

# **П Р А В И Л А**

## **оказания услуг связи в телекоммуникационной сети «Инфолинк»**

01 июля 2018 г.

### **Раздел I. Введение**

#### **Статья 1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания услуг связи (далее Правила) регулируют отношения между Абонентом - физическим лицом (далее Абонент) или Пользователем, с одной стороны, и оператором связи, работающим в телекоммуникационной сети «Инфолинк» (далее Оператор), с другой стороны (далее при совместном упоминании - Стороны) при заключении и исполнении Договора об оказании услуг связи Абонентам - физическим лицам (далее Договор). Настоящие Правила дополняют положения Договора об оказании услуг связи, заключаемого между Абонентом и любым из Операторов, работающих в телекоммуникационной сети «Инфолинк» (перечень Операторов приведен в п. 1.3. настоящих Правил).

1.2. В телекоммуникационной сети «Инфолинк» Абонентам предоставляются следующие услуги связи (Услуги):

1.2.1 услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа на территории города, с предоставлением доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи;

1.2.2 телематические услуги связи (доступ к информационным ресурсам (сети Интернет));

1.2.3 услуги связи для целей кабельного вещания (кабельное телевидение).

1.2.4 прочие услуги, а также услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи.

1.3. В телекоммуникационной сети «Инфолинк» в качестве оператора связи (Оператора) по Договору могут выступать следующие юридические лица:

1.3.1 Общество с ограниченной ответственностью «Информационные и коммуникационные технологии» (ООО «ИКТ»).

1.3.2 Общество с ограниченной ответственностью «ИНФФИН»

1.3.3 Общество с ограниченной ответственностью «Инфолинк-ТВ»

1.3.4 Общество с ограниченной ответственностью «Компьютеры и периферия»

1.3.5 Общество с ограниченной ответственностью «Интерлинк»

1.3.6 Общество с ограниченной ответственностью «ОЗ-ВЭБ»

1.3.7 Общество с ограниченной ответственностью «РУСИНВЕСТТЕЛЕКОМ»

1.3.8 Общество с ограниченной ответственностью «МИР»

1.3.9 Общество с ограниченной ответственностью «Реагент»

Указанные операторы связи могут поручать друг другу принимать оплату за услуги связи, проводить претензионно-исковую работу с Абонентами, проводить информационно-справочное обслуживание Абонентов. При этом единым агентом по обслуживанию Абонентов в телекоммуникационной сети «Инфолинк» является Общество с ограниченной ответственностью «ИнфоСервис» (ООО «ИнфоСервис»).

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим федеральным законодательством РФ; Федеральным законом «О связи»; Законом «О защите прав потребителей»; Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007; Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ №1342 от 09.12.2014; Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ №785 от 22.12.2006, и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.5. Услуги Операторы предоставляют на основании следующих лицензий:

1.5.1. Лицензии ООО «ИКТ»:

- Лицензия 149701 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, срок действия лицензии: с 10.01.2017 до 10.01.2022;
- Лицензия 137248 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: с 23.12.2015 до 23.12.2020;
- Лицензия 126419 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области услуг связи для целей кабельного вещания, срок действия лицензии: с 18.12.2014 до 18.12.2019;
- Лицензия 137247 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Москвы и Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии: с 23.12.2015 до 23.12.2020;
- Лицензия 137246 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области услуг связи по предоставлению каналов связи, срок действия лицензии: с 23.12.2015 до 23.12.2020.

1.5.2. Лицензии ООО «ИНФФИН»:

- Лицензия 126867 выдана Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: 29.12.2014 по 29.12.2018;
- Лицензия 126866 выдана Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии: 29.12.2014 по 29.12.2018.

1.5.3. Лицензии ООО «Инфолинк-ТВ»:

- Лицензия 129665 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг связи для целей кабельного вещания, срок действия лицензии: с 22.04.2015 до 22.04.2020.

1.5.4. Лицензии ООО «Компьютеры и периферия»:

- Лицензия 131071 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг местной телефонной связи, за

исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, срок действия лицензии: с 27.07.2015 до 27.07.2020;

- Лицензия 131072 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: с 27.07.2015 до 27.07.2020;

- Лицензия 131070 выдана Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии с 27.07.2015 до 27.07.2020.

#### 1.5.5. Лицензии ООО «Интерлинк»

- Лицензия 110892 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: с 29.09.2013 до 29.09.2018;

- Лицензия 110893 выдана Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии: 29.09.2013 по 29.09.2018.

#### 1.5.6 Лицензии ООО «ОЗ-ВЭБ»:

- Лицензия 101740 выдана Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: с 18.09.2012 до 18.09.2017;

- Лицензия 101741 выдана Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии: с 18.09.2012 до 18.09.2017.

#### 1.5.7. Лицензии ООО «РУСИНВЕСТТЕЛЕКОМ»:

- Лицензия 144553 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, срок действия лицензии: с 02.08.2013 до 02.08.2018;

- Лицензия 144754 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: с 28.07.2016 до 28.07.2021;

- Лицензия 144755 выдана Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии: с 28.07.2016 до 28.07.2021;

- Лицензия 144753 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг связи по предоставлению каналов связи, срок действия лицензии: с 16.08.2016 до 16.08.2021.

#### 1.5.8 Лицензии ООО «Мир»:

- Лицензия 140367 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: с 15.03.2016 до 15.03.2021;

- Лицензия 140368 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии: с 15.03.2016 до 15.03.2021.

1.5.9 Лицензии ООО «Реагент»:

- Лицензия 148338 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории Московской области услуг связи для целей кабельного вещания, срок действия лицензии: с 18.12.2014 до 18.12.2019;

- Лицензия 148339 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области телематических услуг связи, срок действия лицензии: с 31.05.2015 до 31.05.2020;

- Лицензия 148337 выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на право предоставления на территории города Москвы и Московской области услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, срок действия лицензии: с 31.05.2015 до 31.05.2020.

1.6. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг Операторами связи с использованием как собственной сети связи, так и путем привлечения ресурсов и сетей связи других операторов связи, имеющих соответствующие лицензии.

1.7. Размещение Правил на сайте [www.infolink.ru](http://www.infolink.ru) является их официальной публикацией, не требует письменного согласия Абонента и означает должным образом оформленное Приложение к Договору. По требованию Абонента Правила могут быть предоставлены ему в письменном виде для ознакомления либо пользования.

1.8. В случае внесения изменений и дополнений в настоящие Правила публикация указанных изменений на сайте [www.infolink.ru](http://www.infolink.ru) производится заблаговременно, но не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала срока их применения. Дата введения в действие изменений и дополнений указывается в тексте новой редакции Правил (в разделе «Примечания»).

## **Статья 2. Термины и определения**

2.1. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:  
**Абонент** - пользователь услугами связи, с которым заключен возмездный Договор с выделением уникального кода идентификации и/или абонентского номера;

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи Оператора (при оказании услуг телефонной связи); либо линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных (при оказании телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных); либо линия связи, соединяющая средства связи сети кабельного вещания Оператора связи через абонентскую распределительную систему (АРС) с пользовательским (оконечным) оборудованием;

**Абонентский интерфейс** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

**Абонентский терминал** - совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

**Абонентский номер** – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи;

**Абонентская распределительная система (АРС)** – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении Абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети телевизионного вещания (СТВ);

**Акт** (Акт о начале оказания услуг) - документ, подтверждающий факт выполнения Оператором работ по предоставлению доступа к сети, передачу оборудования и начале оказания услуг связи Абоненту, а также объем оказанных Абоненту дополнительных услуг. Оформляется Оператором и подписывается сторонами при подключении Абонента или по факту оказания дополнительных услуг.

**Баланс Лицевого счета** - состояние лицевого счета Абонента, которое определяется как разность между суммой, внесенной Абонентом на свой лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в счет оплаты оказанных Абоненту Услуг связи и/или дополнительных услуг;

**Биллинговая система (автоматизированная система расчетов (АСР))** – сертифицированное оборудование, используемое Оператором для учета объема оказанных им Услуг и расчета их стоимости, учета объема трафика, сумм платежей и контроля за оплатой услуг;

**Вредоносное программное обеспечение** – программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонентов (Пользователей), в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия Абонента (Пользователя), либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи (передачи данных);

**Вещатель** – юридическое лицо, обладающее лицензией на вещание, с которым у Оператора заключен договор и который составляет телепрограммы и(или) радиопрограммы (далее – телерадиопрограммы) для их приема неопределенным кругом лиц и распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной и неизменной форме третьим лицом;

**Вызов** – действия, совершаемые Абонентом или Пользователем услугами телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи;

**Дополнительный абонентский номер** – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети телефонной связи Оператора, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов;

**Дополнительные услуги** - услуги, оказываемые Оператором Абоненту с согласия Абонента, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на удовлетворение потребностей Абонента в получении услуг связи высокого качества;

**Единица тарификации телефонного соединения** – продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с Абонента и/или Пользователя услугами телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида;

**Единица тарификации телематических услуг связи (услуг связи по передаче данных)** - минимальное количественное выражение оказанной услуги, подлежащее оплате. 1 Гбайт принимается равным 1024 Мбайт, 1 Мбайт принимается равным 1024 Кбайт, 1 Кбайт принимается равным 1024 байт;

**Интернет** – представляет собой глобальное объединение (сеть) принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью. В основу настоящего Приложения положены общепринятые

нормы работы в сети Интернет, направленные на то, чтобы деятельность каждого Пользователя сети Интернет не мешала работе других Пользователей;

**Информационное обслуживание абонентов** - деятельность Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Абонентами по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и другие), осуществляющая рассмотрение обращений Абонентов, информационно-консультационное обслуживание Абонентов, проведение опросов и осуществление другой деятельности, связанной с обслуживанием Абонентов. Данная деятельность Оператора осуществляется центрами обслуживания абонентов (ЦОА);

**Лицевой счет** - счет Абонента в Биллинговой системе, на котором отражаются поступление денежных средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты услуг связи (Услуг), оказанных Оператором в соответствии с Договором, дополнительных услуг и др. Лицевой счет Абонента является документом аналитического учета;

**Личный кабинет (ЛК)** - закрытый персональный раздел Абонента на Сайте Оператора, посредством которого Абонент получает необходимую информацию о состоянии своего лицевого счета, об изменении настоящих Правил, о зачисленных платежах, а также управляет своей учетной записью и заказывает Услуги;

**Логин** - учетная запись Абонента (имя Абонента в биллинговой системе Оператора), служащая для идентификации Абонента при доступе к Услугам, а также для доступа к Личному кабинету;

**Официальное уведомление Оператора (уведомление)** - официальная информация, направленная Оператором Абоненту надлежащим образом, как то:

путем размещения информации в Личном кабинете Абонента;

путем размещения информации на Сайте Оператора;

путем направления информации заказным письмом;

путем направления информации посредством телеграфа, телетайпа;

путем направления информации посредством sms-оповещений;

путем направления информации посредством электронной почты;

путем размещения информации в средствах массовой информации.

**Пароль** - секретный код, предназначенный для идентификации Абонента при доступе к Услугам связи, а также для доступа к Личному кабинету, и состоящий из набора символов в количестве не менее 7 (семи) и не более 20 (двадцати), введенных без пробелов, без специальных знаков, с использованием латинских букв (предоставляется при необходимости или по требованию абонента);

**Пользователь** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи;

**Пользовательское оборудование (оконечное оборудование)** - технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Абонентов или предназначенные для таких целей, а в случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания – технические средства (в том числе телевизионный приемник, радиоприемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телерадиопрограмм;

**Пропускная способность канала связи** - максимально возможное количество информации, которое можно передать в единицу времени. Определяется Тарифным планом, выбранным Абонентом;

**Протокол обмена** – формализованный набор требований к структуре телематического электронного сообщения и алгоритму обмена телематическими электронными сообщениями;

**Предоставление доступа к сети связи Оператора** - совокупность действий Оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети связи Оператора с целью обеспечения возможности оказания Абоненту и (или) Пользователю Услуг связи;

**Подключение по ВОЛС** - предоставление Абоненту доступа к телекоммуникационной сети Оператора с использованием цифрового канала связи, организованного по волоконно-оптической линии связи (ВОЛС) (организация выделенного канала связи).

**Сайт Оператора** - сайт по адресу: [www.infolink.ru](http://www.infolink.ru);

**Сеть связи (Сеть)** - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, обеспечивающая предоставление Абонентам

Услуг связи и других услуг, технологически неразрывно связанных с ними;

**Сетевое оборудование** - оборудование Оператора, используемое для работы с Сетью;

**Сетевой адрес (реквизиты)** – номер из ресурса нумерации сети передачи данных Оператора, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему;

**Сигнал телерадиопрограммы** – электрический сигнал программы телерадиовещания, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами;

**Служба клиентского сервиса** - служба Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Абонентами/Пользователями по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и другие) осуществляющая техническую и информационную поддержку Абонентов/Пользователей по вопросам, касающимся всего спектра оказываемых услуг, настройки типового пользовательского оборудования, стандартного программного обеспечения, необходимого для доступа в сеть Интернет, и принимающая заявки на ремонт/устранение неисправностей. Многоканальный телефон службы клиентского сервиса: (495)223-97-97.

**Спам** – рассылка коммерческой и иной рекламы или иных видов сообщений (информации) лицам, не выразившим желания их получать.

**Тарифный план (тариф)** - совокупность ценовых условий с учетом технических параметров и ограничений, в соответствии с которыми Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами связи.

**Телематическое электронное сообщение** – одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию, структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и абонентским терминалом;

**Телефонное соединение** – установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту и(или) Пользователю услугами телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

**Техническая возможность предоставления доступа к Сети Оператора** - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к Сети связи Оператора, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием, а в случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания – наличие незадействованной монтированной емкости сети телевизионного вещания (СТВ) Оператора, позволяющей Оператору обеспечить возможность приема сигнала телерадиопрограммы от вещателя и доставки сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования;

**Техническая возможность оказания услуг телефонной связи с использованием дополнительного абонентского номера** – наличие у Оператора незадействованных средств связи, позволяющих Оператору осуществлять переадресацию входящих вызовов;

**Трафик** - объем информации, передаваемой по сети за определенный период времени (пересылаемой через шлюзы и коммутационные узлы Оператора с использованием протоколов TCP/IP). Измеряться он может в килобайтах, мегабайтах и гигабайтах, в зависимости от масштабов. Различают два вида: входящий (данные, которые принимаются) и исходящий трафики (данные, которые отправляются);

**Услуги (услуги связи)** – услуги местной телефонной связи с предоставлением возможности доступа к услугам внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи, телематические услуги связи (доступ к информационным ресурсам (сети Интернет)), услуги связи по передаче данных, услуги связи для целей кабельного вещания, и услуги, технологически неразрывно связанные с указанными Услугами связи. Полный перечень, предоставляемых Оператором Услуг, опубликован на сайте Оператора;

**Услуга пользования (предоставление в пользование линии связи)** – предоставление в пользование Абоненту технологических ресурсов Оператора с целью организации абонентской линии для создания возможности Абоненту получать услуги связи (Услуги) Оператора. Стоимость Услуги пользования входит в обязательный ежемесячный платеж (абонентскую плату).

