

УТВЕРЖДЕН

*Приказом Генерального директора ООО  
«Кварц Телеком» № 10 от 01.07.2011г.  
(в редакции Приказа № 116 от  
09.09.2016г.)*

**РЕГЛАМЕНТ  
оказания услуг  
ООО «КВАРЦ ТЕЛЕКОМ»**

## Оглавление

ТЕРМИНЫ .....	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ....	5
2. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ физическим лицам .....	6
3. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ юридическим лицам . ....	6
4. Права и обязанности Сторон . ....	7
5. Оплата услуг и ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ .....	11
6. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ.....	12
7. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ.....	12
8. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УСЛУГ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА .....	13
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ . ....	14
10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.....	16
11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ . ....	16
12. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ .....	17
13. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЦИФРОВОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ: .....	19
14. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ АБОНЕНТА ВО ВРЕМЯ ГРОЗЫ.....	20

## ТЕРМИНЫ

Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ООО «Кварц Телеком» (далее по тексту – ОПЕРАТОР СВЯЗИ), регламентирующих правоотношения между ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и Абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

**ОПЕРАТОР СВЯЗИ** - Общество с ограниченной ответственностью «Кварц Телеком» (Лицензия на оказание услуг связи для целей кабельного вещания №124516; лицензия на предоставление телематических услуг связи №124514; лицензия на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации №124515; лицензия на предоставление услуг по предоставлению каналов связи №124513; выданные Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций). Офис ОПЕРАТОРА СВЯЗИ расположен по адресу: Московская область, г.Подольск, ул.Комсомольская, д.59.

**АБОНЕНТ** - физическое или юридическое лицо, пользователь Услугами, заключившее договор с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ, пользующееся услугами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ на условиях, определенных договором, Регламентом и Прейскурантом.

**АУТЕНТИФИКАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ** – уникальные логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету или доступа к соответствующей Услуге.

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** – веб-страница на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются Подписка Абонента на оказание конкретных Услуг, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в адрес Абонента.

**АВТОРИЗАЦИЯ** - процесс анализа на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услуги или войти в Личный кабинет.

**ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ АБОНЕНТА** – регистр аналитического учета ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту Услуг.

**АКТИВАЦИЯ УСЛУГ** – совершение ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ действий по предоставлению Абоненту доступа к Услуге при условии оплаты Абонентом услуг в соответствии с выбранным тарифом в порядке, установленном настоящим Регламентом.

**АВАНСОВЫЙ ПЛАТЕЖ** – оплата Услуг, до их оказания, на расчетный счет ОПЕРАТОРА СВЯЗИ или по бланку строгой отчетности в соответствии с Регламентом с указанием лицевого счета или номера Договора. После поступления Авансового платежа, ОПЕРАТОР СВЯЗИ отражает информацию о внесенных денежных средствах на лицевом счете Абонента и снимает платежи за оказанные Абоненту Услуги.

**АБОНЕНТСКАЯ ПЛАТА** – предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный авансовый платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода.

**СЕТЬ СВЯЗИ** – технологическая система ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (далее по тексту Сеть), включающая в себя средства и линии связи ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и предназначенная для электросвязи.

**УЗЕЛ СВЯЗИ** - средства связи, размещенные на Сети и выполняющие функции систем коммутации.

**АБОНЕНТСКАЯ ЛИНИЯ** – линия связи, соединяющая Пользовательское (оконечное) оборудование Абонента с узлом связи ОПЕРАТОРА СВЯЗИ; Абонентская линия находится в собственности ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и передается в постоянное пользование Абоненту на срок действия Договора и/или Подписки.

**ПОМЕЩЕНИЕ** - помещение, находящееся вне зоны ответственности ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, где может быть установлено оборудование для предоставления Услуг по Договору, принадлежащее Абоненту на праве собственности или ином вещном праве.

**ПРЕЙСКУРАНТ** - документ, содержащий описание тарифных планов, тарифов на Услуги ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и другую необходимую информацию, утверждаемый в одностороннем порядке Генеральным директором ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

УСЛУГИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (УСЛУГИ) - услуги, оказываемые ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ Абоненту на основании настоящего Регламента, Договора, и Подписки на услуги, в том числе услуги по предоставлению доступа, услуги по предоставлению в постоянное пользование абонентской линии, и иные услуги связи.

