гал түймрийн мэдээ авах анги, постын жижүүрийн утас
  - 6.22.4. Диспетчерийн үндэсний төвийн утас
  - 6.22.5. Улаанбаатар дулааны шугам сүлжээний диспетчер, дуудлагын төвүүдийн утас,
  - 6.22.6. Ус сувгийн удирдах газрын диспетчерийн утас,
  - 6.22.7. Улсын эмнэлгүүдийн дуудлага хүлээн авах утас
  - 6.22.8. Улаанбаатар цахилгаан түгээх сүлжээний дуудлагын төвийн утас
  - 6.22.9. Ус цаг уур ба байгаль орчны мэдээлэл хүлээн авах утас
  - 6.22.10. Орон сууц нийтийн аж ахуйг удирдах газрын дуудлагын төвийн утас
  - 6.22.11. Дипломат ба олон улсын байгууллагын төлөөлөгчийн газрын утас
  - 6.22.12. Байгалийн голомтот өвчин судлалын үндэсний төвийн утас
  - 6.22.13. Монгол банк

### Ярианы дэлгэрэнгүй бичлэг

- 6.23. Хэрэглэгч хүсвэл суурин утасны гарах ярианы дэлгэрэнгүй жагсаалтыг батлагдсан тарифын дагуу үйлчилгээний салбар болон цахим хэлбэрээр гаргуулан авч болно.

### Бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаарх лавлагаа мэдээлэл

- 6.24. Дуудлага үйлчилгээний тасгийн ажилтан нь компанийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаарх бүхий л лавлагаа, мэдээллийг өгч ажиллана.
- 6.24.1. Дуудлага үйлчилгээний тасгийн дуудлага хүлээн авах ажилтан нь хэрэглэгчийн лавлагаа мэдээллийг ТТНС-ээс зөвхөн харах эрхтэй байх бөгөөд хэрэглэгчийн мэдээлэл гэрээнд өөрчлөлт оруулах засах эрхгүй байна.
  - 6.24.2. Хэрэглэгч Мип70, SIP үйлчилгээний болон интернэтийн үйлчилгээний нууц үгээ мартаж сэргээлгэх тохиолдолд хэрэглэгч гэрээнд бүртгэлтэй утасны дугаараас заавал хандах, Дуудлага үйлчилгээний тасгийн техник үйлчилгээний инженер хэрэглэгчийн гэрээнд бүртгэлтэй цахим хаяг руу нууц үгийн мэдээллийг системээс илгээнэ. Нууц үгийн мэдээлэл системээс автоматаар илгээгдэх учир хэрэглэгчийн хүссэний дагуу нууц үгийг солих боломжгүй.
  - 6.24.3. Дуудлага үйлчилгээний тасгийн техник үйлчилгээний инженер нь бүтээгдэхүүн үйлчилгээг үзүүлэхтэй холбоотой тоног төхөөрөмжийн ашиглалтын заавар, зөвлөгөө, тохиргооны талаарх мэдээллийг хүргэж ажиллана.

### **Долоо. Хэрэглэгчийн гэрээнд өөрчлөлт оруулж бүртгэх, нэмэлт үйлчилгээ үзүүлэх**

- 7.1. Хэрэглэгч нэмэлт үйлчилгээ болон бусад үйлчилгээг үзүүлэхдээ гэрээнд дараах нөхцлийн дагуу нэмэлт өөрчлөлт оруулна.
- 7.1.1. ХҮА нь үйлчилгээний салбар, төвөөр үйлчлүүлэх хэрэглэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч хэрэглэгчийн гэрээ, иргэний үнэмлэх /аль нэг нь/ албаны хэрэглэгчийн хувьд албан бичиг болон тухайн хуулийн этгээдийн өргөтгөлтэй и-мэйл хаягаас

ирүүлсэн хүсэлтийг үндэслэн нэмэлт болон өөрчлөлт оруулах үйлчилгээг хийж гүйцэтгэнэ.