**Учётные данные** - это логин и пароль (выдается при необходимости) Абонента. Учетные данные выдаются Абоненту Оператором при подключении к Услуге;

**Учетная запись (аккаунт)** - совокупность данных, однозначно определяющих Абонента в Биллинговой системе Оператора. Учетная запись создается в момент подключения Абонента к Сети Оператора и включает в себя персональную информацию об Абоненте, а также данные об Услугах, которые получает Абонент.

## **Раздел II. Порядок и условия заключения Договора**

### **Статья 3. Условия заключения Договора**

3.1. Услуги предоставляются Оператором физическим лицам (Абонентам) в жилых и не жилых помещениях на основании Публичной оферты (далее по тексту «Договор»), за исключением услуг кабельного вещания, на оказание которых заключается договор в письменной форме.

3.2. Договор заключается с физическим лицом в целях пользования услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.3. Договор заключается при наличии технической возможности предоставления доступа Абоненту к Сети Оператора, включая все необходимые согласования на установку оборудования и прокладку кабеля в помещениях и на территории Абонента. Оператор имеет право отказать в заключении Договора при отсутствии указанной технической возможности.

3.4. Подписание Абонентом Акта или Внесение авансового платежа означает согласие Абонента с условиями Публичной оферты (акцепт оферты), дата события (внесение Абонентом авансового платежа или подписание Акта), которое случилось ранее является датой заключения Абонентом договора на оказание услуг связи в форме присоединения к Публичной оферте. Договор заключается на неопределенный срок, по желанию Абонента может быть заключен срочный Договор.

### **Статья 4. Порядок заключения Договора**

4.1. Перед заключением Договора Абонент в обязательном порядке должен ознакомиться с настоящими Правилами.

4.2. При заключении Договора Абонент указывает выбранный им из предлагаемых Оператором Тарифный план.

4.3. Услуги предоставляются только по адресу установки окончного (пользовательского) оборудования, указанному Абонентом. В случае изменения места жительства Абонента (утраты права владения или пользования помещением, в котором установлено окончное (пользовательское) оборудование, Абонент должен незамедлительно сообщить об этом Оператору с целью переоформления Договора на новый адрес (при наличии технической возможности) или расторжения Договора при отсутствии технической возможности. Абонент несет ответственность за своевременность предоставления Оператору сведений об изменении своего места жительства и/или утраты права владения или пользования помещением, в котором установлено окончное (пользовательское) оборудование.



### **Раздел III. Порядок и условия предоставления телематических услуг связи (доступа к информационным ресурсам (сети Интернет)).**

#### **Статья 5. Порядок и условия предоставления доступа к сети передачи данных (Сети) Оператора**

5.1. Доступ к Сети Оператора предоставляется Абоненту на основании заключенного Сторонами Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней для многоквартирных жилых домов и в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней для индивидуальных жилых домов после оплаты Абонентом услуги по предоставлению доступа к Сети. Если тарифами Оператора не предусмотрена оплата за данную услугу, то срок выполнения работ по предоставлению доступа к Сети исчисляется с даты заключения Договора.

5.2. Доступ к Сети Оператора предоставляется Абоненту на следующих условиях:

5.2.1 имеется техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети передачи данных (Сети) Оператора;

5.2.2 Абонент внес авансовый платеж за услугу доступа к Сети Оператора;

5.2.3 Абонент согласовал с Оператором дату и время проведения работ по организации Абоненту доступа к Сети Оператора;

5.2.4 Абонент обеспечил сотрудникам Оператора доступ в помещение(я), где будет проложена абонентская линия и установлено оконечное (пользовательское) оборудование, а также обеспечил доступ к местам общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи;

5.2.5 Абонент обеспечил наличие работоспособного компьютера с сетевой картой, а также с установленной работоспособной операционной системой с включенной поддержкой TCP/IP. /Работоспособной признается операционная система, работающая в соответствии с документацией к данной операционной системе/.

5.2.6 Абонент обеспечил наличие инсталляционного пакета установленной на компьютере операционной системы семейства Windows (Win. XP и последующие) и возможность его использования на компьютере Абонента.

5.3. Для предоставления Абоненту доступа к Сети Оператор выполняет следующие работы:

5.3.1. Прокладывает кабель (медная витая пара 5 (пятой) категории или волоконно-оптический кабель в зависимости от типа подключения, используемого по адресу Абонента) до помещения Абонента – помещения, указанного в Договоре в качестве места установки оконечного (пользовательского) оборудования;

5.3.2. Осуществляет ввод кабеля в помещение Абонента через технологическое отверстие, предусмотренное при строительстве здания (указано в проектной документации здания);

5.3.3 Оставляет запас кабеля 5 (пять) метров для прокладки внутри помещения Абонента. За дополнительную плату производит отмотку кабеля, достаточного для прокладки до места установки оконечного оборудования Абонента. Факт отмотки, длина кабеля и его стоимость фиксируются в Акте в разделе «Дополнительные работы».

5.3.4 Устанавливает разъем или розетку RJ-45 при подключении по медному кабелю витой парой; оптический медиаконвертер или Абонентский шлюз при подключении по волоконно-оптическому кабелю.

5.4. При отсутствии технологического отверстия по заявке Абонента Оператор выполняет работы по устройству отверстия (просверливает отверстие) у входной двери в квартиру в том месте, которое определит Абонент. При этом Оператор не несет ответственности за возможные последствия проводимых работ.

5.5. В рамках предоставления доступа к Сети Оператор осуществляет настройку параметров Сети на одном компьютере, работающем под управлением операционной системы семейства Windows ( Win. XP и старше).

5.6. В случае если Абонент не предоставляет работоспособный компьютер, то Оператор вправе продемонстрировать Абоненту работоспособность подключения к Сети с использованием собственных технических средств и потребовать подписания Акта об

организации доступа к сети и начале оказания Услуг (далее Акт). В таком случае Абонент выполняет настройку самостоятельно, об этом делается отметка в Акте. Доступ к Сети считается предоставленным при демонстрации работоспособности сети и возможности выхода в Интернет с компьютера Оператора.

5.7. Результатом выполнения работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети Оператора является создание Оператором абонентской линии, которая предоставляется в пользование Абоненту вместе с другими технологическими ресурсами на весь период действия Договора. Абонент ежемесячно вносит оплату за предоставленные ему в пользование линию - технологические ресурсы Оператора (Услугу пользования).

5.8. Факт установки в помещении Абонента при подключении по ВОЛС оборудования Оператора фиксируется в Акте с указанием их типа. Установленное оборудование является собственностью Оператора и подлежит возврату при отказе Абонентом от услуг Оператора.

5.9. Факт предоставления Абоненту доступа к Сети подтверждается при демонстрации работоспособности сети и возможности выхода в Интернет с компьютера Абонента или Оператора и фиксируется подписанием Акта, который подписывается Сторонами после завершения работ по организации доступа к Сети. При подключении Абонента к Сети по технологии ADSL Акт не подписывается, датой начала оказания Услуги считается дата фиксации АСР Оператора трафика в/из сети Интернет от/к Абоненту.

5.10. При подключении Абонента к Сети датой начала оказания Услуги считается дата, указанная в Акте (за исключением подключений по технологии ADSL). В случае отказа от подписания Акта, Абонент обязан изложить Оператору письменное обоснование отказа от принятия выполненных работ в Акте сразу после завершения работ по предоставлению доступа к сети специалистами Оператора. В этом случае Оператор в течение 3-х (трех) рабочих дней после получения отказа от принятия работ устраняет указанные в нем недостатки.

5.11. В случае если Абонент не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ от его подписания работы будут считаться выполненными в срок, в полном объеме и качеством, устраивающим Абонента, а датой начала предоставления Услуг (телематических услуг связи – доступа к сети Интернет) будет считаться дата завершения работ по предоставлению доступа к сети специалистами Оператора.

5.12. Началом предоставления Услуг считается дата подписания Сторонами Акта, в соответствии с п.5.9. настоящих Правил, либо дата передачи Акта в соответствии с п. 5.11. настоящих Правил.

5.13. Описание тарифных планов, а также другие особенности оказания Услуг Абонентам описаны в тарифах Оператора.

5.14. Порядок предоставления доступа к Сети Оператора Абонентам, проживающим в частных домах, определен в Разделе VI настоящих Правил.

## **Статья 6. Права и обязанности Сторон при исполнении Договора**

### **6.1. Обязанности Оператора при оказании телематических услуг связи (Услуг):**

6.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, Лицензиями, Договором и тарифами Оператора.

6.1.2. Предоставлять Абоненту Услуги непрерывно, за исключением времени перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

6.1.3. Осуществлять перерасчет абонентской платы в случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора. Перерасчет стоимости Услуг производится в порядке, определенном ст.25 настоящих Правил.

6.1.4. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные законодательством требования к обеспечению

конфиденциальности сведений об Абоненте.

6.1.5. Вести Лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления денежных средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг, оказанных в соответствии с Договором, а также дополнительных услуг, заказанных Абонентом.

6.1.6. Извещать Абонента об изменении тарифов, наборе Услуг, их стоимости и др. за 10 (десять) календарных дней до введения изменений путем размещения информации на Сайте Оператора и в центрах обслуживания Абонентов.

6.1.7. Предоставлять Абоненту данные о суммарном объеме оказанных Оператором услуг за календарный месяц.

6.1.8. Возобновить в течение одного рабочего дня оказание Услуг Абоненту после поступления на Лицевой счет Абонента суммы достаточной, чтобы баланс лицевого счета стал положительным и размер суммы на счету стал достаточным для возобновления оказания Услуг (в случае приостановления оказания Услуг при отрицательном балансе Лицевого счета), а также в случае устранения нарушений, повлекших за собой приостановление Услуг Оператором по вине Абонента.

6.1.9. Обеспечить Абоненту информационно-справочное обслуживание в соответствии с Разделом VII настоящих Правил.

6.1.10. Рассматривать обращения Абонента о неисправностях в порядке, определенном Статьей 19 настоящих правил. Рассмотрение претензий Абонентов осуществляется Оператором в соответствии с Разделом IX настоящих Правил.

6.1.11. Оператор на добровольной основе принимает следующие дополнительные обязательства, препятствующие распространению спама, вредоносного программного обеспечения:

- фильтрация портов TCP/UDP, максимально уязвимых для атак на компьютер Абонента.

6.1.12. Зона ответственности Оператора за качество оказываемой услуги устанавливается в пределах сети передачи данных Оператора до розетки или разъема RJ-45 при подключении по медному кабелю витой пары или до активного оборудования Оператора, размещенного в помещении Абонента при подключении по волоконно-оптическому кабелю.

В многоэтажных и многоквартирных домах Оператор несет ответственность за целостность и работоспособность абонентской линии от узла связи Оператора до точки входа кабеля связи в помещение Абонента.

В частных домах, подключенных по ВОЛС, Оператор отвечает за целостность и работоспособность ВОЛС на участке от узла связи Оператора до границы земельного участка Абонента, на котором находится жилой дом.

## **6.2. Права Оператора при оказании телематических услуг связи (Услуг):**

6.2.1. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом условий Договора и настоящих Правил, нарушения условий оплаты Услуг, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, уведомив об этом Абонента. Уведомление Абонента о приостановлении оказания Услуг в указанных случаях производится по контактному телефону Абонента, указанному в Договоре или путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете Абонента. За период, когда оказание Услуг было приостановлено в связи с нарушениями, допущенными Абонентом, до даты расторжения Договора или устранения Абонентом допущенных нарушений, с Абонента взимается плата за пользование техническими средствами (ресурсами) Оператора – плата за Услугу пользования, в размере, установленном тарифами Оператора.

6.2.2. Осуществлять ограничения отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования Сети.

6.2.3. Проводить планово-профилактические работы с приостановкой предоставления Услуг на период проведения работ. Оператор планирует проведение профилактических работ, связанных с временными перерывами в предоставлении Услуг, с учетом

особенностей технологического процесса оказания Услуг и, принимая во внимание время, когда это может принести наименьшие неудобства Абоненту.

6.2.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы на оказываемые Услуги, назначать новые платежи в дополнение к существующим, изменять набор дополнительных услуг и их стоимость.

6.2.5. Изменять в случае технической необходимости сетевые реквизиты Абонента (IP-адрес и др.)

6.2.6. Осуществлять проверку трафика Абонента на наличие вирусов и других вредоносных программ.

6.2.7. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке по истечении 6 (шести) месяцев после получения Абонентом уведомления, указанного в п.6.2.1 настоящих Правил, в случае неустранения Абонентом нарушений, ставших причиной приостановления оказания Услуг.

### **6.3. Обязанности Абонента при получении телематических услуг связи (Услуг):**

6.3.1. Предоставить при заключении Договора Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные. Ответственность за своевременное расторжение (прекращение) Договора ввиду прекращения у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, возлагается на Абонента.

6.3.2. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг, предусмотренных Договором в соответствии с выбранным Тарифным планом, а также оказанных Оператором дополнительных услуг, неразрывно связанных с телематическими услугами связи (Услугами), по действующим тарифам Оператора.

6.3.3 При пользовании Услугой соблюдать настоящие Правила, условия Договора, требования Правил оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007) и других требований действующего законодательства РФ.

6.3.4. Правильно вводить и не изменять идентификационные параметры и соблюдать инструкции Оператора по настройке своего сетевого оборудования и программного обеспечения, хранить в тайне идентификационные параметры и не передавать их третьим лицам.

6.3.5. Использовать в качестве абонентского терминала сертифицированное оборудование, соблюдать инструкции по его использованию. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, самостоятельно эксплуатировать данное оборудование, соблюдая правила его эксплуатации.

6.3.6. Не передавать права пользования Услугой и предоставленными Оператором ресурсами третьим лицам. Своевременно предпринимать меры по предотвращению использования ресурсов Оператора третьими лицами от имени Абонента (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа). Все риски, связанные с возможным использованием третьими лицами учетных данных и идентификационных параметров в случае их ненадлежащего хранения несет Абонент.

6.3.7. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению с абонентского терминала спама и вредоносного программного обеспечения. Не наносить ущерба техническим или программным средствам Оператора, других Абонентов и пользователей сети Интернет.

6.3.8. При работе в сети Интернет соблюдать требования, определенные п.6.5 настоящих Правил.

6.3.9. Самостоятельно следить за расходом средств на своем Лицевом счете, своевременно пополнять свой Лицевой счет, для чего при заключении Договора Абонент получает уникальный номер Лицевого счета и аутентификационные данные для доступа к «Личному кабинету» - web-странице на Сайте Оператора, содержащей статистическую информацию о состоянии лицевого счета Абонента. Данные о действующих тарифах и об их изменении, а также иные данные о характеристиках телематических услуг связи Абонент может получить на Сайте Оператора. Возможность получать указанную выше информацию в «Личном кабинете» предоставляется Абоненту круглосуточно и сохраняется в период приостановления оказания Услуги доступа Абоненту.