УСЛУГА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА - совокупность действий ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, направленных на обеспечение возможности оказания Абоненту Услуг и включающие в себя:

- формирование абонентской линии, в т.ч. присоединение Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к Узлу связи ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;
- оформление Договора;
- регистрацию Абонента, выделение Лицевого счета;
- первичная настройка и демонстрация Услуги.

В зависимости от вида предоставляемых Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, Услуги по предоставлению доступа могут включать в себя осуществление ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ иных действий, предусмотренных Прейскурантом.

ТАРИФЫ НА УСЛУГИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (тарифы ОПЕРАТОРА СВЯЗИ) – условия оплаты Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, которые включают в себя: тарифы на предоставление доступа, стоимость услуги по предоставлению в пользование абонентской линии. тарифные планы, тарифы на дополнительные услуги, указанные в Прейскуранте.

ЗАЯВКА - документ, фиксирующий в случаях, определенных в настоящем Регламенте, виды и стоимость работ, выполняемых ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.

ПОДПИСКА НА УСЛУГУ (Подписка) –

для физических лиц – оформление Заявки, а также выполнение действий, перечисленных на соответствующей странице Личного кабинета, являющееся заказом на получение Услуг, касающиеся выбора, изменения тарифного плана, тарифа и заказа иных Услуг.

для юридических лиц, совершение действий по оформлению Заявки в письменной форме, скрепленной печатью и подписью уполномоченного лица, касающиеся выбора тарифного плана, тарифа и заказа иных Услуг.

РАСЧЕТНЫЙ ПЕРИОД – период времени, равный календарному месяцу с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего числа календарного месяца, в котором были оказаны Услуги ОПЕРАТОРА СВЯЗИ по Договору.

ПРЕРЫВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ - перерыв в предоставлении Услуги, зарегистрированный технической службой ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

IP-АДРЕС - уникальный идентификатор компьютера Абонента, подключенного к СЕТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, присваиваемый автоматически.

ДОГОВОР – соглашение между ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и Абонентом об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

КАРТА ДОСТУПА – специализированный микропроцессорный модуль, принадлежащий ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ на праве собственности, индивидуализирующий Абонента и обеспечивающий ему доступ к Сети. Карта доступа передается в пользование Оператором связи Абоненту в день предоставления Абоненту доступа к Сети по акту приема-передачи, подписываемой Сторонами.

АКТИВАЦИЯ КАРТЫ ДОСТУПА – приведение Карты доступа в рабочее состояние для обеспечения Абоненту доступа к Сети.

ДЕАКТИВАЦИЯ КАРТЫ ДОСТУПА – приведение Карты доступа в нерабочее состояние для прекращения доступа к Сети.

ОБОРУДОВАНИЕ – устройство для декодирования цифрового телевизионного видеосигнала, необходимое для пользования Услугами. Оборудование передается Оператором связи Абоненту за плату в собственность в день предоставления Абоненту доступа к Сети по товарной накладной, подписываемой Сторонами или во владение и пользование в соответствии с тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ ОКОНЕЧНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ – оборудование (телеприемник, компьютер), необходимое Абоненту для подключения к Узлу связи с помощью Абонентской линии.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1 Настоящий Регламент разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между Абонентами и ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ по поводу предоставления Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. Регламент содержит условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении, исполнении, изменении и расторжении договоров на оказание услуг.

Настоящий Регламент, все приложения к нему, а также иные локальные акты ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, регламентирующие порядок и условия предоставления Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и в настоящем Регламенте, последний имеет преимущество, если только иное прямо не указано в соответствующих локальных актах.

Настоящий Регламент регулирует взаимоотношения Абонентов, получающих Услуги ОПЕРАТОРА СВЯЗИ по Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. Особенности предоставления Услуг могут быть определены тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, которые указаны в Прейскуранте. Регламент и Прейскурант утверждаются ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в одностороннем порядке, публикуются на сайтах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru>, являются официальными документами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и неотъемлемой частью Договора и отдельные положения Регламента могут быть дополнены, изменены Сторонами в Заявке.

ОПЕРАТОР СВЯЗИ, являясь оператором связи и действуя на основании лицензий (на оказание услуг связи для целей кабельного вещания №124516; на предоставление телематических услуг связи №124514; на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации №124515; на предоставление услуг по предоставлению каналов связи №124513, - выданные Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций), предоставляет Абонентам Услуги и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания Услуг и выполнения работ, ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе привлекать сторонние организации.