- 7.1.2. Хэрэглэгч компанийн веб хаягт [/www.telecommongolia.mn/](http://www.telecommongolia.mn/) онлайнаар хандан нэмэлт үйлчилгээ авах тохиолдолд **Хэрэглэгчийн буланд** байрлах бүртгэлийн хэсэгт холбогдох мэдээлэл, файлыг хавсаргаж оруулан бүртгүүлнэ. Бүртгэл баталгаажсаны дараа нэвтрэх хэсгээр орж **Нэмэлт үйлчилгээ** цонхиос хэрэглэгч өөрт хэрэгтэй нэмэлт үйлчилгээг сонгоно.

#### Төлбөрийн нөхцөл өөрчлөх

- 7.2. Хэрэглэгч ашиглаж байсан багцын үйлчилгээнээс багц ахиулсан үйлчилгээг сонгосон тохиолдолд өмнөх багцын ашигласан хугацааны төлбөрийг бүрэн төлж барагдуулсан нөхцөлд дараагийн үйлчилгээг идэвхжүүлнэ.
- 7.3. Хэрэглэгч тухайн багцаа ахиулахад хуваан төлөх нөхцөлтэй төхөөрөмжийн үлдэгдэл төлбөрийг сар сарын нэхэмжлэх төлбөр дээр тооцон гаргана.
- 7.4. Олон сараар үйлчилгээний хугацааг сунгасан /календариин хугацаа/ урьдчилсан төлбөрт багцын хэрэглэгч дараа төлбөрт үйлчилгээ рүү шилжихэд урьдчилан төлсөн хугацааны мөнгийг дараа сарын нэхэмжлэх гарсны дараа харьяа АДБХГ-ын үйлчилгээний ахлах мэргэжилтэн, XYA, BYM илүү төлөлт болгон запруулгаар хийнэ.
- 7.5. Дараа төлбөрт үйлчилгээний хэрэглэгч урьдчилсан төлбөрт багцын үйлчилгээ рүү шилжихэд өмнөх үйлчилгээний төлбөр тооцоог бүрэн барагдуулсаны дараа XYA үйлчилгээг шилжүүлж, гэрээг шинэчлэн хийнэ.

#### Дугаар солих үйлчилгээ

- 7.6. Хэрэглэгч өөр хоорондоо харилцан дугаар солилцох болон тухайн хэрэглэгч эзэмшиж байгаа дугаараа өөрийн сонирхсон дугаараар солих хүсэлт гаргасан тохиолдолд хувь хэрэглэгчийн хувьд бичгээр гаргасан хүсэлт, иргэний үнэмлэх, хэрэглэгчийн гэрээ, албаны хэрэглэгч талуудын хүсэлт гаргасан албан бичиг, хэрэглэгчийн гэрээг үндэслэн гэрээнд өөрчлөлт оруулна.
- 7.7. Дугаар солих тохиолдолд өмнөх дугаарын ашигласан хэрэглээний үйлчилгээний төлбөрийг бүрэн барагдуулсны дараа үйлчилгээг идэвхжүүлэх ба байгууллагын албан бичгийг үндэслэж үйлчилгээг үзүүлнэ.

#### Гэрээ шилжүүлэх

- 7.8. XYA, BYM нь үйлчилгээний гэрээ шилжүүлэх буюу эзэмшигчийн нэр солих үйлчилгээг үзүүлэхдээ тухайн гэрээ шилжих өдрийг хүртэлх төлбөр тооцооны үлдэгдэлгүй болсны дараа үйлчилгээг идэвхжүүлнэ.

#### Хаяг, байршил солих, шилжих үйлчилгээ

- 7.9. XYA, BYM нь хэрэглэгчийн шинэ хаяг, байршилд техникийн нөхцөл боломжийг судлуулах захиалгыг ТТНС-ээр дамжуулан техникийн нөхцөл, боломжийг судлана. Техникийн нөхцөл боломжтой гарсан тохиолдолд хэрэглэгчид мэдэгдэн гэрээнд өөрчлөлт оруулах ба тухайн үеийн мөрдөж буй хаяг, байршил шилжих үйлчилгээний тарифаар тооцон үйлчилгээний төлбөрийг хүлээн авч үйлчилгээг үзүүлнэ. Техникийн нөхцөл боломжгүй гарсан тохиолдолд хэрэглэгчид мэдэгдэн гэрээ цуцлах болон компанийн бусад үйлчилгээг санал болгоно.