6.3.10. Следить за любыми изменениями/новостями/уведомлениями, опубликованными Оператором на Сайте Оператора и в Личном кабинете.

6.3.11. Производить допуск сотрудников Оператора в помещение Абонента, в котором установлено (планируется установить) оконечное оборудование для выполнения работ по организации доступа к Сети, ремонта линий связи или проверки схемы подключения оконечного оборудования. По требованию сотрудников Оператора обеспечить им доступ к местам общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи, стояки слаботочной разводки (общее имущество жильцов дома) для выполнения ремонтных работ в интересах Абонента или работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети.

6.3.12. Зона ответственности Абонента за целостность и работоспособность оборудования и линий связи устанавливается:

- в многоквартирных и многоэтажных жилых домах в пределах жилого помещения (от точки ввода в помещение до оконечного оборудования Абонента), включая активное оборудование Оператора, размещенное в помещении Абонента.

- в частных домах, подключенных по ВОЛС, Абонент отвечает за целостность и работоспособность ВОЛС и оборудования на участке от границы земельного участка, на котором находится дом Абонента, до оконечного оборудования Абонента.

- в нежилых помещениях, Абонент отвечает за целостность и работоспособность линии связи и оборудования Оператора на участке от точки подключения к сети Оператора до оконечного оборудования Абонента.

#### **6.4. Права Абонента при получении телематических услуг связи (Услуг):**

6.4.1. Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, с учетом перерывов на планово-профилактические работы, проводимые Оператором в соответствии с настоящими Правилами.

6.4.2. Изменять набор потребляемых Услуг (услуг связи) из списка Услуг, предоставляемых Оператором, с помощью подключения/отключения соответствующих Услуг в Личном кабинете с подписанием в последующем дополнительного соглашения к Договору в Центре обслуживания абонентов, а также при непосредственном обращении в Центр обслуживания абонентов Оператора.

6.4.3. Получать от Оператора информационно-справочную и техническую поддержку.

6.4.4. Запрашивать у Оператора информацию о его реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, Правилах их оказания и пользования ими, действующих тарифах.

6.4.5. Запрашивать детализацию предоставленных Оператором Услуг (детализацию по трафику) в соответствии со Ст. 27 настоящих Правил.

6.4.6. Ежедневно получать информацию о состоянии своего Лицевого счета. Возможность получать указанную выше информацию в Личном кабинете предоставляется Абоненту круглосуточно и сохраняется в период приостановления оказания Услуги.

6.4.7. Запрашивать детализацию Лицевого счета в соответствии со Статьей 27 настоящих Правил.

6.4.8. Получить перерасчет абонентской платы, снятой с Лицевого счета Абонента за период, когда Услуга не предоставлялась Абоненту по вине Оператора, в соответствии со Статьей 25 настоящих Правил.

6.4.9. Приостановить пользование Услугами в строгом соответствии с условиями приостановления Услуг, определенными Ст. 30 настоящих Правил и тарифами Оператора.

6.4.10. Возобновить пользование Услугами в соответствии с требованиями п.30.3 настоящих Правил.

6.4.11. Отказаться от пользования Услугами в установленном настоящими Правилами порядке.

6.4.12. Абонент не возражает против размещения оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг, на конструкциях и элементах, здания в котором проживает Абонент, а также в помещениях, являющихся общим имуществом в многоквартирном доме.

6.4.13. Абонент не возражает против использования его персональных данных в целях исполнения договора оказания услуг связи Оператором.

6.4.14. Абонент выражает согласие на получение информации на свой контактный телефон в виде СМС сообщений в целях исполнения договора оказания услуг связи Оператором.

### **6.5. При работе в сети Интернет Абонент обязуется:**

6.5.1 Не отправлять по сети Интернет информацию, отправка которой противоречит Российскому Федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;

6.5.2 Не использовать сеть Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

6.5.3 Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя;

6.5.4 Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;

6.5.5 Не использовать сеть Интернет для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

6.5.5.1 Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.

6.5.5.2 Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

6.5.5.3 Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

6.5.5.4 Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции

- либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
- 6.5.5.5 Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия.
- 6.5.6 Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
- 6.5.7 Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Интернет.
- 6.5.8 Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса сети Интернет в явной форме разрешает анонимность.
- 6.5.9 Не использовать каналы связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- 6.5.10 Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
- 6.5.11 Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:
- 6.5.11.1 Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
- 6.5.11.2 Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
- 6.5.11.3 Передачу на оборудование сети Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- 6.5.12 Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:
- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
  - общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
  - средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в сети Интернет (открытые прокси-серверы и т.п.);
  - общедоступные широкоэвещательные адреса локальных сетей;

- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

6.5.13 Не использовать ресурсы Интернет с помощью Услуг Оператора таким образом, что это нарушает правила использования данного ресурса и вызывает жалобы от администратора этого ресурса. Владелец любого информационного или технического ресурса Интернет может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными для всех пользователей этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования. В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администраторов других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящих Правил и Договора.

6.5.14 Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование.

6.5.15. Изменять сетевые реквизиты (в том числе IP-адреса), выданные Оператором при подключении или измененные им в процессе исполнения Договора в соответствии с п. 6.2.5. настоящих Правил.

6.5.16. Осуществлять подключение к Сети оборудования, предоставляющего доступ или обеспечивающего связность с другими сетями, отличными от Сети Оператора.

6.5.17. Совершать иные действия, наносящие вред Оператору и/или третьим лицам, противоречащие действующему законодательству РФ и настоящим Правилам.

#### **Статья 7. Условия работы Абонента в Сети.**

7.1. Доступ к ресурсам сети Интернет:

7.1.1. Абонент имеет возможность доступа к ресурсам сети Интернет только при положительном балансе Лицевого счета, при условии, что имеющейся на Лицевом счете суммы достаточно для получения услуг в соответствии с тарифами Оператора.

7.1.2. Все ресурсы сети Интернет, за исключением Сайта Оператора, управляются и модерированы частными лицами или организациями. Модерирование, управление и воздействие таких ресурсов на Абонента не может ни при каких условиях восприниматься как действия Оператора по отношению к Абоненту.

7.1.3. Оператор обеспечивает уникальную идентификацию Абонента (предоставление учетных данных - индивидуального логина и пароля (при необходимости) для входа в сеть Интернет). Абоненту предоставляется внешний IP-адрес, который выделяется из блока адресов Интернет Оператора.

7.2 Ограничения доступа к Сети Оператора (Сети):

7.2.1. Основным и единственным протоколом Сети является IP протокол (TCP/IP, UDP/IP, ICMP, ARP). Использование других протоколов недопустимо и рассматривается как несанкционированный доступ к Сети.

7.2.2. Список запрещенных протоколов и приложений: IPX, PIM (Protocol Independent Multicast), NetBIOS (NetBEUI) over IP (Порты 135, 137, 138, 139, 445), VyPress Chat, любое программное обеспечение сканирования портов, трафика и т. п., а также программное обеспечение, использующее широковещательную рассылку пакетов. /Оператор вправе предпринимать меры для предотвращения работы запрещенных к применению в сети протоколов и приложений./

7.2.3. В случае регистрации попыток несанкционированного доступа (смена атрибутов доступа к СЕТИ, несанкционированное подключение оборудования, использование протоколов, отличных от IP и т. п.) Оператор приостанавливает оказание Абоненту услуг и имеет право расторгнуть Договор с Абонентом в одностороннем порядке, с соблюдением условий п.32.4 настоящих Правил.



7.2.4. В случае обнаружения массовых несанкционированных рассылок (SPAM, вирусная деятельность) Оператор вправе без уведомления заблокировать все SMTP-отправки (электронную почту) от Абонента.

## **Статья 8. Основные опасности, которые могут возникнуть при пользовании Услугами, их влияние на качество и сумму оплаты за Услуги**

8.1. Существенной опасностью при подключении к сети Интернет являются компьютерные вирусы, одной из деструктивных особенностей которых является загрузка из сети Интернет на пораженный компьютер произвольных файлов.

8.2. Крайне не рекомендуется посещать сайты сомнительного содержания - различные порно- страницы, сайты, содержащие нелегальные копии музыкальных композиций, предлагающие скачать взломанное программное обеспечение и др.

8.3. Большую опасность для посетителей сети Интернет представляет некорректная настройка программного обеспечения. Например, неустановленные вовремя критические обновления системы безопасности для ОС Windows, некорректно настроенный прокси-сервер. Это может привести к тому, что компьютер Абонента станет доступным из сети и будет использован злоумышленниками для рассылки вирусов или СПАМ-сообщений, что также непременно приведет к увеличению Интернет-трафика и может вызвать перегрузку выделенного канала связи (замедленный доступ к сети Интернет).

8.4. Использование некоторых Internet-сервисов, таких как Internet-радио, веб-камера могут явиться причиной излишнего потребления трафика, т.к. передача информации идет в реальном времени.

8.5. Поражение компьютерных систем пользователя вирусами приводит не только к чрезмерному увеличению объема входящего трафика (и, как следствие, его оплаты), но и к ухудшению качества предоставляемых Услуг. Вирусы создают паразитный трафик, занимают всю полезную пропускную способность канала подключения к сети Интернет и препятствует передаче полезного трафика.

8.6. При обнаружении избыточного трафика или чрезмерного использования Абонентом ресурсов Сети по отправке исходящих сообщений, могущих повлиять на работоспособность Сети связи в целом, Оператор, в соответствии со Статьей 30 настоящих Правил, может приостановить оказание Услуг до устранения причин.

## **Статья 9. Техническое обслуживание**

9.1. Оператор осуществляет плановое обслуживание средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в связи с расширением Услуг, а также для проведения ремонтных, профилактических и аварийных работ.

9.2. Оператор производит техническое обслуживание Сети и ремонтные работы на участке от узла передачи данных до помещения Абонента (до технологического отверстия, через которое в квартиру Абонента входит кабель).

9.3. При обнаружении аварийных ситуаций или ухудшении качества Услуг, Абонент имеет право обратиться в Службу технической поддержки. График работы Службы и способы обращений указаны в Разделе VIII настоящих Правил.

9.4. Аварийно-восстановительные работы производятся в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации Оператором заявки Абонента о неисправности. Указанный срок установлен без учета отсутствия доступа к оборудованию Оператора, установленного по конкретному адресу, а также дополнительных работ, связанных с авариями телефонных, тепловых, газовых и электрических сетей, с хищениями оборудования, другими форс-мажорными обстоятельствами.

9.5. Планово-профилактические (регламентные) работы в Сети производятся с обязательным уведомлением Абонентов о предстоящих работах на сайте Оператора.

9.6. Техническое обслуживание внутриквартирной проводки и восстановление работоспособности сетевого подключения либо неисправности/сбоев оборудования и/или программного обеспечения, предоставленного Абонентом, в рамках Договора не производится.

9.7. При проведении ремонтных работ в спорном случае, а именно в случае отсутствия или не стабильного сетевого подключения на компьютере или роутере Абонента не по вине Оператора, Оператор вправе на собственном компьютере или роутере продемонстрировать Абоненту работоспособность сетевого подключения и возможность получения Услуг, а также качество Услуг по местонахождению Абонента. Возможна выдача во временное пользование роутера Оператора Абоненту по Акту приема-передачи оборудования для проверки работоспособности сетевого подключения. Работоспособность сетевого подключения в ходе такой демонстрации будет считаться подтверждением исполнения обязательств Оператора по предоставлению Услуг Абоненту.

9.8. При диагностике абонентского подключения Служба технической поддержки производит настройку и проверку работоспособности абонентской линии при напрямую подключенном к абонентской линии компьютере. В случае наличия дополнительных устройств, подключенных к абонентской линии, сотрудник Службы технической поддержки вправе попросить Абонента устранить их на время диагностики и проверки работоспособности абонентской линии. В случае отказа со стороны Абонента диагностика и проверка абонентской линии производится только до входа в квартиру, без использования абонентского терминала.

#### **Статья 10. Оптимизация обслуживания Абонентов**

10.1. При отсутствии доступа в Интернет, перед обращением к Оператору Абоненту следует через Личный кабинет проверить состояние своего Лицевого счета.

10.2. При отключении по задолженности необходимо пополнить Лицевой счет. Для возобновления доступа к услуге возможно использовать услугу «Обещанный платеж» в ЛК абонента (при наличии условий, указанных в п.23.3 настоящих Правил).

10.3. В случае отсутствия доступа к сети Интернет при достаточном количестве средств на лицевом счете абонента, перед обращением к Оператору Абоненту следует:

- перезагрузить компьютер;
- отсоединить и вновь подсоединить (до щелчка) сетевой кабель к системному блоку и компьютерной розетке, если она установлена в квартире;
- убедиться в том, что кабель не поврежден, например, домашними животными, не пережат мебелью и т.д.;
- проверить, что подключение по локальной сети находится в состоянии «подключено»;
- сверить настройки локальной сети с теми, что выдавались при подключении, или измененными в соответствии с условиями настоящих Правил и Договора.

10.4. Выполнение указанных пунктов позволит Абоненту восстановить работоспособность оборудования в большинстве случаев. Если связь не возобновилась, Абонент может обратиться в Службу технической поддержки Оператора.

10.5. Для получения ответов на вопросы, не связанные с устранением неисправностей, следует направлять их Оператору на электронную почту, по факсу, через Личный кабинет или путем обращения непосредственно в центр обслуживания абонентов в соответствии с Разделом VIII настоящих Правил.

#### **Статья 11. Личный кабинет**

11.1. Для удобства Абонентов на сайте Оператора доступен персональный сетевой сервис Личный кабинет (ЛК). Через ЛК Абонент может управлять своим аккаунтом и заказывать различные услуги. Например, узнавать состояние баланса, получать отчет по объему оказанных Услуг, заказать/подключить дополнительные сервисные услуги, пополнить Лицевой счет с помощью банковской карты, заказать смену Тарифного плана, обратиться к службам Оператора и многое другое.

11.2. В Личном кабинете на главной странице Оператор публикует информацию, предназначенную для обязательного ознакомления Абонента. Данная информация доступна в любое время.

11.3. Абонент обязуется регулярно проверять информационный блок в своем Личном кабинете (ЛК).

#### **11.4. Смена Тарифного плана.**

11.4.1. Измененный Тарифный план действует с начала следующего расчетного периода.

11.4.2. Сменить Тарифный план можно только на Тарифный план, открытый для подключения/перехода, и при отсутствии у Абонента задолженности по оплате Услуг.

11.4.3. Сменить Тарифный план можно только в том случае, если Абонент не является участником Акции, условиями которой смена Тарифного плана на период действия Акции не предусмотрена.

11.4.4. Сменить Тарифный план (а также отменить смену Тарифного плана) можно через Личный кабинет путем активации данной услуги до начала расчетного периода, в котором будет действовать новый Тарифный план.