- 1.2 Действуя в рамках законодательства, при осуществлении деятельности в области связи, ОПЕРАТОР СВЯЗИ не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги, если иное не предусмотрено нормами действующего законодательства.
- 1.3 ОПЕРАТОР СВЯЗИ обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована и использование которой без согласия Абонента может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам.
- 1.4 Закрывая с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ Договор на оказание Услуг Абонент соглашается на обработку ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ персональных данных Абонента, в следующих случаях: при информационно-справочном обслуживании, при предоставлении сведений о нем другим операторам связи для оказания Услуг, а также в иных случаях, связанных с оказанием Услуг.
- 1.5 Абонент предоставляет ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ право представлять его интересы в органах государственной и муниципальной власти и управления, предприятиях, учреждениях и организациях всех форм собственности, в т.ч. управляющих компаниях по вопросам обеспечения Абоненту возможности пользования Услугами по Договору.
- 1.6 При подписании Договора и Приложений к нему, Дополнительных соглашений и Актов оказанных услуг, при изменении условий Договора, а также совершение иных действий во исполнение Договора, в том числе и при выставлении счета/счета-фактуры ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе использовать факсимильный способ воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования.
- 1.7 Услуги связи, оказываемые ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в каждом Расчетном периоде, считаются оказанными ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и принятыми Абонентом в полном объеме на конец Расчетного периода.
- 1.8 Услуги считаются оказанными Абоненту с его согласия, и это подтверждается показаниями приборов учета и статистики потребления Услуг связи ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 1.9 Любые уведомления ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ АБОНЕНТА, если иное не предусмотрено настоящим Регламентом направляются Абоненту посредством электронной почты по адресу, указанному в Договоре или Заявке, посредством телефонной связи или путем размещения уведомлений на соответствующих сайтах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ или иным способом по усмотрению ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. Любые уведомления Абонентом ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, если иное не предусмотрено настоящим Регламентом, Заявкой, осуществляются путем составления письменного заявления, оформляемого в местах работы с абонентами, установленными ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.

## **2 УСЛУГИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

2.1 Услуги ОПЕРАТОРА СВЯЗИ включают набор Услуг, оказываемых Абоненту, в том числе, но не ограничиваясь: предоставление доступа к сети Интернет, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, а также иные услуги связи:

- Услуги связи для целей кабельного вещания – услуга ЦИФРОВОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ (доступ к сети связи, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, доставка телеканалов свободного и условного доступа до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента;
- услуги связи для целей телематических служб;
- доступ к сети Интернет;
- служба электронной почты;
- служба доступа к информационным ресурсам;
- персональный доступ к балансовым и статистическим показателям использования Услуги (личному кабинету);
- доступ к открытым (публичным) сетевым сайтам;
- иные услуги, сервисы, оказываемые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и лицензиями ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, указанными в Договоре и приложениях к Договору. Состав Услуг формируется ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ на основании Заявок Абонента.

Любая Услуга может быть оказана ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ только при наличии технической возможности для ее оказания, наличием соответствующего оборудования у Абонента, а также денежных средств на лицевом счете Абонента (если это предусмотрено Регламентом и тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ), достаточных для оплаты заказываемых Услуг в соответствии с тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ на работы и услуги.

2.2 По завершении оказания Услуги по предоставлению доступа к Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, ОПЕРАТОР СВЯЗИ предоставляет Абоненту для подписания Акт сдачи-приемки услуг по предоставлению доступа к Сети.

2.3 Точкой разграничения права собственности и эксплуатационной ответственности по обслуживанию абонентской линии является место ввода кабеля в Помещение Абонента. Оборудование и кабель, установленные ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ внутри Помещения Абонента, являются собственностью Абонента. Абонентская линия, расположенная вне Помещения Абонента, является собственностью ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. ОПЕРАТОР СВЯЗИ оказывает Абоненту Услуги согласно Заявки/Подписки на Услуги.

2.4 ОПЕРАТОР СВЯЗИ исполняет свои обязательства по Договору, следующие из Подписки на услуги, при выполнении следующих условий:

- При заключении Договора Абонент осуществил оплату за услуги по предоставлению доступа к Сети, а также произвел 100% авансовый платеж в соответствии с положениями Регламента, а в последующем - при условии положительного баланса на лицевом счете Абонента в соответствии с выбранным тарифом согласно Подписке на услуги.
- Абонент не имеет задолженности перед ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ по какому-либо договору, заключенному между Абонентом и ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.