#### Түр хаах болон дугаар хадгалах үйлчилгээ

- 7.10. Хэрэглэгчийн хүсэлтээр түр хаах болон дугаар хадгалах үйлчилгээ идэвхжүүлэхдээ төлбөр тооцооны үлдэгдэлгүй байна.
- 7.11. Багцын үйлчилгээг хоёр болон түүнээс дээш сар ашигласан хэрэглэгч түр хаах болон дугаар хадгалах үйлчилгээнд хамрагдах боломжтой.
- 7.12. Хосолсон болон гуравласан багцын хэрэглэгчийн хувьд түр хаах болон дугаар хадгалах үйлчилгээ нь үйлчилгээний дугаар тус бүрээр хийгдэнэ. /тайлбар: багцад байгаа үйлчилгээний дугаар тус бүрээр хаах болон сэргээх үйлчилгээг хийнэ/
- 7.13. Дараа төлбөрт багцын хэрэглэгч түр хаах болон дугаар хадгалах үйлчилгээнүүдийг идэвхжүүлсэн хугацаанд суурь хураамж бодогдохгүй.

- 7.14. Хэрэглэгч багцад дагалдах эрхээ бүрэн ашиглаагүй бол үлдэгдэл эрх нь дугаар нээх сард нөхөн олгогдохгүй.
- 7.15. Урьдчилсан төлбөрт хэрэглэгч үйлчилгээний дуусах хугацаанаасаа өмнө түр хаах болон дугаар хадгалах үйлчилгээг авах тохиолдолд хугацаа болон дансны үлдэгдэл хадгалагдана.
- 7.16. Түр хаах үйлчилгээг жилд 30 хүртэлх хоногийн хугацаатайгаар үзүүлж болох ба дараах үндэслэл, шалтгааныг баримтлан үйлчилгээг идэвхжүүлнэ. /Төхөөрөмж хуваан төлөх нөхцөлтэй болон хөнгөлөлттэй үнээр авсан хэрэглэгч Гүйцэтгэх захирлын тушаалын дагуу хуваан төлнэ./

Үүнд:

- 7.16.1. Хэрэглэгч өөрийн биеэр АДБХГ-ын Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудад хандан хүсэлт гаргах тохиолдолд;
  - 7.16.2. Компанийн дуудлага үйлчилгээний тасгийн 7000-8000 дугаарт хэрэглэгч гэрээнд бүртгэлтэй дугаараас холбогдон хүсэлт гаргах тохиолдолд; /хэрэглэгчийн нэр болон бусад мэдээлэл таарч байх, хэрэглэгчийн voice бичигдсэн байх/
  - 7.16.3. Хэрэглэгч өөрийн ашиглаж буй үйлчилгээгээ шилжүүлэн ашиглах хүсэлт гаргах тохиолдолд техникийн нөхцөл, боломжийг судлах зорилгоор хүсэлт гаргасан өдрөөс холболт хийгдэж дуусах өдөр хүртэлх хугацаанд;
  - 7.16.4. Технологийн шаардлага, үзүүлэлт хангахгүйгээс шалтгаалан үйлчилгээний чанар, стандартад нийцэхгүй байх, үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй тохиолдолд харьяа АДБХГ-ын ахлах инженерийн тодорхойлолтыг үндэслэн;
  - 7.16.5. ТТНС болон ОНЛАЙНАР ШИНЭ ДУГААР ХАДГАЛАХ ХУГАЦАА 5 ХОНОГ БАЙНА.
- 7.17. Хэрэглэгч хэрэглэсэн үйлчилгээний төлбөрөө төлөөгүйн улмаас үйлчилгээний эрх нь хаагдаж бүрмөсөн таслалт хийгдсэнээс хойш үнэ цэнэтэй суурин утасны дугаарыг дараах байдлаар хадгална.
    - 7.17.1. Алтан дугаар 3 (гурав) сар,  
Томьёолол: 3xAAAA, 4xAAAA, 70xxAAAA,
    - 7.17.2. Мөнгөн дугаар 2 (хоёр) сар,  
Томьёолол: 3xAABB, 4xAABB, 70xxAABB, , 3xABAB, 4xABAB, 70xxABAB,
    - 7.17.3. Хүрэл дугаар 1 (нэг) сар.  
Томьёолол: 3xABBA, 4xABBA, 70xxABBA,
    - 7.17.4. Онцгой үнэ цэнэтэй дугаарын томьёолол  
3AAAAA, 4AAAAA, 70AB70AB, 70AAAAAA, 333AAA, 70xAAAAAA, 70AAABBB