11.4.5. Для изменения Тарифного плана (как и для отмены изменения Тарифного плана) можно также подать заявку Оператору любым удобным способом, указанным в Разделе VIII настоящих Правил.

11.4.6. Заявка на смену Тарифного плана подается заранее с учетом времени, необходимого на ее исполнение в соответствии с п.11.4.1 настоящих Правил .

11.4.7. Смена Тарифного плана оплате не подлежит, за исключением случаев, определенных действующими тарифами Оператора.

#### **11.5. Детализация трафика**

11.5.1. Абонент вправе запросить у Оператора детализацию трафика (IP-хостов в Интернете, с которыми осуществлялись прием и передача информации).

11.5.2. Детализация трафика осуществляется по заявке Абонента, отправленной на имя Оператора любым удобным для него способом, указанным в Ст. 27 настоящих Правил.

11.5.3. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:

- № договора или логин Абонента;

- ФИО Абонента;

- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);

- период времени, за который необходима детализация трафика.

11.5.4. Услуга по предоставлению детализации трафика оплачивается Абонентом в соответствии с действующими тарифами Оператора, размещенными на сайте Оператора .

11.5.5. Детализация трафика направляется Абоненту по контактному адресу электронной почты, указанному в заявке, или по согласованию с Абонентом передается через ЦОА.

11.5.6. Заявка исполняется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения Оператором.

### **Раздел IV. Порядок и условия предоставления услуг местной телефонной связи и внутризонавой телефонной связи с предоставлением доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи**

#### **Статья 12. . Порядок и условия предоставления доступа к сети связи (Сети) Оператора**

12.1 Доступ к Сети Оператора предоставляется Абоненту на основании заключенного Сторонами Договора в течение 5 (пяти) рабочих дней после оплаты Абонентом услуги по предоставлению доступа к Сети.

12.2. Доступ к Сети Оператора предоставляется Абоненту на следующих условиях:

12.2.1 имеется техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи (Сети) Оператора;

12.2.2 Абонент оплатил услуги доступа к Сети Оператора;

12.2.3 Абонент согласовал с Оператором дату и время проведения работ;

12.2.4 Абонент обеспечил сотрудникам Оператора доступ в помещение(я), где будет проложена абонентская линия и установлено оконечное (пользовательское) оборудование,

а также обеспечил доступ к в местах общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи;

12.2.5 Абонент обеспечил наличие работоспособного оконечного (пользовательского) оборудования /Работоспособным признается пользовательское (оконечное) оборудование, работающее в соответствии с документацией к данному оборудованию/.

12.3 Для предоставления Абоненту доступа к Сети Оператор выполняет следующие работы:

12.3.1. Прокладывает кабель связи до помещения Абонента – помещения, указанного в Договоре в качестве места установки оконечного (пользовательского) оборудования;

12.3.2. Осуществляет ввод кабеля в помещение Абонента через технологическое отверстие, предусмотренное при строительстве здания (указано в проектной документации здания);

12.3.3 Прокладывает кабель по помещению Абонента длиной не более 5 (пяти) метров, устанавливает телефонную розетку или абонентский шлюз;

12.3.4 За дополнительную плату оставляет запас кабеля для прокладки внутри помещения Абонента до места установки оконечного (пользовательского) оборудования.

12.4. При отсутствии технологического отверстия Оператор выполняет работы по устройству отверстия (просверливает отверстие) у входной двери в квартиру в том месте, которое определит Абонент. При этом Оператор не отвечает за возможные последствия проводимых работ.

12.5. В случае если Абонент не предоставляет работоспособное оконечное (пользовательское) оборудование, то Оператор вправе продемонстрировать Абоненту работоспособность подключения к Сети с использованием собственных технических средств и требовать подписания Акта об организации доступа к сети и начале оказания Услуг (далее Акт), доступ к Сети, в данном случае, будет считаться предоставленным при демонстрации работоспособности Сети на оборудовании Оператора.

12.6. При предоставлении доступа к Сети Абоненту предоставляется абонентский номер – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечное (пользовательское) оборудование Абонента.

12.7. Результатом выполнения работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети Оператора является создание Оператором абонентской линии, которая предоставляется в пользование Абоненту вместе с другими технологическими ресурсами на весь период действия Договора. Полный перечень предоставленных Абоненту в пользование технологических ресурсов Оператора приведен в Акте. Абонент ежемесячно вносит оплату за предоставленные ему в пользование технологические ресурсы Оператора (Услугу пользования).

12.8. Факт предоставления Абоненту доступа к Сети подтверждается контрольным звонком в службу Клиентского сервиса Оператора, который совершает сотрудник Оператора после завершения работ по предоставлению доступа к Сети. Началом предоставления Услуг считается дата подписания Акта.

12.9. В случае отказа от подписания Акта, Абонент обязан изложить Оператору письменное обоснование отказа от принятия выполненных работ в Акте сразу после завершения работ по предоставлению доступа к сети специалистами Оператора. В этом случае Оператор в течение 3-х (трех) рабочих дней после получения отказа от принятия работ устраняет указанные в нем недостатки.

12.10. В случае если Абонент не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ от его подписания работы будут считаться выполненными в срок, в полном объеме и качеством, устраивающим Абонента, а датой начала предоставления Услуг будет считаться дата завершения работ по предоставлению доступа к сети специалистами Оператора.

12.12. Порядок предоставления доступа к Сети Оператора Абонентам, проживающим в частных домах, определен в Разделе VI настоящих Правил.

## **Статья 13. Права и обязанности Сторон при исполнении Договора**

### **13.1. Обязанности Оператора при оказании услуг местной телефонной связи и услуг внутризоновой телефонной связи с предоставлением доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи (Услуг):**

13.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, Лицензиями и Договором.

13.1.2. Предоставлять Абоненту Услуги непрерывно, за исключением времени перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

13.1.3. Осуществлять перерасчет абонентской платы в случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора. Перерасчет стоимости Услуг производится в соответствии со Статьей 25 настоящих Правил.

13.1.4. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные законодательством требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

13.1.5. Вести Лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления денежных средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг, оказанных в соответствии с Договором, а также дополнительных услуг, заказанных Абонентом.

13.1.6. Извещать Абонента об изменении тарифов, наборе Услуг, их стоимости и др. за 10 (десять) календарных дней до введения изменений путем размещения информации на Сайте Оператора и в пунктах обслуживания Абонентов.

13.1.7. Предоставлять Абоненту данные о суммарном объеме оказанных Оператором услуг за календарный месяц.

13.1.8. Возобновить в течение одного рабочего дня оказание Услуг Абоненту после поступления на Лицевой счет Абонента суммы обеспечивающей, чтобы баланс лицевого счета стал положительным и размер суммы на счету стал достаточным для возобновления оказания Услуг (в случае приостановления оказания Услуг при отрицательном балансе лицевого счета), а также в случае устранения нарушений, повлекших за собой приостановление Услуг Оператором по вине Абонента.

13.1.9. Обеспечить Абоненту информационно-справочное обслуживание в соответствии с Разделом VIII настоящих Правил.

13.1.10. Рассматривать обращения Абонента о неисправностях в порядке, определенном Статьей 19 настоящих Правил. Рассмотрение претензий Абонентов осуществляется Оператором в соответствии с Разделом X настоящих Правил.

### **13.2. Права Оператора при оказании услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам зоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг):**

13.2.1. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом условий Договора и настоящих Правил, нарушения условий оплаты Услуг, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, уведомив об этом Абонента. Уведомление Абонента о приостановлении оказания Услуг в указанных случаях производится по контактному телефону Абонента, указанному в Договоре или путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете Абонента. За период, когда оказание Услуг было приостановлено в связи с нарушениями, допущенными Абонентом, до даты расторжения Договора или устранения Абонентом допущенных нарушений, с Абонента взимается плата за пользование техническими средствами (ресурсами) Оператора – плата за Услугу пользования, в размере, установленном тарифами Оператора.

13.2.2. Осуществлять ограничения отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования Сети.

13.2.3. Проводить планово-профилактические работы с приостановкой предоставления Услуг на период проведения работ.

13.2.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы на оказываемые Услуги, назначать новые платежи в дополнение к существующим, изменять набор дополнительных услуг и их стоимость. Извещение об указанных изменениях осуществляется в порядке, определенном п.13.1.6 настоящих Правил.

13.2.5. Производить замену абонентского номера в случае технической необходимости или в связи с требованием нормативных документов отрасли связи с обязательным уведомлением об этом Абонента в порядке, определенном Правилами оказания услуг местной, внутризоновой междугородной и международной телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ №310 от 18.05.2005 г. (далее «Правила по телефонии»).

13.2.6. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке по истечении 6 (шести) месяцев после получения Абонентом уведомления, указанного в п.13.2.1 настоящих Правил, в случае неустранения Абонентом нарушений, ставших причиной приостановления оказания Услуг.

**13.3. Обязанности Абонента при получении услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам зоновой, междугородной и международной телефонной связи (Услуг):**

13.3.1. Предоставить при заключении Договора Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные.

13.3.2. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг, предусмотренных Договором в соответствии с действующими тарифами Оператора, оплату оказанных Оператором дополнительных услуг, неразрывно связанных с Услугами связи, а также оплату Услуг, полученные путем совершения конклюдентных действий, то есть действий, свидетельствующих о фактическом пользовании Абонентом Услугами, в полном объеме в соответствии с действующими тарифами Оператора.

13.3.3 При пользовании Услугой соблюдать настоящие Правила, условия Договора, требования Правил оказания услуг местной, внутризоновой междугородной и международной телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ №310 от 18.05.2005 г и других требований действующего законодательства РФ.

13.3.4 Не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям.

13.3.5 Содержать абонентскую линию и оконечное оборудование в своем помещении в исправном состоянии, соблюдать правила эксплуатации оконечного оборудования.

13.3.6 Обеспечить беспрепятственный доступ представителя Оператора, предъявившего соответствующее удостоверение, в телефонизированное помещение Абонента для проведения осмотра и ремонта абонентских линий, проверки схемы подключения и соответствия оконечных устройств установленным требованиям. По требованию сотрудников Оператора обеспечить им доступ к местам общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи, стояки слаботочной разводки (общее имущество жильцов дома) для выполнения ремонтных работ в интересах Абонента или работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети Оператора.

13.3.7 Сообщить Оператору о прекращении своего права владения или пользования телефонизированным помещением и об изменении места жительства в течение 60 дней со дня наступления таких изменений. Ответственность за своевременное прекращение Договора ввиду прекращения у Абонента права владения или пользования телефонизированным помещением возлагается на Абонента.

13.3.8. При расторжении Договора, дополнительного соглашения к нему или изменении типа подключения, в случае использования технических средств, установленных Оператором, вернуть их в рабочем состоянии без видимых дефектов.

13.3.9. Абонент не возражает против размещения оборудования Оператора, необходимого для оказания услуг по настоящему Договору на конструкциях и элементах, здания в котором проживает Абонент, а также в помещениях, являющихся общим имуществом в многоквартирном доме.

13.3.10. Не передавать права пользования Услугой и предоставленными Оператором ресурсами третьим лицам.

13.3.11. Самостоятельно следить за расходованием средств на своем Лицевом счете, своевременно пополнять свой Лицевой счет.

13.3.12. Следить за любыми изменениями/новостями/уведомлениями, опубликованными Оператором на Сайте Оператора и в Личном кабинете (ст.11 Настоящих Правил).

13.3.13. Абонент не возражает против использования его персональных данных в целях исполнения договора оказания услуг связи Оператором.

13.3.14. Абонент выражает согласие на получение информации на свой контактный телефон в виде СМС сообщений в целях исполнения договора оказания услуг связи Оператором.

**13.4. Права Абонента при получении услуг местной телефонной связи с предоставлением доступа к услугам зонной, междугородной и международной телефонной связи (Услуг):**

13.4.1. Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, с учетом перерывов на планово-профилактические работы, проводимые Оператором в соответствии с настоящими Правилами.

13.4.2. Изменять набор потребляемых Услуг (услуг связи) из списка Услуг, предоставляемых Оператором, с помощью подключения/отключения соответствующих Услуг в Личном кабинете, с последующим подписанием дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи в Центре обслуживания абонентов, а также при обращении непосредственно в ЦОА.

13.4.3. Получать от Оператора информационно-справочную и техническую поддержку.

13.4.4. Запрашивать у Оператора информацию о его реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, Правилах их оказания и пользования ими, действующих тарифах.

13.4.5. Запрашивать детализацию предоставленных Оператором Услуг (детализацию по трафику) в соответствии со Статьей 27 настоящих Правил.

13.4.6. Ежедневно получать информацию о состоянии своего Лицевого счета. Возможность получать указанную выше информацию в Личном кабинете предоставляется Абоненту круглосуточно и сохраняется в период приостановления оказания Услуг.

13.4.7. Запрашивать детализацию Лицевого счета в соответствии со Статьей 27 настоящих Правил.

13.4.8. Получить перерасчет абонентской платы, снятой с Лицевого счета Абонента за период, когда Услуга не предоставлялась Абоненту по вине Оператора. Перерасчет стоимости Услуг производится в соответствии со Статьей 25 настоящих Правил.

13.4.9. Приостановить пользование Услугами в строгом соответствии с условиями приостановления Услуг, определенными Ст. 30 настоящих Правил.

13.4.10. Возобновить пользование Услугами в соответствии с требованиями п. 30.3 настоящих Правил.

13.4.11. Отказаться от пользования Услугами и расторгнуть Договор в установленном настоящими Правилами порядке.

**Статья 14. Условия предоставления услуг внутризонной телефонной связи с предоставлением возможности доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи.**

14.1 При выборе Абонентом услуги внутризонавой телефонной связи ему предоставляется возможность пользоваться услугами междугородной и международной телефонной связи, которые оказывают операторы связи, не входящие в перечень Операторов, указанных в п.1.3 настоящих Правил, и имеющих соответствующие лицензии.

14.2 Абонент выбирает один из следующих способов оказания ему услуг зонавой, междугородной и международной телефонной связи (*выбирается только один из предложенных способов*):

14.2.1. **1-й способ** - в качестве оператора, оказывающего услуги междугородной и международной телефонной связи, Абонент выбирает конкретного оператора связи, сеть связи которого присоединена к Сети Оператора.

14.2.2. **2-й способ** - Оператор выбирает оператора, оказывающего услуги междугородной и международной телефонной связи, при каждом наборе номера Абонентом в зонавом, междугородном либо международном коде. Если абонент не воспользовался правом выбора, либо при ликвидации договорных отношений у Оператора с оператором зонавой, Мг и Мн, которого выбрал Абонент, применяется этот способ совершения зонавых, Мг и Мн звонков.

14.3. Абонент, осуществляя выбор одного из способов оказания ему услуг зонавой, междугородной и международной связи, должен самостоятельно ознакомиться с условиями предоставления указанных услуг (офертой для физических лиц, тарифами на услуги и пр.) на сайтах соответствующих операторов связи. Абонент безусловно принимает условия оказания междугородных и международных услуг телефонной связи, размещенные на сайте оператора (ов) зонавой, Мг и Мн связи.