В случае невыполнения любого из этих условий Абонент получает отказ в предоставлении Услуг.

В целях предоставления услуг ОПЕРАТОР СВЯЗИ осуществляет комплекс работ по подключению аппаратуры Абонента и инсталляции услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

2.5 Физическим лицам, совместно проживающим в коммунальных квартирах, Услуги по предоставлению доступа к Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ осуществляются при условии заключения с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ индивидуальных Договоров на оказание услуг.

## **3 УСЛУГИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

3.1 Услуги ОПЕРАТОРА СВЯЗИ включают набор Услуг, оказываемых Абоненту, в том числе предоставление доступа к сети Интернет, предоставление в постоянное пользование абоненткой линии, а также другие услуги связи:

- услуги связи для целей телематических служб;
- доступ к сети Интернет;
- служба электронной почты;
- служба доступа к информационным ресурсам;
- персональный доступ к балансовым и статистическим показателям использования Услуги (личному кабинету);
- доступ к открытым (публичным) сетевым сайтам;

- иные услуги, сервисы, оказываемые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и лицензиями ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, указанные в Договоре и приложениях к Договору. Состав Услуг формируется ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.

Любая Услуга может быть оказана ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ только при наличии технической возможности для ее оказания, наличием соответствующего оборудования у Абонента, а также денежных средств на лицевом счете Абонента (если это предусмотрено Регламентом и тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ), достаточных для оплаты заказываемых Услуг в соответствии с тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ на работы и услуги.

- 3.2 Услуги по предоставлению доступа к Сети для Абонентов, оказываются ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты поступления на расчетный счет ОПЕРАТОРА СВЯЗИ 100% авансового платежа за Услуги по предоставлению доступа и 100% авансового платежа за Услуги связи, в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом согласно Заявки на услуги.
- 3.3 По завершении оказания Услуги по предоставлению доступа к Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ предоставляет Абоненту для подписания Акт сдачи-приемки услуг по предоставлению доступа к Сети.
- 3.4 Точкой разграничения права собственности Абонентской линии является место ввода кабеля в Помещение Абонента. Оборудование и кабель, установленные ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ внутри Помещения Абонента, являются собственностью Абонента. Абонентская линия, расположенная вне Помещения Абонента, являются собственностью ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 3.5 ОПЕРАТОР СВЯЗИ оказывает Абоненту Услуги согласно Заявки/Подписки на Услуги.
- 3.6 ОПЕРАТОР СВЯЗИ исполняет свои обязательства по Договору, следующие из Подписки Абонента на Услугу, при выполнении следующих условий:
  - Баланс Лицевого счета на момент Подписки является достаточным для оплаты Услуг;
  - Абонент не имеет задолженности перед ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ по какому-либо договору, заключенному между Абонентом и ПРОВЙДЕРОМ.

В случае невыполнения любого из этих условий Абонент получает отказ в предоставлении Услуг.

- 3.7 В целях предоставления услуг ОПЕРАТОР СВЯЗИ осуществляет комплекс работ по подключению аппаратуры Абонента и инсталляции услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ Моментом подключения Абонента к Услуге доступа в Интернет (началом оказания Услуги) является дата подписания Акта сдачи-приемки Услуг по предоставлению доступа, если иное не указано в Заявке.

## **4 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. ОПЕРАТОР СВЯЗИ обязуется:**

- 4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с действующим законодательством, а также в пределах действия имеющихся у ОПЕРАТОРА СВЯЗИ лицензий.
- 4.1.2. По Заявке Абонента устранять неисправности Сети, препятствующие пользованию Услугами, при условии выполнения Абонентом обязательств по Договору, не позднее, чем в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня регистрации Заявки, а в случае повреждения магистральных сетей – 14 (Четырнадцать) рабочих дней.
- 4.1.3. Производить перерасчет абонентской платы за Услуги в течение 14 (четырнадцать) дней с даты приема письменного заявления от Абонента, в случае прерывания предоставления Услуг, когда срок устранения неисправностей, указанный в п.4.1.2. Договора, превышен по вине ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, и при условии наличия письменного подтверждения со стороны технической службы ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 4.1.4. Извещать Абонента о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ, не позднее, чем за сутки до предполагаемого начала их проведения, путем размещения информации на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru>. Проведение планово-профилактических работ сроком не более чем 4 (Четыре) часа подряд не считается прерыванием предоставления Услуги и подлежит оплате Абонентом в соответствии с Договором.
- 4.1.5. Вести учет объема оказанных Услуг для проведения расчетов по Договору.
- 4.1.6. Рассматривать письменные заявления Абонента в течение 30 дней с даты его регистрации ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.