#### Найм. Үйлчилгээний нөхцөл

##### Суурин утасны дан, хосолсон, гуравласан багцын үйлчилгээ

- 8.1. Багцын хэрэглэгч дурын багц руу шилжиж болох ба төхөөрөмж хуваан төлөх нөхцөлтэй гэрээтэй хэрэглэгч багц солих болон бууруулах боломжгүй байна.

##### Багцад дагалдах ярианы эрх

- 8.1.1. Багцад дагалдах ярианы эрхэнд бусад суурин болон үүрэн холбооны сүлжээ рүү ярих яриа хамаарна.
- 8.1.2. Багцад дагалдах ярианы эрхэнд улс хоорондын яриа, нэмүү өртөгт тусгай дугаар руу холбогдсон ярианы хэрэглээ болон бусад энд тусгагдаагүй хэрэглээнүүд үл хамаарна.
- 8.1.3. Дараа төлбөрт багцын дагалдах ярианы эрх дараа сард шилжихгүй ба сар бүрийн 1-нд шинээр идэвхжинэ.
- 8.1.4. Дараа төлбөрт багцын шинэ хэрэглэгч гэрээ байгуулсан өдрөөс нэхэмжлэх бөгөөд багцад дагалдах хэрэглээний эрхийг бүтэн олгоно.
- 8.1.5. Урьдчилсан төлбөрт багцын дагалдах ярианы эрх нь цэнэглэлт буюу үйлчилгээний сунгаснаар идэвхжих ба дуусах хугацаа нь 30 хоног байна.
- 8.1.6. Урьдчилсан төлбөрт багцын хэрэглэгч олон сараар төлбөрөө төлвөл дагалдах ярианы эрх нь сар бүрийн 1-нд орно.

### Дансны үлдэгдэл

- 8.2. Дансыг урьдчилсан төлбөрт үйлчилгээний хоноггүй картаар болон бэлэн мөнгөөр цэнэглэх боломжтой.
- 8.3. Дан ярианы багцын урьдчилсан төлбөрт суурин утасны хэрэглэгчийн дансан дахь үлдэгдлээр үйлчилгээний сарын суурь хураамжийг цэнэглэхгүй. Дансан дахь үлдэгдлийг зөвхөн ярианы эрхээр ашиглана. /нэмэлт нэгжээр цэнэглэсэн тохиолдолд/

### SIP үйлчилгээ

- 8.4. Мип 70 үйлчилгээнд зөвхөн 7008-xxxx утвар бүхий дугаарлалтыг ашиглана.
- 8.5. Тус үйлчилгээг зөвхөн урьдчилсан төлбөрт нөхцөлөөр үзүүлэх бөгөөд дансны үлдэгдлийг үйлчилгээний хугацаа сунгахад ашиглаж болно.
- 8.6. SIP дугаарын үйлчилгээг урьдчилсан болон дараа төлбөрт нөхцөлөөр олгоно.
- 8.7. SIP дугаарыг дараа төлбөрт нөхцөлөөр зөвхөн албаны хэрэглэгчдэд хүсэлтийг үндэслэн олгоно.
- 8.8. SIP дугаарын суурь хураамж, тарифын алхам нь хэрэглэгч тухайн үеийн мөрдөж буй суурин утасны дан ярианы багцаас сонголтоо хийснээр зохицуулагдана.