14.4. При выборе Абонентом услуги внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи Абонент соглашается на предоставление сведений о себе другим операторам связи для обеспечения предоставления таких услуг и возможности производства расчетов за них.

## **Раздел V. Порядок и условия предоставления услуг связи для целей кабельного вещания (кабельного телевидения).**

### **Статья 15. Предоставление Абоненту доступа к Сети Оператора - Сети телевизионного вещания (СТВ)**

15.1. Предоставление Абоненту доступа к СТВ производится Оператором в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения Договора и оплаты стоимости указанного доступа согласно действующему тарифу Оператора.

15.2. Доступ к СТВ Оператора предоставляется Абоненту на следующих условиях:

15.2.1 имеется техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи (СТВ) Оператора;

15.2.2 Абонент оплатил услуги доступа к СТВ Оператора;

15.2.3 Абонент согласовал с Оператором дату и время проведения работ;

15.2.4 Абонент обеспечил сотрудникам Оператора доступ в помещение(я), где будет проложена абонентская линия и установлено оконечное (пользовательское) оборудование, а также обеспечил доступ к в местам общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи;

15.2.5 Абонент обеспечил наличие работоспособного оконечного (пользовательского) оборудования /Работоспособным признается пользовательское (оконечное) оборудование, работающее в соответствии с документацией к данному оборудованию/. Абонент не в праве предъявлять Оператору претензии в случае невозможности приема всех сигналов телепрограмм, передаваемых Оператором, из-за технических особенностей оконечного (пользовательского) оборудования.

15.2.6. Абонентская распределительная система удовлетворяет требованиям ГОСТ Р 52023-2003.

15.3. Для доступа к СТВ Абонент может использовать имеющуюся у него Абонентскую распределительную систему или построить новую. Параметры Абонентской



распределительной системы должны соответствовать действующим стандартам и техническим нормам, а также должны отвечать рекомендациями Оператора с целью обеспечения качества предоставления Услуг, которые доводятся до сведения граждан, желающих заключить настоящий Договор.

15.4. В случае несоответствия параметров Абонентской распределительной системы действующим стандартам и техническим нормам, Абонент не вправе предъявлять претензии Оператору по срокам начала оказания Услуг и качеству оказываемых Услуг.

15.5. Для предоставления Абоненту доступа к Сети Оператор выполняет следующие работы:

15.5.1. Подключает Абонентскую распределительную систему к сети Оператора или прокладывает кабель до помещения Абонента – помещения, указанного в Договоре в качестве места установки оконечного (пользовательского) оборудования;

15.5.2. Осуществляет ввод кабеля в помещение Абонента через технологическое отверстие, предусмотренное при строительстве здания (указано в проектной документации здания);

15.5.3 Оставляет запас кабеля 15 (пятнадцать) метров для прокладки внутри помещения Абонента. За дополнительную плату производит отмотку кабеля, достаточного для прокладки до места установки оконечного оборудования Абонента. Факт отмотки, длина кабеля и его стоимость фиксируются в Акте в разделе «Дополнительные работы».

15.5.4 Устанавливает разъем при подключении по медному кабелю или активное оборудование при подключении по волоконно-оптическому кабелю.

15.5.5. При отсутствии технологического отверстия по заявке Абонента Оператор выполняет работы по устройству отверстия (просверливает отверстие) у входной двери в квартиру в том месте, которое определит Абонент. При этом Оператор не несет ответственности за возможные последствия проводимых работ.

15.6. В случае если Абонент не предоставляет работоспособное оконечное (пользовательское) оборудование, то Оператор вправе продемонстрировать Абоненту работоспособность подключения к СТВ с использованием собственных технических средств и требовать подписания Акта о предоставлении доступа к сети (СТВ) и начале оказания Услуг, доступ к СТВ, в данном случае, будет считаться предоставленным при демонстрации работоспособности Сети на оборудовании Оператора.

15.7. При заключении договора Абоненту присваивается уникальный номер лицевого счета (договора), однозначно определяющий (идентифицирующий) Абонента. Данный номер Абонент использует при оплате услуг Оператора.

15.7.1. Результатом выполнения работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети Оператора является создание Оператором абонентской линии, которая предоставляется в пользование Абоненту вместе с другими технологическими ресурсами на весь период действия Договора. Полный перечень предоставленных Абоненту в пользование технологических ресурсов Оператора приведен в Акте. Абонент ежемесячно вносит оплату за предоставленные ему в пользование технологические ресурсы Оператора (Услугу пользования).

15.8. Факт предоставления Абоненту доступа к СТВ подтверждается Актом, который является неотъемлемой частью Договора и подписывается Сторонами после завершения работ по предоставлению доступа к СТВ.

15.9. В случае отказа от подписания Акта, Абонент обязан изложить Оператору письменное обоснование отказа от принятия выполненных работ в Акте сразу после завершения работ по предоставлению доступа к сети специалистами Оператора. В этом случае Оператор в течение 3-х (трех) рабочих дней после получения отказа от принятия работ устраняет указанные в нем недостатки.

15.10. В случае если Абонент не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ от его подписания работы будут считаться выполненными в срок, в полном объеме и качеством, устраивающим Абонента, а датой начала предоставления Услуг будет

считаться дата завершения работ по предоставлению доступа к сети специалистами Оператора.

15.11. Началом предоставления Услуг считается дата предоставления Абоненту доступа к Сети указанная в Акте.

15.12. Подключение к сети производится только после оплаты стоимости подключения (если она предусмотрена тарифами Оператора) и внесения Абонентом предоплаты, в размере не менее одной абонентской платы по выбранному тарифу. Стоимость подключения включает прокладку кабеля RG6 до абонентской распределительной системы жилого помещения Абонента. При необходимости в жилом помещении Абонента кабель прокладывается без фиксации в ограниченном объеме – не более 15 метров с целью демонстрации факта подключения на окончательном абонентском устройстве.

15.13 Порядок предоставления доступа к Сети Оператора Абонентам, проживающим в частных домах, определен в Разделе VI настоящих Правил.

## **Статья 16. Права и обязанности Сторон при исполнении Договора.**

### **16.1 Обязанности Оператора при оказании услуг связи для целей кабельного вещания (Услуг).**

16.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, Лицензиями и Договором.

16.1.2. Предоставить Абонентскую линию в пользование Абоненту. Доставлять до Пользовательского (оконечного) оборудования пакет сигналов телепрограмм с качеством, соответствующим действующим стандартам и техническим нормам.

16.1.3. Обеспечить информационно-справочное обслуживание Абонентов в целях предоставления сведений об Операторе, а также информации, необходимой для заключения и исполнения Договора.

16.1.4. В случае поступления заявки от Абонента об ухудшении качества приема, либо отсутствии приема телевизионных сигналов в единый центр обслуживания Абонентов по телефону (495)223-97-97 или в любой из офисов обслуживания Абонентов, осуществить все необходимые мероприятия для восстановления качества приема в срок, не превышающий 3-х рабочих дней от даты регистрации заявки Абонента Сервисной службой, за исключением случаев ухудшения качества приема по независящим от Оператора причинам. При выявлении неисправности Абонентской распределительной системы, для устранения которой требуется замена существующей Абонентской распределительной системы на новую, Оператор выдает Абоненту письменное уведомление об этом. В данном случае срок устранения неисправности продлевается на время замены Абонентом Абонентской распределительной системы.

16.1.5. При невозможности для Абонента пользоваться Услугами по вине Оператора свыше срока, установленного п.16.1.4 настоящих Правил, компенсировать этот период путем перерасчета оплаты за Услуги. Порядок перерасчета определяется Статьей 25 настоящих Правил.

16.1.6. Зона ответственности Оператора за качество оказываемой Услуги устанавливается от узла связи Оператора до Абонентской распределительной системы Абонента - оборудования, размещенного в распределительном щитке в местах общего пользования в многоквартирных и многоквартирных домах или до активного оборудования Оператора, размещенного в помещении Абонента в частных домах, подключенных по ВОЛС.

В частных домах, подключенных по ВОЛС, Оператор отвечает за целостность и работоспособность линии связи на участке от узла связи Оператора до границы земельного участка Абонента, на котором размещен жилой дом Абонента.

### **16.2. Права Оператора при оказании услуг связи для целей кабельного вещания (Услуг).**

16.2.1. Менять частотное распределение телевизионных сигналов в СТВ.

16.2.2. Изменять состав Пакета телепрограмм, обеспечив при этом доставку установленного законодательством РФ минимального Пакета телепрограмм, с уведомлением Абонента о данных изменениях в центрах обслуживания Абонентов и на Сайте Оператора не менее чем за 10 дней до такого изменения.

16.2.3. При наличии у Абонента задолженности по оплате Услуг производить работы по заявкам Абонента только после погашения задолженности.

16.2.4. Приостанавливать оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, в том числе в случае несвоевременной оплаты Услуг, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. Постановлением Правительства РФ №785 от 22.12.2006), а также в иных случаях, установленных законодательством РФ, уведомив об этом Абонента. Уведомление Абонента о приостановлении оказания Услуг производится по контактному телефону Абонента и путем размещения соответствующей информации в «Личном кабинете» Абонента на Сайте Оператора. Восстановление оказания Услуг производится на основании письменного заявления Абонента при отсутствии у Абонента задолженности по оплате Услуг и наличии на лицевом счете денежных средств в размере абонентской платы по используемому тарифному плану.

16.2.5. Если Абонент не устранил указанные в п.16.2.4 настоящих Правил нарушения в течение шести месяцев с даты получения им уведомления о приостановлении оказания Услуг, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. За период, когда оказание Услуг было приостановлено в связи с нарушениями, допущенными Абонентом, до даты расторжения Договора или устранения Абонентом допущенных нарушений, с Абонента взимается плата за пользование Абонентской линией, в размере, установленном действующими тарифами Оператора. Компенсация ущерба, причиненного Оператору указанными выше нарушениями Абонента, производится Абонентом дополнительно.

16.2.6. При проведении профилактических работ прерывать предоставление Услуг Абоненту на срок не более 8 часов не чаще одного раза в месяц.

16.2.7. Требовать от Абонента замены Абонентской распределительной системы при условии, что ее параметры перестали соответствовать требованиям ГОСТ Р 52023-2003.

### **16.3 Обязанности Абонента при пользовании услугами связи для целей кабельного вещания (Услуг).**

16.3.1 Предоставить при заключении Договора Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные.

16.3.2. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг (услуг связи и услуг, неразрывно связанных с услугами связи), предусмотренных Договором в соответствии с действующими тарифами Оператора, оплату оказанных Оператором дополнительных услуг, а также оплату Услуг, полученные путем совершения конклюдентных действий, то есть действий, свидетельствующих о фактическом пользовании Абонентом Услугами, в полном объеме в соответствии с действующими тарифами Оператора.

16.3.3 При пользовании Услугой соблюдать настоящие Правила, условия Договора, требования Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. Постановлением Правительства РФ №785 от 22.12.2006) и других требований действующего законодательства РФ.

16.3.4. Не уступать и не передавать третьим лицам права и обязанности по Договору и ресурсы, предоставленные Оператором.

16.3.5. Не использовать предоставленные Оператором Услуги в коммерческих целях.

16.3.6. Обеспечить наличие Абонентской распределительной системы и Пользовательского (оконечного) оборудования. Соблюдать правила технической эксплуатации Абонентской распределительной системы и Пользовательского

(оконечного) оборудования, содержать в исправном состоянии Абонентскую распределительную систему и Пользовательское (оконечное) оборудование.

16.3.7. Обеспечить специалистам Оператора доступ в Помещение Абонента, а также к местам общего пользования в жилых домах, где расположены коммуникационные сооружения и внутридомовые кабельные линии связи, стояки слаботочной разводки (общее имущество дома), обеспечивать беспрепятственный доступ специалистов Оператора к Абонентской распределительной системе;

16.3.8. Не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней письменно известить оператора о предполагаемом изменении места жительства, а также своевременно уведомлять об изменении каких-либо его личных данных, указанных в Договоре.

16.3.9. Самостоятельно следить за расходом средств на своем Лицевом счете, своевременно пополнять свой Лицевой счет.

16.3.10. Следить за любыми изменениями/новостями/уведомлениями, опубликованными Оператором на Сайте Оператора и в Личном кабинете (ст. 11 настоящих Правил).

16.3.11. Зона ответственности Абонента устанавливается от Абонентской распределительной системы - оборудования, размещенного в распределительном щитке в местах общего пользования в многоквартирных и многоквартирных домах до окончного устройства или от активного оборудования Оператора, размещенного в помещении Абонента до окончного устройства Абонента при подключении по ВОЛС.

В частных домах, подключенных по ВОЛС, Абонент отвечает за целостность и работоспособность линии связи на участке от границы земельного участка Абонента до активного оборудования Оператора, размещенного в жилом доме Абонента.

16.3.12. Абонент не возражает против использования его персональных данных в целях исполнения договора оказания услуг связи.

16.3.13. Абонент выражает согласие на получение информации на свой контактный телефон в виде СМС сообщений в целях исполнения договора оказания услуг связи Оператором.

#### **16.4. Права Абонента при пользовании услугами связи для целей кабельного вещания (Услуг).**

16.4.1. Приостановить пользование Услугами по собственному желанию, письменно уведомив об этом Оператора не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты приостановления пользования Услугами. Возобновление оказания Услуг производится по письменному заявлению Абонента в течение 3- (трех) календарных дней с даты поступления заявления.

16.4.2. Абонент согласен с размещением оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг по настоящему Договору на конструкциях и элементах здания, в котором проживает Абонент, а также в помещениях, являющихся общим имуществом в многоквартирном доме.

## **Раздел VI. Особенности организации доступа к Сети Оператора физическим лицам, проживающим в частных жилых домах.**

### **Статья 17. Обязанности Оператора при предоставлении доступа к Сети Оператора физическим лицам, проживающим в частных домах.**

17.1. Организовать абонентскую линию по «Типовой схеме подключения» путем подвеса волоконно-оптического кабеля на опорах электропередачи, при условии выполнения Абонентом требований п.18.1 настоящих Правил. «Типовая схема подключения» - утвержденная Оператором схема организации абонентской линии, применяемая при подключении Абонентов, проживающих в частных жилых домах (Приложение №1 к настоящим Правилам).

17.2. Осуществить ввод оптического кабеля в жилой дом, принадлежащий Абоненту, через отверстие в стене дома со стороны подвеса оптического магистрального кабеля,

устроенное Оператором в месте, указанном Абонентом. Длина абонентской линии от ближайшей к дому Абонента опоры освещения, к которой осуществлен подвес магистрального кабеля, до места ввода оптического кабеля в дом Абонента не превышает 30 (Тридцать) метров. При бурении отверстия в стене жилого дома, принадлежащего Абоненту, Оператор не несет ответственности за нарушения внешней и внутренней отделки стен в месте устройства отверстия.