### **4.2. ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право:**

- 4.2.1. Приостановить оказание услуг и расторгнуть Договор и/или любой из Заявок в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных действующим законодательством, положениями Договора и Регламента, в том числе в следующих случаях:
  - Произвести полное или частичное приостановление оказания Услуг, связанное с заменой Оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети, на срок не более чем 4 (Четыре) часа подряд, уведомив об этом Абонента в любой форме по усмотрению Оператора связи до проведения работ;

- Если оказание Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
  - Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное Оборудование с нарушением правил технической эксплуатации или использует несертифицированный телеприемник, а также, если получает несанкционированный доступ к Оборудованию ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;
  - Абонент не соблюдает правила пользования Услугами, изложенные в Договоре, настоящем Регламенте, Заказе, а также иным образом установленные Оператором связи.
- 4.2.2. Отказать Абоненту в предоставлении Услуг, с правом ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в последующем расторгнуть Договор с Абонентом, если Абонент без всяких оснований не соглашается с условиями Договора, Регламента и Прейскурантом (Тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ).
- 4.2.3. В одностороннем безусловном порядке вносить изменения и дополнения в Договор, Регламент и Прейскурант (Тарифы) с обязательным уведомлением Абонента путем размещения соответствующей информации на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru> и/или в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, а также иным способом по усмотрению ОПЕРАТОРА СВЯЗИ не менее, чем за 10 (Десять) календарных дней до внесения таких изменений и дополнений. Если Абонент не согласен с изменениями Договора/Регламента/Прейскуранта, он обязан уведомить ОПЕРАТОРА СВЯЗИ об этом в письменной форме путем передачи ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ в его офисе письменного заявления в течение 3 (трех) рабочих дней с даты размещения уведомления на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru> или иным способом по усмотрению ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. В таком случае, Договор расторгается на условиях п.8.6 настоящего Регламента. В случае, если после вступления изменений в силу, Абонент продолжил пользоваться Услугами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, такие изменения считаются принятыми Абонентом, Договор/Регламент/Прейскурант считается измененным с даты, указанной в уведомлении ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, а Услуги подлежат оплате в полном объеме, при этом порядок уведомления Абонента, предусмотренный настоящим Регламентом считается соблюденным.
- 4.2.4. Изменять Аутентификационные данные Абонента при выявлении случаев использования данных Абонента для доступа в Сеть с нескольких Пользовательских (оконечных) оборудований, а также в случае использования Аутентификационных данных Абонента третьими лицами.
- 4.2.5. Сбирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования Абонентами Услугами (без персональной идентификации конкретных Абонентов).
- 4.2.6. В соответствии с пп. 3 ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения договора оказания услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции информационно-расчетных центров) и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий.
- 4.2.7. Расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем внесудебном порядке при систематическом нарушении Абонентом условий договора или положений настоящего Регламента.
- 4.3. Абонент обязан:**
- 4.3.1. До момента заключения Договора внимательно ознакомиться с Регламентом и Прейскурантом ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 4.3.2. Выполнять требования, изложенные в Договоре и Регламенте.
- 4.3.3. Вносить плату за Услуги в полном объеме и в определенные Договором и Регламентом порядке и сроки.
- 4.3.4. Своевременно, не реже одного раза в неделю, читать и принимать к сведению информацию об изменениях, указанных в подп. 4.2.3. Регламента, а также о других технологических и организационных изменениях, публикуемых на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru> и в Личном кабинете Абонента. Размещение ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ информации, указанной в подп. 4.2.3. Регламента, является надлежащим извещением Абонента.
- 4.3.5. Ежедневно следить за состоянием своего Лицевого счета, включая количество и стоимость оказанных Абоненту Услуг в личном кабинете, а также своевременно знакомиться с прочей публикуемой информацией на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru>.
- 4.3.6. Самостоятельно отслеживать в личном кабинете информацию об Активации Услуг ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.
- 4.3.7. Предоставить ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ при заключении Договора адрес электронного почтового ящика Абонента для отправки официальных сообщений ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (адрес указывается в Заявке), осуществлять ежедневный прием электронной почты и регулярное ознакомление с официальными сообщениями для Абонентов, в том числе касающиеся изменений Договора/Регламента/ Прейскуранта, размещаемыми на сайтах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru>. При нарушении Абонентом условий настоящего пункта, ОПЕРАТОР СВЯЗИ не несет ответственности за неполучение и/или несвоевременное получение Абонентом информации о порядке исполнения Договора и изменения его условий.