### Колл центр үйлчилгээ

- 8.9. Колл центр үйлчилгээний багц бүрт толгой болон туслах дугаар, нэмэлт болон программын үйлчилгээ багтана.
- 8.10. Үйлчилгээг үзүүлэхдээ зөвхөн дараа төлбөрт нөхцөлөөр үзүүлнэ.
- 8.11. Үйлчилгээний төлбөр нь багцын сарын суурь хураамжаас бүрдэх ба хэрэв багцад хамаарах нэмэлт үйлчилгээнээс гадна бусад нэмэлт үйлчилгээ, программын үйлчилгээ, гарах ярианы эрхтэй бол эдгээр үйлчилгээний төлбөрүүд нэмж тооцогдоно.

### КаТВ-ийн үйлчилгээ

- 8.12. Тус үйлчилгээний холболтын тоног төхөөрөмжийг бэлнээр худалдан авах болон хуваан төлөх нөхцөлөөр авна.
- 8.13. КаТВ-ийн үйлчилгээний сүлжээ орсон, техникийн нөхцөл бүрдсэн газарт үйлчилгээг үзүүлнэ.

### TVroom үйлчилгээ

- 8.14. Хэрэглэгчийн интернэт үйлчилгээний хурдны хэмжээ нь шилэн кабелийн холболтын 5 Mbps хурднаас дээш байх шаардлагатай.
- 8.15. Тус үйлчилгээний холболтын тоног төхөөрөмжийг бэлнээр худалдан авах болон хуваан төлөх нөхцөлөөр авна.
- 8.16. Хэрэглэгч урьдчилсан төлбөрт нөхцөлөөр үйлчилгээг ашиглах бол вэб хөтөч болон апликешнаар үйлчилгээг үзүүлнэ.

### Интернэтийн нэмэлт үйлчилгээ

- 8.17. Тогтмол IP хаягийн үйлчилгээний дуусах хугацаа нь интернэтийн үйлчилгээний хугацаатай ижил байна.
- 8.18. Тогтмол IP хаягийн үйлчилгээг интернэтийн 5 Mbps хурднаас дээш хурдтай хэрэглэгчид олгоно.
- 8.19. Хэрэглэгч холболтын технологийн төрлөө солих тохиолдолд тогтмол IP хаяг заавал өөрчлөгднө. (adsl холболтоос ddn холболт руу шилжих)
- 8.20. Байгууллагын э-шуудан үйлчилгээний хугацаа нь нэг жилийн хугацаатай байна.
- 8.21. Бодит хурдны интернэтийн үйлчилгээ нь дараа төлбөрт үйлчилгээний нөхцөлтэй байна.

### **Ес. Хэрэглэгчийн төхөөрөмж, бараа материал**

- 9.1. Үйлдвэрийн гэмтлээс шалтгаалан хэрэглэгчийн төхөөрөмж нь гэмтсэн тохиолдолд тухайн хэрэглэгчийн өргөдлийг үндэслэн харьяа АДБХГ-ын ахлах инженер акт тогтоож, гэрээ байгуулснаас хойш 1 /нэг/ сарын дотор 1 /нэг/ удаа удаа үнэ төлбөргүй сольж өгч болно.

- 9.2. АДБХГ нь бараа, материалын үлдэгдлийн болон хэрэгцээт материалын тооцоог гаргаж НББА-нд албанда АДБХГ-ын захирлаар баталгаажуулсанаар сар бүр хүргүүлнэ.