17.3. Осуществить монтаж оптического кабеля по дому Абонента в настенном кабельном канале до настенного вводного шкафа, расстояние от места ввода оптического кабеля в жилой дом Абонента до настенного вводного шкафа не превышает 7 (Семь) метров.

17.4. Осуществить монтаж настенного вводного шкафа и произвести включение и настройку оборудования Оператора, размещенного в настенном вводном шкафу, при условии выполнения Абонентом требований п.18.1.4 и п.18.1.5 настоящих Правил. Оборудование и кабели связи, установленные Оператором, являются исключительной собственностью Оператора и подлежат демонтажу Оператором при расторжении Договора.

17.5. При наличии на «Территории Абонента» линейно-кабельных сооружений связи, пригодных, по решению Оператора, для прокладки кабелей связи, а также пригодных для дальнейшей эксплуатации проложенных Оператором кабелей связи, Оператор вправе осуществить прокладку оптического кабеля в данных линейно-кабельных сооружениях связи. «Территория Абонента» - жилой дом и земельный участок под данным жилым домом, права на которые принадлежат Абоненту.

17.6. Согласно требованиям производителя оптического кабеля Оператор вправе проводить работы, указанные в п.17.1, 17.2 и 17.5 настоящих Правил, при температуре воздуха не ниже  $-5^{\circ}\text{C}$ , в связи с этим, в период, когда температура воздуха ниже указанного значения работы Оператором не производятся, сроки оказания услуги по предоставлению доступа к сети связи увеличиваются на время, когда температура воздуха достигнет допустимого для производства работ с оптическим кабелем значения.

## **Статья 18. Обязанности Абонента, проживающего в частном жилом доме, при получении доступа к Сети Оператора.**

18.1. Обеспечить Оператору возможность проведения работ по предоставлению Абоненту доступа к сети связи Оператора, а именно:

18.1.1. Назначить дату проведения Оператором вышеуказанных работ в срок, не превышающий 7 (Семь) календарных дней с момента обращения сотрудников Оператора по контактному телефону Абонента, указанному в Договоре, с учетом требования п.17.6 настоящих Правил.

18.1.2. Обеспечить Оператору условия для ввода оптического кабеля в жилой дом Абонента (подходы и прочее). Обеспечить доступ сотрудникам Оператора к наружной стене жилого дома и непосредственно в жилой дом Абонента для установки настенного вводного шкафа, прокладки оптического кабеля до настенного вводного шкафа, монтажа и подключения оборудования Оператора, а также в дальнейшем для эксплуатации и проведения ремонта установленного Оператором оборудования, а при расторжении Договора, для демонтажа оборудования Оператора.

18.1.3. Обозначить место для устройства отверстия (диаметром до 14 мм.) в стене жилого дома Абонента со стороны подвеса оптического магистрального кабеля Оператора.

18.1.4. Обозначить место монтажа настенного вводного шкафа Оператора (ШхВхГ – 300х345х160 мм.) в отапливаемом помещении, в котором обеспечиваются климатические условия для работы оборудования Оператора: температура от  $+5$  до  $+40\text{C}$ , рабочая влажность от 10 до 70% (без условий образования конденсата). Монтажное место шкафа не должно находиться дальше 7 (семи) метров от места ввода кабеля в дом Абонента, указанного в п.18.1.3 настоящих Правил.

18.1.5. Подключить настенный вводный шкаф Оператора с максимальной потребляемой мощностью 100Вт к сети электропитания Абонента. Сеть электропитания Абонента

должна удовлетворять следующим требованиям: напряжение в электросети 210-240 В, частота 50 Гц, отсутствие высокочастотных помех.

18.1.6. Если длина оптического кабеля, необходимого для организации Абоненту доступа к сети связи, превысит установленные «Типовой схемой подключения» тридцать метров (Приложение №1), Абонент обязуется произвести оплату дополнительно выполненных Оператором работ по тарифам Оператора, согласно Акту на дополнительные работы.

18.2. Абонент несет ответственность за сохранность оптического кабеля и оборудования Оператора в пределах «Территории Абонента». В случае повреждения оптического кабеля и/или оборудования Оператора, установленных на «Территории Абонента», произошедших не по вине Оператора, ремонт или замена оптического кабеля и/или оборудования производятся за счет Абонента.

18.3. При невыполнении Абонентом требований, определенных п.18.1 настоящих Правил, Оператор вправе расторгнуть с Абонентом Договор на оказание услуг связи (Договор) в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом Абонента. В этом случае денежные средства, оплаченные Абонентом за предоставление доступа к сети связи, подлежат возврату Абоненту в полном объеме по письменному заявлению Абонента.

18.4 Абонент вправе проложить оптический кабель в дом способом, отличным от «Типовой схемы подключения», при этом Абонент предоставляет Оператору письменный отказ от «Типовой схемы подключения» и самостоятельно осуществляет строительство коммуникаций (кабельной канализации, закладных труб, опор для подвеса кабеля и пр.), необходимых для прокладки Оператором оптического кабеля от ближайшей к жилому дому Абонента точки нахождения кабеля Оператора до места размещения настенного вводного шкафа в доме Абонента. При самостоятельном строительстве Абонент обязан выполнить следующие требования:

18.4.1. Трубы, используемые для строительства коммуникаций, должны быть диаметром не менее 32 мм., оборудованы закладными устройствами и обеспечивать проходимость кабельной канализации вплоть до внутренних помещений дома.

18.4.2. Абонент должен выполнить работы по самостоятельному строительству коммуникаций в течение тридцати дней с даты подписания отказа от «Типовой схемы подключения», при этом сроки предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора увеличиваются на время, затраченное Абонентом на самостоятельное строительство коммуникаций.

18.4.3. Об окончании строительства коммуникаций Абонент письменно уведомляет Оператора и предоставляет построенные коммуникации на обозрение Оператору с целью проверки выполнения Абонентом требований, приведенных в п.18.4.1 и 18.4.2 настоящих Правил.

18.4.4. Если Оператор подтвердит выполнение Абонентом требований п.18.4.1 и 18.4.2 настоящих Правил, Абонент выполняет требования, определенные п.18.1.4 и п.18.1.5 настоящих Правил и предоставляет Оператору возможность произвести работы по предоставлению доступа к сети связи, обеспечив доступ сотрудникам Оператора на «Территорию Абонента».

18.5. Абонент обязуется произвести оплату работ, произведенных Оператором дополнительно из-за отказа Абонента от «Типовой схемы подключения», по тарифам Оператора согласно Акту на дополнительные работы.

18.6. Строительство распределительных сетей по дому Абонента, их эксплуатация, а также настройка и эксплуатация оборудования и программного обеспечения Абонента не входит в обязанности Оператора.

18.7. В случае не соблюдения Абонентом требований настоящего Раздела Правил Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом Абонента.

**Раздел VII. Особенности предоставления Услуг с использованием имущества третьих лиц.**

18.8 Оператор вправе организовать Абоненту доступ к Сети (организовывать абонентскую линию) с использованием технических средств (имущества) третьих лиц, при этом Оператор заключает с третьими лицами договоры на использование их имущества в целях оказания услуг связи. При расторжении указанных договоров у Оператора прекращается техническая возможность для оказания услуг связи Абонентам, которым абонентские линии были организованы с использованием имущества третьих лиц. В связи с этим, дата расторжения договора с третьим лицом на использование его имущества является датой расторжения договоров на оказание услуг связи с указанными Абонентами, при этом Оператор заблаговременно уведомляет данных Абонентов о предстоящем расторжении договоров по независящим от Оператора причинам в порядке, определенном п.32.4.3 настоящих Правил.

18.9 В связи с тем, что использование Оператором имущества третьих лиц при подключении Абонентов требует от Оператора дополнительных затрат на оплату услуги пользования этим имуществом, Оператор имеет право ввести доплату за линию организованную с использованием имущества третьих лиц.

## **Раздел VIII. Информационно-справочное обслуживание и техническая поддержка Абонентов**

### **Статья 19. Порядок устранения неисправностей**

19.1. О любых аварийных ситуациях, сбоях или ухудшении качества предоставляемых Услуг по Договору Абонент сообщает в единый центр обслуживания Абонентов по телефону (495) 223-97-97. В случае возникновения неисправности на технических средствах Оператора, повлекших за собой невозможность оказания Услуг Абоненту, Оператор обязуется устранить её в срок не более 3-х рабочих дней с момента регистрации Оператором уведомления Абонента о возникшей неисправности.

19.2. Факт возникновения неисправности фиксируется Оператором с момента регистрации заявки Абонента единым центром обслуживания Абонентов.

19.3. Оператор может передавать часть функций по техническому обслуживанию станционного и линейного оборудования другим организациям без оповещения Абонента, при этом Оператор несет ответственность за действия привлеченных им для технического обслуживания организаций.

19.4. Оконечное оборудование и устройства локальных вычислительных сетей Абонента, а также линии, построенные Абонентом самостоятельно, в рамках договора на оказание услуг связи Оператором не обслуживаются. Обслуживание (ремонт) сетей, построенных Оператором, но находящихся в зоне ответственности Абонента, производится Оператором на возмездной основе по действующим тарифам Оператора.

19.5. В случаях, когда специалисты Оператора прибывшие по заявке Абонента фиксируют неисправность в зоне ответственности Абонента вызов специалистов оплачивается Абонентом по тарифам Оператора.

### **Статья 20. Информационно-справочная и техническая поддержка**

20.1. Оператор осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонентов по вопросам, связанным с предоставлением Услуг следующими способами:

а) по электронной почте: [abonent@infolink.ru](mailto:abonent@infolink.ru) с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00;

б) в абонентских офисах компании согласно графику работы офисов;

в) по телефону единого центра обслуживания Абонентов (495)223-97-97 ежедневно с 07:00 до 23:00;

г) путем рассылки информационных СМС сообщений на контактные телефонные номера мобильной связи, предоставленные Абонентами. Предоставляя Оператору номер контактного телефона Абонент выражает свое согласие с получением на него информации от Оператора в рамках исполнения договора об оказании услуг связи.

20.2. Оператор осуществляет техническую поддержку Абонентов по вопросам, касающимся настройки стандартного программного обеспечения, необходимого для

доступа в сеть Интернет через единый центр обслуживания Абонентов ежедневно с 07.00 до 23.00 по телефону: (495)223-9797.

## **Статья 21. Порядок информационного взаимодействия Сторон по обращениям Абонентов**

21.1. Оператор принимает и рассматривает все обращения Абонентов, поступившие по любым каналам взаимодействия (Личный кабинет, телефон, электронная почта, факс, сайт, почта России, личное обращение через абонентские офисы и др.).

21.2. При обращении по телефону или при личном обращении через абонентские офисы Абонент может незамедлительно получить консультацию или оставить заявку, которая составляется сотрудником Оператора со слов Абонента во время телефонного разговора (или при личном посещении), заполнить самостоятельно соответствующий бланк заявления.

21.3. По каждому обращению Абонента формируется Заявка, которой присваивается индивидуальный номер. В течение одного рабочего дня после регистрации Оператором обращения Абонента последний может получить у Оператора номер и дату своей Заявки.

21.4. Время исполнения Заявки - до 10 (десяти) рабочих дней, за исключением рассмотрения претензионных случаев. Претензии Абонентов к Оператору принимаются и обрабатываются в соответствии с Разделом IX настоящих Правил.

21.5. Об исполнении Заявки представитель Оператора сообщает Абоненту по указанным им контактными данными.

## **Раздел IX. Условия и порядок расчетов**

### **Статья 22. Стоимость Услуг**

22.1. Стоимость Услуг устанавливается Оператором, тарифы на Услуги размещены на сайте Оператора.

22.2. Вид оплаты, стоимость Услуг, условия оплаты и пр. устанавливаются Оператором самостоятельно в Тарифных планах (тарифах), размещенных на Сайте Оператора. В Тарифном плане также содержится информация о сроках и условиях его действия.

### **Статья 23.1 Условия и порядок оплаты Услуг**

23.1.1 Все денежные обязательства между Абонентом и Оператором подлежат исполнению в рублях РФ. Обязательства по оплате Услуг считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

23.1.2. Ежемесячная стоимость услуг связи состоит из стоимости непосредственно услуги доступа (для телематических услуг связи – услуги доступа к информационным ресурсам (сети Интернет); для услуг телефонной связи – услуги по пропуску телефонного трафика; для услуг связи для целей кабельного вещания – услуги по доставке пакета телерадиопрограмм) и стоимости услуги пользования (линией связи) и определяется по действующим тарифам Оператора. Стоимость услуги пользования и услуги доступа составляют обязательный платеж, периодичность которого устанавливается тарифным планом Оператора.

23.1.3. Оплата услуг связи осуществляется Абонентом авансовым платежом с периодичностью, определенной используемым тарифным планом. Основанием для списания денежных средств с лицевого счета Абонента являются данные системы учёта, принадлежащей Оператору.

23.1.4. Для получения услуг связи в календарном месяце, в котором производится подключение к Сети, Абонент должен внести авансовым платежом сумму, достаточную для оплаты стоимости подключения и начала оказания услуг связи по выбранному Абонентом Тарифному плану или установленному Оператором тарифу.

23.1.5. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента производится в соответствии с действующими тарифами Оператора.

23.1.6. Оказание услуг связи Абоненту приостанавливается/прекращается/возобновляется Оператором в порядке, определенном тарифным планом Абонента.

23.1.7 Контроль за состоянием Лицевого счета осуществляется Абонентом



самостоятельно. Квитанцию на пополнение Лицевого счета Абонент может получить круглосуточно в Личном кабинете на Сайте Оператора. В связи с тем, что оплата услуг по Договору осуществляется авансовым платежом, Абонент самостоятельно определяет размер каждого авансового платежа.

23.1.8. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги, предоставляемые по Договору. Информацию об изменении тарифов Оператор размещает в центрах обслуживания Абонентов и на Сайте Оператора не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.

23.1.9. Абонентская плата за период с момента подключения Услуг до окончания первого расчетного периода начисляется за то количество дней, в течение которых Услуги были фактически предоставлены.

23.1.10. В период приостановления оказания Услуг в пользовании Абонента остаются технологические ресурсы, предоставленные ему Оператором при организации доступа к Сети (абонентская линия). В связи с этим, в период приостановления оказания Услуг по вине Абонента оплата за Услугу пользования производится Абонентом в течение всего периода приостановления оказания Услуг, то есть до даты расторжения Договора или до даты окончания приостановления оказания Услуг в связи с устранением Абонентом допущенных нарушений, если иное не предусмотрено тарифами Оператора.

23.1.11. Ежемесячный/ежегодный обязательный платеж (абонентская плата) является оплатой за оказанные Услуги в течение одного расчетного периода.

23.1.12. Расчетный период:

23.1.12.1. Для Тарифных планов (тарифов) с ежемесячным списанием абонентской платы расчетный период равен 1 (одному) месяцу.