#### Суурин утас

- 9.3. Зөвхөн шинэ холболт хийхэд нэг удаа үнэ төлбөргүй олгоно. 15 метр хүртэл дотор монтажийн утас, 150 метрээс дээш таталттай бол хэрэглэгчдэд 50 метр П-274, STP кабель, Аппаратны оруулгын коннектор RJ11-2 ширхэг;

#### Интернэт

- 9.4. Гэрээнд тусгагдсан нөхцөлөөр олгоно. Төхөөрөмж /Модем, Роутер/, Splitter, 10м UTP кабель, коннектор RJ45-2 ширхэг;

#### КаТВ-ийн үйлчилгээ

- 9.5. Гэрээнд тусгагдсан нөхцөлөөр олгоно. Set-top box төхөөрөмж, 12V1A тэжээлийн адаптер, удирдлага, удирдлагын 1.5V хос зайд, AV дохионы залгуур, HDMI залгуур;

#### TVroom-ийн үйлчилгээ

- 9.6. Гэрээнд тусгагдсан нөхцөлөөр олгоно. Android box төхөөрөмж, 12V1A тэжээлийн адаптер-2ш, удирдлага, удирдлагын 1.5V хос зайд, AV дохионы залгуур, HDMI залгуур;

### **Арав. Гэрээ цуцлах**

- 10.1. Хэрэглэгч гэрээгээ цуцлах хүсэлт гаргах тохиолдолд БҮМ, XYA нь компанийн бусад бүтээгдэхүүн үйлчилгээг санал болгох, гэрээ цуцлах шалтгааныг тодруулах, маягт бөглүүлнэ.
- 10.2. XYA нь хэрэглэгчийн гэрээ цуцлах өдрийг хүртэлх ашигласан хугацааны үйлчилгээний төлбөр тооцооны билл гаргаж, хэрэглэгчээр бүрэн төлүүлэх асуудлыг хариуцна.
- 10.3. Хэрэглэгч үйлчилгээний төлбөр тооцооны үлдэгдэлгүй байх ба хэрэв төлбөрийн үлдэгдэлтэй тохиолдолд гэрээг цуцлахгүй талаар хэрэглэгчид мэдэгдэнэ.
- 10.4. Төлбөрөө урьдчилан төлсөн хэрэглэгч гэрээний үүргээ удаа дараа биелүүлээгүй, гэрээг өөрийн хүсэлтээр хугацаанаас нь өмнө цуцалсан тохиолдолд урьдчилан төлсөн төлбөрийг хэрэглэгчид олгохгүй.
- 10.5. Гэрээ цуцлахтай холбоотойгоор үүсэх хэрэглэгчийн төхөөрөмжийн өр төлбөрийг дараах байдлаар шийдвэрлэнэ. Үүнд:
- 10.5.1. Хэрэглэгч гэрээ байгуулснаас хойш үйлчилгээг 2 сараас доош хугацаагаар ашигласан, хэрэглэгчид үйлчилгээний стандарт, чанарын шаардлага хангасан бүтээгдэхүүн үйлчилгээ үзүүлээгүйг ЧХА-аас тодорхойлсон, АДБХГ-ын инженер нь хэрэглэгчид хулээлгэж өгсөн төхөөрөмжийг шалгаж гэмтэлгүй гэж тогтоосон тохиолдолд XYA нь хэрэглэгчийн төхөөрөмжийг акт үйлдэн буцааж авна.
- 10.5.2. Хэрэглэгч гэрээ байгуулснаас хойш үйлчилгээг 2 сараас дээш хугацаагаар ашигласан болон АДБХГ-ын инженер хэрэглэгчийн төхөөрөмжийг шалгаж гэмтэлтэй гэж тогтоосон тохиолдолд XYA төхөөрөмжийг үнийг хэрэглэгчээр бүрэн төлүүлнэ.
- 10.5.3. Хэрэглэгч төхөөрөмжийн төлбөрийг бүрэн төлж худалдан авч энэхүү журмын 10.5.1-т үндэслэл тогтоогдсон тохиолдолд XYA нь төхөөрөмж худалдан борлуулсан үнээс гэрээг цуцлах өдөр хүртэл ашигласан хугацааны төхөөрөмжийн үнийн дүнг хуанлийн хоногоор тооцож хасах бөгөөд үлдсэн төлбөрийг хэрэглэгчид буцаан олгоно.
- 10.5.4. Хэрэглэгч төхөөрөмжийг төлбөрийг хуваан төлөх нөхцөлтэй худалдан авч энэхүү журмын 10.5.1-т заасан үндэслэл тогтоогдсон тохиолдолд XYA нь хэрэглэгчээс төхөөрөмжийн ашигласан хугацааны төлбөр авахгүй.
- 10.6. Хэрэглэгчийн гэрээ нь гарын үсэг зурсанаар 1 жилийн хугацаанд хүчинтэй байх 2 тал хүсэлт гаргаагүй тохиолдолд гэрээ автоматаар 1 жилээр сунгагдасанд тооцно.

### **Арван нэг. Үйлчилгээний төлбөр тооцоо**

### Үйлчилгээний төлбөр тооцооны хамрах хугацаа, нэхэмжлэл

- 11.1. Үйлчилгээний төлбөр тооцооны хамрах хугацаа нь дараа төлбөрт хэрэглэгчийн хувьд хуанлийн хоногоор, урьдчилсан төлбөрт хэрэглэгчийн хувьд 30 хоног байна.
- 11.2. Дараа төлбөрт үйлчилгээний нэхцэлтэй хэрэглэгчийн ашигласан үйлчилгээний төлбөрийг тухайн сарын хуанлийн хоногоор тооцож Мэдээлэл технологийн төвөөс дараа сарын 05-ны өдрийн дотор хэрэглэгчээс ашигласан үйлчилгээний төлбөрийг нэхэмжилнэ.
- 11.3. Урьдчилсан төлбөрт үйлчилгээний нэхцэлтэй э-шуудангийн /mongol.net/ хэрэглэгчийн төлбөрийн мэдээлэл үйлчилгээний үндсэн хугацаа дуусахаас 5 /тав/ хоногийн өмнө хэрэглэгчид и-мэйл хэлбэрээр хүргэнэ.
- 11.4. Тухайн сарын төлбөрийн нэхэмжлэл нь багцын төлбөрөөс /багцын үндсэн ярианы хэрэглээнээс давсан задгай хэрэглээ, хуваан төлөх нэхцэлтэй тоног төхөөрөмжийн төлбөр/ бүрдэх ба холбогдох хуульд заасны дагуу НӨАТ нэмж тооцно.
- 11.5. Хэрэглэгч өмнөх сард хамрагдах ашигласан үйлчилгээний төлбөрөө дараа сарын 20-ны өдрийн дотор бүрэн төлсөн тохиолдолд үйлчилгээний эрх сэргээгдэнэ.
- 11.6. Нэхэмжлэлийг хэрэглэгчийн гэрээнд бүртгэлтэй цахим шуудангаар сард 2 удаа, төлбөрийн мэдээлэл хэрэглэгчийн гэрээнд бүртгэлтэй гар утасны дугаарт мессажээр 2 удаа тус тус илгээх ба хэрэв хэрэглэгч нэхэмжлэлээ цаасан хэлбэрээр авах хүсэлтэй бол тооцооны ажилтан хуваарийн дагуу харилцагч банкуудаар дамжуулан хүргэнэ.
- 11.7. Хэрэглэгч үйлчилгээний төлбөрөө компанийн дансанд цахим хэлбэрээр болон бэлнээр бүрэн төлж барагдуулснаар үйлчилгээний эрх нээгдэх ба хэсэгчлэн төлсөн тохиолдолд үйлчилгээний эрх нээгдэхгүй.
- 11.8. Хэрэглэгч үйлчилгээний төлбөр тооцоогоо бэлнээр төлсөн тохиолдолд НӨАТУС-ийн баримтыг хэвлэн олгоно. Хэрэглэгч банкаар дамжуулан төлбөрөө төлсөн тохиолдолд төлбөрийн баримт нь тухайн банктай хийсэн гэрээний дагуу хэрэглэгчид илгээгдэнэ.