23.1.12.2. Для Тарифных планов (тарифов) с посуточным списанием абонентской платы (телематических услуг связи, услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, а также услуг местной телефонной связи с повременной оплатой) расчетный период равен 1/30 (одной/тридцатой) части календарного месяца.

23.1.12.3. Для тарифных планов (тарифов) с ежегодным списанием абонентской платы (услуги связи для целей кабельного вещания) равен 1 (одному) календарному году.

23.1.12.4. Продолжительность расчетного периода для тарифов с посуточным/погодовым списанием абонентской платы меняется в зависимости от количества дней в конкретном календарном месяце/году (рассчитывается автоматически).

23.1.12.5. Начало первого расчетного периода, равного одному месяцу/году, определяется в зависимости от даты начала оказания услуг, указанной в Акте.

23.1.12.6. Расчетный период, равный одним суткам, исчисляется с 00.00 до 23.59.

23.1.13. Для пользования Услугами и дополнительными услугами Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями выбранного Тарифного плана и/или действующих тарифов Оператора. При этом Абонент обязан в сроки, установленные расчетным периодом и условиями дополнительных услуг, пополнять баланс своего Лицевого счета, оплачивать Услуги Оператора, включая пользование Услугами третьими лицами, использующими учетные данные Абонента, и/или полученные Абонентом (Пользователем) путем совершения конклюдентных действий.

23.1.14. Внесенные Абонентом на свой Лицевой счет денежные средства используются на оплату Услуг и заказанных Абонентом дополнительных услуг, неразрывно связанных с услугами связи (Услугами), с соблюдением условий Договора и настоящих Правил .

## **Статья 23.2 Методы и механизмы расчетов**

23.2.1 Услуги предоставляются Абонентам на условиях:

предоплаты - авансовый метод расчетов;

постоплаты - кредитный метод расчетов (применяется в отдельных случаях при оплате услуг телефонной связи).

23.2.2. Методы расчетов за оказанные Услуги устанавливаются Оператором и указываются в действующих тарифах на Сайте Оператора.

23.2.3. Основанием применения метода расчета при оказании Абоненту телематических услуг связи является выбранный им Тарифный план, для других Услуг – действующий тариф Оператора на соответствующую Услугу.

23.2.4. Суммы платежей определяются Абонентом самостоятельно в соответствии с количеством используемых Услуг, выбранным Тарифным планом и действующими тарифами Оператора.

23.2.5. Авансовый метод расчетов (предоплата) предполагает следующие условия:

23.2.6. Наличие на Лицевом счете Абонента на начало расчетного периода авансового платежа в сумме, достаточной для списания ежемесячного платежа (абонентской платы), установленной по выбранному Абонентом Тарифному плану и/или действующему тарифу Оператора (при получении Абонентом услуг с расчетным периодом в один календарный месяц), а также сумме, достаточной для списания стоимости услуг с посуточным списанием абонентской платы, в соответствии с количеством используемых Абонентом Услуг. Размер авансового платежа для оплаты Услуг с посуточным списанием абонентской платы Абонент определяет самостоятельно, исходя из своих потребностей и действующих тарифов Оператора.

23.2.7. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента по факту оказания услуг или в первый день начавшегося расчетного периода в соответствии с получаемыми услугами, выбранным абонентом тарифным планом и используемым расчетным периодом.

### **Статья 23.3. Обещанный платеж**

23.3.1. Услуга «Обещанный платёж» позволяет абонентам выходить в сеть Интернет даже при отсутствии денег на Лицевом счете. Подключение производится бесплатно через Личный кабинет, доступ к которому сохраняется и в том случае, когда оказание Услуг приостановлено из-за недостатка денежных средств на Лицевом счёте Абонента.

23.3.2. После подключения услуги «Обещанный платеж» Абонент получает доступ к сети Интернет на срок от 3 –х до 10 дней (в зависимости от срока регистрации Абонента в сети «Инфолинк») и берет на себя обязательство внести на свой Лицевой счет ежемесячный обязательный платеж (по текущему Тарифному плану) в течение указанного периода.

23.3.3 Условия предоставления услуги «Обещанный платёж»:

- Услуга «Обещанный платёж» доступна только для Абонентов, которым предоставляются телематические услуги связи (доступа к сети Интернет).
- Абоненту требуется активировать услугу «Обещанный платёж», для чего необходимо войти в Личный кабинет на сайте Оператора, используя логин и пароль учетной записи, предоставленной Оператором при заключении договора.
- Услуга «Обещанный платёж» Абонентам, оплачивающим данную услугу авансовыми платежами, предоставляется в зависимости от срока регистрации Абонента в сети «Инфолинк» (с момента его технического подключения оборудования Абонента к Сети):

3 дня - абонент в сети «Инфолинк» меньше года;

7 дней - абонент в сети «Инфолинк» от года до пяти лет;

10 дней - абонент в сети «Инфолинк» пять лет и более.

- Услуга «Обещанный платёж» Абонентам, оплачивающим данную услугу кредитными платежами, представляется на 1 день, чтобы Абонент имел возможность выйти в сеть Интернет даже при наличии задолженности по оплате услуг и оплатить задолженность перед Оператором за оказанные услуги связи,

используя банковскую карту, платежные системы или через удаленный доступ к своему банковскому счету.

- Воспользоваться услугой «Обещанный платёж» можно только один раз в течение календарного месяца.
- Датой начала действия услуги «Обещанный платёж» считается календарный день ее активации. Датой окончания действия услуги, считается календарный день истечения предоставленного срока пользования услугой - 3 дня, 7 или 10 дней (с учетом дня включения услуги), или дата поступления денежных средств на лицевой счет Абонента в размере ежемесячной платы по текущему Тарифному плану.
- Если по истечении действия услуги «Обещанный платёж» Абонент не вносит денежные средства на свой Лицевой счёт, предоставление телематических услуг связи (доступа к сети Интернет) приостанавливается. Для возобновления оказания услуг Абоненту необходимо пополнить счёт в размере ежемесячной платы по текущему Тарифному плану.

#### **Статья 24. Условия списания денежных средств с Лицевого счета Абонента в счет оплаты Услуг**

24.1. Расчеты производятся за фактически предоставленные Абоненту Услуги, т.е. абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента за предоставленную Услугу независимо от того, пользовался Абонент Услугой или нет.

24.2. При невозможности пользования Услугами по причине неисправности оборудования Абонента, оплата Услуг производится Абонентом в полном объеме.

24.3. При возникновении задолженности по оплате Услуг, в том числе за Услугу пользования, Абонент обязуется оплатить сумму задолженности.

24.4. При поступлении платежа на Лицевой счет Абонента списание денежных средств осуществляется в следующем порядке:

- в первую очередь на оплату товаров и услуг, приобретенных на условиях рассрочки платежа;
- во вторую очередь на оплату подключения новых услуг;
- в третью очередь на оплату дополнительных услуг;
- в четвертую очередь на оплату услуг связи;
- в пятую очередь на оплату товаров и услуг в интернет-магазине..

Денежные средства, оставшиеся после удовлетворения всех денежных требований, сохраняются на Лицевом счете в качестве авансового остатка и используются для последующих расчетов.

#### **Статья 25. Условия и порядок осуществления перерасчета абонентской платы**

25.1. Перерасчет абонентской платы возможен на основании письменного заявления Абонента:

25.1.1. В случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора свыше 3 (трех) дней.

25.1.2. В случае ошибочного списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.

25.2. Абонент, который желает получить перерасчет абонентской платы, направляет Оператору заявку в письменном виде.

25.3. Заявка (претензия) составляется в произвольной форме и должна содержать следующие данные:

- № договора Абонента;
- ФИО Абонента;
- адрес подключения (места установки пользовательского (оконечного) оборудования);
- контактный телефон;
- краткое описание основания для перерасчета абонентской платы.

25.4. Обоснованность требований Абонента о перерасчете подтверждается данными из биллинговой системы Оператора об отсутствии у Абонента трафика в дни, указанные

Абонентом в заявке, и/или информацией от технической службы Оператора о зарегистрированных по адресу Абонента аварийных или плановых работах.

25.5. Перерасчет абонентской платы осуществляется из расчета 1/30 (одной тридцатой) от ежемесячной абонентской платы Абонента за каждый день не предоставления Услуги, путем возмещения на Лицевой счет Абонента суммы компенсации, в течение 10 (десяти) рабочих дней после рассмотрения Оператором заявки (претензии) Абонента и признания оснований перерасчета. Срок и порядок рассмотрения заявки (претензии) о перерасчете определен в Разделе IX настоящих Правил. Перерасчет по телематическим услугам связи осуществляется, исходя из стоимости Тарифного плана, выставленного в аккаунте Абонента на начало периода перерасчета.

25.6. Перерасчет абонентской платы не производится, если доступ к Услугам отсутствовал не по вине Оператора, в том числе при отсутствии работы абонентского терминала, абонентской распределительной системы и/или пользовательского (оконечного) оборудования.

25.7. Компенсация осуществляется исключительно по решению Оператора, одновременно, в сумме, которую определяет и утверждает Оператор самостоятельно.

### **Статья 26. Условия и способы оплаты Услуг**

26.1. Абонент самостоятельно осуществляет платежи и несет ответственность за правильность производимых им платежей.

26.2. Абонент производит оплату за Услуги с указанием номера своего Лицевого счета.

26.3. Оплатить Услуги и пополнить Лицевой счет Абонент может любым удобным для него способом, указанным на Сайте Оператора в разделе Оплата.

26.4. Список адресов, условия оплаты, наличие/отсутствие комиссионных сборов, сроки прохождения платежей, список возможных способов оплаты, а также другая информация по оплате Услуг расположена на Сайте Оператора в разделе Оплата.

26.5. Способы и условия оплаты Услуг, реквизиты Оператора могут изменяться. Все изменения публикуются на Сайте Оператора за 10 (календарных) дней до вступления их в силу.

26.6. Абоненту следует сохранять чеки и квитанции об оплате Услуг до момента поступления денежных средств на его Лицевой счет.

### **Статья 27. Лицевой счет Абонента**

27.1. Информация о балансе Лицевого счета отражается в Личном кабинете и доступна Абоненту в любое время.

27.2. Абонент обязуется регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.

27.3. Абонент может запросить у Оператора детализацию своего Лицевого счета, т.е. информацию о зачисленных и списанных денежных средствах.

27.4. Детализация Лицевого счета осуществляется по заявке Абонента, отправленной на имя Оператора:

- по электронной почте: [abonent@infolink.ru](mailto:abonent@infolink.ru);
- через Личный кабинет;
- в любом из офисов абонентского обслуживания.

27.5. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:

№ договора Абонента;

ФИО Абонента;

контактные данные (телефон, адрес электронной почты);

период времени, за который необходима детализация Лицевого счета.

27.6. Детализация счета оплачивается Абонентом в соответствии с тарифом на дополнительные услуги, размещенном на Сайте Оператора.

27.7. Окончанием периода, за который выдается детализация счета, считается дата поступления заявки. Максимальный период, за который производится детализация счета - 3 (три) календарных месяца, предшествующих получению Оператором заявки.

27.8. Детализация счета направляется Абоненту по контактному адресу электронной почты, указанному в заявке, или по согласованию с Абонентом передается ему через Центр обслуживания абонентов.

#### **Статья 28. Условия возврата денежных средств с Лицевого счета Абонента**

28.1. Денежные средства, находящиеся на Лицевом счете Абонента, подлежат возврату:

28.1.1. В случае расторжения Договора при наличии остатка денежных средств после проведения оплаты за все оказанные Оператором услуги, включая оплату задолженности Абонента.

28.1.2. В случае ошибочно или излишне перечисленных Абонентом средств.

28.2 Возврат денежных средств с Лицевого счета производится только по письменному заявлению Абонента (образец заявления размещен на Сайте Оператора в разделе Документы).

28.3. Возврат производится по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на банковские реквизиты, предоставленные Абонентом, или зачислением на другой Лицевой счет, также указанный Абонентом.

28.4. Возврат денежных средств в случае ошибочно произведенного платежа осуществляется на основании заявления Абонента строго при наличии документа, удостоверяющего личность заявителя и документа, подтверждающего факт платежа, признанного ошибочным, предоставленного Абонентом, производившим данный платеж (т.е. по предоставлении чека/платежного документа).

28.5. Возврат денежных средств в случае наличия у Абонента нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность, и расторжения Договора по одному из них, осуществляется в следующем порядке: производится удержание части неизрасходованных средств по имеющимся Лицевым счетам на погашение такой задолженности; оставшаяся после погашения всех задолженностей сумма перечисляется Абоненту.

### **Раздел X. Порядок предъявления и рассмотрения претензий**

#### **Статья 29. Порядок предъявления претензий**

29.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Сторонами обязательств по Договору претензионный (досудебный) порядок разрешения споров и разногласий является обязательным.

29.2. Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

29.3. Претензия предъявляется Абонентом в письменном виде или в электронной форме на адрес [office@infolink.ru](mailto:office@infolink.ru) и подлежит регистрации Оператором в день ее получения.

29.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуги, несвоевременном или ненадлежащем исполнении обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются Абонентом в течение 6 (Шести) месяцев со дня оказания Услуги, отказа в оказании Услуги или дня выставления счета за оказанную Услугу.

29.5. К претензии прилагаются копии необходимых для её рассмотрения документов, подтверждающих доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.

29.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с даты ее регистрации.

29.7. Результат рассмотрения претензии Оператор сообщает предъявившему ее Абоненту в письменной или электронной форме.

29.8. Оператор не принимает к рассмотрению претензии любых третьих лиц, связанные с исполнением Договора.

29.9. Стороны прилагают усилия к тому, чтобы решать все возникающие разногласия, связанные с исполнением Договора, путем переговоров между Сторонами.

29.10. Данные биллинговой системы Оператора об объеме потребленных Абонентом Услуг являются конечными данными для разрешения споров по объему оказанных Услуг.

29.11. Если претензия признана обоснованной, Оператор устраняет выявленные при ее рассмотрении недостатки в разумные сроки.

## **Раздел XI. Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения Договора**

### **Статья 30. Порядок и условия приостановления Услуг по Договору**

30.1. Предоставление Услуг приостанавливается Оператором при отрицательном или нулевом балансе Лицевого счета Абонента.

30.2. Приостановление производится Биллинговой системой автоматически. Уведомлением о приостановлении Услуг считается информация об отрицательном или нулевом балансе Лицевого счета Абонента, размещенная в Личном кабинете Абонента.

30.3. Возобновление пользования Услугами Абоненту осуществляется Биллинговой системой автоматически в течение одного дня после пополнения баланса Лицевого счета Абонента в размере, достаточном для списания суммы, соответствующей стоимости Услуг в соответствии с выбранным Тарифным планом (действующим тарифом), с учетом размера имеющейся задолженности.

30.4. Приостановление оказания Услуг возможно также в случаях:

30.4.1. Использования абонентских терминалов, которые являются неисправными, ухудшают условия работы других Абонентов или не соответствуют требованиям, установленным законодательными актами.

30.4.2. Причинения Абонентом вреда другим Абонентам и/или третьим лицам при пользовании Услугами, в том числе при распространении вредоносных программ, вирусов, использование Сети Оператора в целях совершения противоправных действий.

30.4.3. Использования Сети Оператора для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, установки шлюзов для доступа в сети фиксированной связи и Интернет-телефонии или других мероприятий, приводящих к нарушению работоспособности оборудования и устройств связи Оператора.

30.4.4. Обнаружения Оператором некорректно заполненных Абонентом сетевых реквизитов и других идентификационных данных.

30.4.5. Нарушения Абонентом других требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, Федеральным законом «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи, Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и(или) радиовещания, и другими законами и нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

30.5. Приостановление Услуг в случаях, указанных в п. 30.4. настоящих Правил, производится с уведомлением Абонента путем размещения информации в Личном кабинете.

30.6. Доступ к Услугам возобновляется по письменному заявлению Абонента после устранения нарушений, которые стали причиной приостановления Услуг.

30.7. Предоставление Услуг может быть приостановлено по желанию Абонента строго в соответствии с условиями, размещенными на Сайте Оператора.

### **Статья 31. Внесение изменений в условия Договора**

31.1. Абонент вправе в установленном Оператором порядке изменить используемый им состав Услуг, изменять выбранный им Тарифный план при получении телематических услуг связи и услуг связи для целей кабельного вещания.

31.2. Оператор вправе в одностороннем порядке в любое время вносить изменения в перечень и Условия предоставления Услуг (в том числе их стоимость), условия Договора и настоящих Правил, с условием предварительного уведомления о внесении изменений на Сайте Оператора. Оператор вводит любые изменения при обязательном уведомлении Абонентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в силу.

31.3. Неполучение Оператором в срок до вступления в силу указанных изменений письменного отказа Абонента от принятия соответствующих изменений и/или дополнений, а также совершение Абонентом конклюдентных действий в форме пользования Услугами и/или оплаты Услуг после даты вступления в силу изменений

является подтверждением согласия Абонента на принятие соответствующих изменений и/или дополнений.

### **Статья 32. Порядок и условия расторжения Договора**

32.1. Абонент имеет право в любое время действия Договора отказаться от пользования Услугами и расторгнуть Договор, предупредив об этом Оператора за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. При расторжении Договора Абонент обязан вернуть Оператору предоставленные Абоненту в пользование технологические ресурсы Оператора в рабочем состоянии без видимых дефектов.

32.2. Если на момент прекращения действия (расторжения) Договора баланс Лицевого счета Абонента имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 7 (семи) календарных дней после подачи Оператору заявления о расторжении Договора оплатить Оператору сумму задолженности за использованные Услуги.

32.3. Односторонним отказом Абонента от исполнения Договора (односторонним расторжением Договора со стороны Абонента) также является:

32.3.1. Неоплата Абонентом в течение одного календарного месяца с даты заключения Договора стоимости услуг по предоставлению доступа к Сети Оператора.

32.3.2. Непоступление в течение 3 (трех) календарных месяцев на Лицевой счет Абонента денежных средств в сумме, достаточной для достижения положительного баланса.

32.4. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в следующих случаях:

32.4.1. По истечении 6 (шести) календарных месяцев после получения Абонентом уведомления о нарушении им условий настоящего Договора (в случае неустранения Абонентом указанных нарушений).

32.4.2. Наличие отрицательного баланса Лицевого счета Абонента в течение 3 (трех) календарных месяцев.

32.4.3. В случае, когда дальнейшее исполнение Договора невозможно по независящим от Оператора причинам (расторжение договора аренды линий (каналов) связи, используемых для оказания Услуг; расторжение договоров на использование имущества третьих лиц для организации абонентских линий (п.18.8 настоящих Правил); ликвидация Оператора; аннулирование соответствующих лицензий Оператора; решения ТСЖ о прекращении предоставления ресурсов Оператору в том или ином жилом доме и пр.). В данном случае Оператор предупреждает Абонента о расторжении Договора не позже, чем за 30 календарных дней до даты расторжения Договора путем размещения на Сайте Оператора соответствующего уведомления или письменно, путем направления почтового уведомления.

32.5. В случае утраты Абонентом права пользования (владения) помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование действие Договора прекращается с даты, когда Оператору стало известно об утрате Абонентом указанных прав.

32.6. Остаток денежных средств на Лицевом счете Абонента, неиспользованных на момент расторжения Договора, возвращается Абоненту в соответствии со Ст. 28 настоящих Правил.

## **Раздел XII. Ответственность Сторон**

### **Статья 33. Ответственность Сторон при исполнении Договора**

33.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых на себя обязательств по Договору и по настоящим Правилам Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

33.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая принятые по Договору и по настоящим Правилам обязательства, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств, находящихся вне контроля Сторон и непосредственно повлиявших на возможность исполнения обязательств.

33.3. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за косвенные убытки или упущенную Абонентом выгоду в результате использования или невозможности использования Услуг Оператора.

33.4. Оператор не дает гарантий того, что полученное посредством Услуги программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные компоненты.

#### **33.5. Оператор не несет ответственность:**

33.5.1. За безопасность подключения Абонента и проблемы с учетом трафика Абонента, возникшие в случае неквалифицированного пользования Услугами.

33.5.2. За произошедшую утрату Абонентом или использование третьими лицами принадлежащих ему идентификационных данных, присвоенных Абоненту для предоставления Оператором Услуг по Договору.

33.5.3. За перебои в предоставлении Услуг, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

33.5.4. За сбои и неполадки, связанные с невыполнением Абонентом инструкций по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения Абонента, а также вызванные использованием Абонентом нелицензированного программного обеспечения.

33.5.5. За невозможность получения (использования) Услуг, возникшую в связи с отсутствием у Абонента необходимых для этого знаний и навыков.

33.5.6. За содержание информации передаваемой (получаемой) Абонентом и/или третьими лицами (Пользователями) при пользовании Услугами Оператора.

33.5.7. В случаях: когда низкое качество телевизионного изображения вызвано технической неисправностью или некачественной настройкой, а также техническими решениями, заложенными в принципиальной электрической схеме Пользовательского (оконечного) оборудования; когда низкое качество сигнала передатчика (спутника) вызвано неудовлетворительной работой телекомпаний, осуществляющих вещание с телецентра и/или искусственного спутника Земли; когда Абонентская распределительная система находится в неудовлетворительном техническом состоянии вследствие несоблюдения Абонентом требований Оператора и действующих норм и правил монтажа и эксплуатации.

#### **Статья 34. Ответственность Оператора**

34.1. Меры ответственности Оператора при оказании услуг связи Абонентам определены соответствующими Правилами оказания услуг связи и действующим законодательством РФ.

34.2. В случае оказания не всех услуг связи, предусмотренных Договором, Абонент вправе по своему выбору:

- потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг
- отказаться от исполнения Договора (расторгнуть Договор) в порядке, определенном п.32.1 настоящих Правил.

#### **Статья 35. Ответственность Абонента**

35.1. Меры ответственности Абонента при получении Услуг Оператора определены соответствующими Правилами оказания услуг связи и действующим законодательством РФ.

35.2. Абонент полностью ответственен за сохранность своих идентификационных данных и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного их использования. В любом случае потери контроля над своими идентификационными данными Абонент несет полную материальную ответственность, в том числе по оплате Услуг, полученных третьими лицами при несанкционированном использовании идентификационных данных Абонента.

35.3. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, Оператор вправе взыскать с Абонента неустойку в размере 1% стоимости неоплаченных, оплаченных не в



полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

35.4. Абонент возмещает Оператору в полном объеме ущерб, причиненный в результате несоблюдения Абонентом требований настоящих Правил, в том числе при несоблюдении Абонентом правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

35.5. Абонент несет ответственность за своевременность предоставления Оператору сведений об изменении места жительства. В случае несвоевременного предоставления таких сведений Абонент обязан оплатить стоимость Услуг, оказанных Оператором по месту установки пользовательского (оконечного) оборудования третьим лицам (Пользователям) за весь период предоставления Услуг вплоть до даты расторжения Договора.

35.6. Самовольное подключение Абонента к Сети Оператор недопустимо и преследуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### **Статья 36. Обстоятельства непреодолимой силы**

36.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение принятых на себя обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы. При этом срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства или их последствия. В этом случае ни одна из Сторон не несет никаких обязательств по компенсации возможных потерь другой Стороне.

36.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: пожар, землетрясение, наводнение, стихийные бедствия, военные действия любого характера, законодательные и иные нормативные акты и решения органов государственной власти, органов местного самоуправления, акты, решения и предписания ТСЖ, ЖСК, управляющих компаний, собственников помещений, собственников технических средств, с использованием которых организованы абонентские линии, а также иные обстоятельства непреодолимой силы, в том числе выход из строя космических спутников или магистральных каналов связи, на которых базируется оказание Услуг, незаконные действия третьих лиц (кражи, поломка оборудования или кабеля и т.д.) или неправомерное бездействие третьих лиц, неполадки, возникшие вне сетей или ресурсов Оператора на возникновение и действие которых Стороны не могли повлиять разумными мерами, в случае если указанные обстоятельства прямо повлияли на возможность исполнения обязательств Сторон.

36.3. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств по причинам, указанным в п. 36.2. настоящих Правил, должна оповестить другую Сторону в минимально возможный срок со времени начала действия обязательств непреодолимой силы. Действия обязательств для такой Стороны будут соответственно приостановлены на время действия обстоятельств непреодолимой силы. Действие обязательств непреодолимой силы должно быть подтверждено соответствующим компетентным органом исполнительной власти РФ.

36.4. Если указанные в п.36.2 настоящих Правил обстоятельства продолжаются более 3 месяцев, каждая из Сторон имеет право на расторжение договора об оказании услуг связи, в порядке, определенном Статьей 32 настоящих Правил.

## **Раздел XIII. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

### **Статья 37. Дата введения в действие настоящих Правил.**

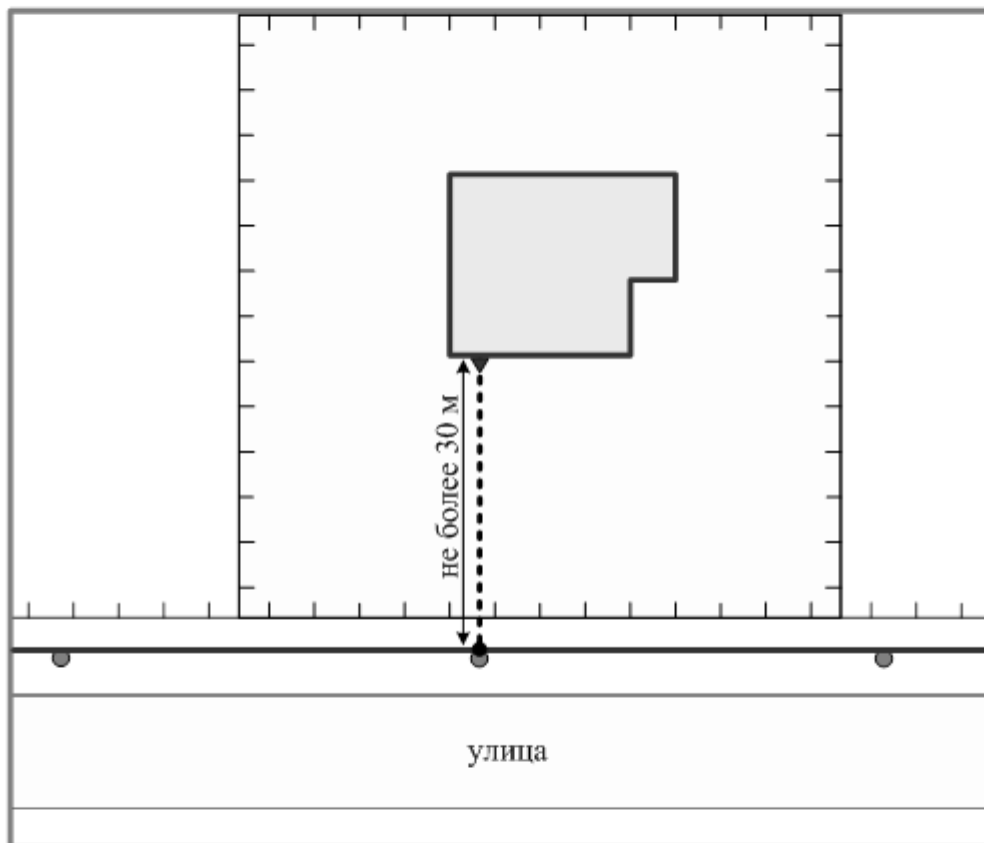
37.1. Настоящие Правила вступают в силу с «01» июля 2018 года и становятся обязательными для исполнения Оператором и Абонентом.

37.2. Настоящие Правила введены на неопределенный срок.

37.3. В случае несогласия Абонента, с которым Договор был заключен до «01» июля 2018 года, с требованиями настоящих Правил, Абонент вправе расторгнуть Договор, в порядке, определенном п.32.1 настоящих Правил.

37.4. Неполучение Оператором в срок до вступления в силу указанных Правил письменного отказа Абонента от их принятия, а также совершение Абонентом конклюдентных действий в форме пользования Услугами и/или оплаты Услуг после даты вступления в силу настоящих Правил, является подтверждением согласия Абонента на принятие требований настоящих Правил в полном объеме (присоединение к Правилам).

**Типовая схема подключения  
(ввода оптического кабеля Оператора в дом Абонента)**



**Условные обозначения**

- - трасса подвески оптического кабеля к дому Абонента
- ▼ - место ввода оптического кабеля в дом Абонента
- ▭ - дом Абонента
- |—|—|— - забор
- - существующая опора освещения
- - существующий оптический магистральный кабель

**Правила утверждаю:**

<b>Генеральный директор ООО «ИКТ»</b>	_____ <b>Найдиков О.И.</b>
<b>Генеральный директор ООО «ИНФФИН»</b>	_____ <b>Новиков С.В.</b>
<b>Генеральный директор ООО «Инфолинк-ТВ»</b>	_____ <b>Станишевский Н.Е.</b>
<b>Директор ООО «Компьютеры и периферия»</b>	_____ <b>Белинцев П.В.</b>
<b>Директор ООО «Интерлинк»</b>	_____ <b>Конарев С.А.</b>
<b>Генеральный директор ООО «ОЗ-ВЭБ»</b>	_____ <b>Новиков С.В.</b>
<b>Генеральный директор ООО «РУСИНВЕСТТЕЛЕКОМ»</b>	_____ <b>Станишевский Н.Е.</b>
<b>Генеральный директор ООО «Мир»</b>	_____ <b>Новиков С.В.</b>
<b>Генеральный директор ООО «Реагент»</b>	_____ <b>Уханов И.А.</b>
<b>Генеральный директор ООО «ИнфоСервис»</b>	_____ <b>Петухова Т.Б.</b>