### Үйлчилгээний төлбөрийг хулээн авах

- 11.9. BYM, XYA болон кассын ажилтан нь компанийн бүтээгдэхүүн үйлчилгээний төлбөрийг бэлэн мөнгөөр хулээн авсан тохиолдолд тухайн орлогоо өдөртөө багтаан компанийн дансанд тушаана.
- 11.10. АДБХГ-ын инженер нь тухайн хэрэглэгчийн хаяг, байршилд үйлчилгээ үзүүлэх, гэрээ байгуулах тохиолдолд бэлэн мөнгө хулээн авахгүй бөгөөд зөвхөн компанийн данс руу бэлэн бусаар онлайн шилжүүлгийг хийлгүүлэх ба ТТНС-д төлбөр орж баталгаажсаны дараа үйлчилгээ идэвхэжнэ.

### **Арван хоёр. Үйлчилгээг сайжруулах, хяналт тавих**

- 12.1. Үйлчилгээтэй холбоотой бүхий л үйл ажиллагааг тухайн АДБХГ-ын захирал, ахлах мэргэжилтнүүд шууд удирдаж, хяналт тавих ба шаардлагатай тохиолдолд холбогдох газар, нэгжтэй хамтран ажиллаж, асуудлыг шийдвэрлэнэ.
- 12.2. “МЦХ” ХК-ийн Маркетинг, борлуулалтын газар нь компанийд мөрдөж буй үйлчилгээний соёл, стандарт, энэхүү журмын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллана.
- 12.3. “МЦХ” ХК-ийн Чанар хяналтын алба нь компанийд мөрдөж буй техник, технологи, үйлчилгээний соёл, шуурхай үйл ажиллагаанд дараах байдлаар хяналт тавьж ажиллана.
  - 12.3.1. Үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдээс ирсэн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдол, гэмтэл saatlyg хулээн авч шийдвэрлэсэн байдалд хяналт тавих, хяналтын хугацаанд шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд ЧХА-ны мэргэжилтнүүд шаардлагатай бүхий л арга хэмжээг авна.
  - 12.3.2. Газар, алба, тасаг, нэгжүүдийн техникийн ашиглалт, кросс, кабель шугамын байгууламжид хийгдсэн урьдчилан сэргийлэх болон төлөвлөгөөт үзлэг үйлчилгээний байдалд хяналт тавьж, үнэлэлт дүгнэлт өгч ажиллана.
  - 12.3.3. Гарсан гэмтэл, saatlyg технологийн дагуу хяналтын хугацаанд засварласан байдалд хяналт тавьж ажиллана.
  - 12.3.4. Компанийн бүх төрлийн мэдээ өгөлт, мэдээний дагуу ажилласан байдалд хяналт тавьж ажиллана.

- 12.3.5. Хэрэглэгчийн үйлчилгээний гэрээний цахим бүртгэл, бүрдүүлэлтэд хяналт тавьж ажиллана.
- 12.3.6. Хэрэглэгчээс хамааралгүй шалтгааны улмаас үйлчилгээ saatсан тохиолдолд гэмтлийн учир шалтгааныг АДБХГ-ын инженер шалган актаар баталгаажуулна. ЧХА-ны Дотоод албан бичиг, актыг үндэслэн saatсан хоног, цагт ноогдох үйлчилгээг хэрэглэгчид нөхөн олгоно.

**Арван гурав. Хариуцлага**

- 13.1. XYA, BYM болон бусад холбогдох ажилтнууд хэрэглэгчийн мэдээллийн нууцлалыг алдагдуулах, хэрэглэгчийн дугаар, нууц үгийг хувьдаа ашиглах, бусдад дамжуулахыг хориглоно.
- 13.2. Үйлчилгээний болон санхүүгийн төлбөр тооцоотой холбоотой зэрчил гаргасан ажилтанд компанийн Хөдөлмөрийн дотоод журам болон бусад хууль тогтоомжийн дагуу сахилгын шийтгэл ногдуулж, компанид учирсан хохирлыг нөхөн төлүүлэх, шаардлагатай тохиолдолд хууль хяналтын байгууллагад шилжүүлнэ.

---оОо---