- 4.3.8. Обеспечить подготовку Помещения своевременно и за свой счет, в том числе обеспечить проведение необходимых работ на Пользовательском (оконечном) оборудовании Абонента с целью надлежащего его подключения к сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ; обеспечить доступ техническим специалистам ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, для оказания Услуг по предоставлению доступа, устранению неполадок и неисправностей, выполнению Заявок Абонента, а также для отключения Абонентской линии от Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ при расторжении Договора.
- 4.3.9. Сообщать ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ о прекращении своего права владения и (или) пользования Помещением, обо всех изменениях в своих реквизитах (фамилии, паспортных данных, места жительства и т.п.) в срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней с момента их изменения. До момента получения ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ уведомления от Абонента, а также при не уведомлении Абонентом ОПЕРАТОРА СВЯЗИ о вышеуказанных обстоятельствах, оказанные Услуги оплачиваются Абонентом в полном объеме по Тарифам ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 4.3.10. Обеспечивать сохранность Абонентской линии. Срок гарантийного обслуживания абонентской линии составляет 1 (Один) год с даты подписания Акта по предоставлению доступа к Сети, с соблюдением условий настоящего Регламента, при условии, что монтаж Абонентской линии выполнялся техническими специалистами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. ОПЕРАТОР СВЯЗИ освобождается от обязанности гарантийного обслуживания абонентской линии, а также не несет ответственности в случаях возникновения по вине Абонента неисправностей и неполадок на Абонентской линии, оборудовании связи и Пользовательском (оконечном) оборудовании Абонента, находящихся в Помещении Абонента, при этом абонентская плата в соответствии с выбранным Тарифным планом оплачивается Абонентом в полном объеме.
- 4.3.11. Своевременно сообщать обо всех случаях прерывания предоставления Услуг и (или) ухудшения качества Услуг, о любых повреждениях Абонентской линии и Оборудования, а также предпринимать все иные действия, предусмотренные для таких случаев в соответствии с достигнутыми Сторонами договоренностями.
- 4.3.12. Соблюдать условия маркетинговых мероприятий и (или) специальных акций, проводимых ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ, в рамках которых Абоненту были оказаны Услуги по предоставлению доступа и/или предоставлены Услуги. Условия маркетинговых мероприятий и специальных акций размещаются на сайтах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru>.
- 4.3.13. Не продавать, не уступать иным способом и не передавать третьим лицам Услуги, оказываемые ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. При несоблюдении данного пункта, ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.
- 4.3.14. Самостоятельно производить оплату за электроэнергию, потребляемую узлом связи, размещенным ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в Помещении Абонента, если через данный Узел связи ОПЕРАТОР СВЯЗИ оказывает Услуги Абоненту.
- 4.3.15. Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании аппаратуры, в том числе, обеспечить при подключении аппаратуры/оборудования к сети электропитания заземление или зануление. Несоблюдение указанных мер увеличивает опасность воздействия электростатического и переменного электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи (например, потере модемом связи с головной станцией, ошибкам при передаче), а также к поломке оборудования/аппаратуры.
- 4.3.16. Соблюдать требования настоящего Регламента, Договора на оказание услуг.
- 4.3.17. Не производить технического обслуживания, ремонта или иного воздействия на Абонентскую линию и Оборудование Оператора связи, включая несогласованное с Оператором связи отключение Оборудования Оператора связи от электросети.
- 4.3.18. Беспрепятственно допускать к оборудованию, абонентской линии и подключенному к ним Пользовательского (оконечного) оборудования сотрудников Оператора связи для проведения необходимых планово-профилактических работ и модернизации сети.
- 4.3.19. Не присоединять к Абонентской линии Пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует установленным требованиям, использовать для доступа к Сети Оператора связи только такое Пользовательское (оконечное) оборудование, которое исправно и сертифицировано в установленном в Российской Федерации порядке.
- 4.4. Абоненту запрещается:**
- 4.4.1. Присоединять к Абонентской линии Пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует установленным требованиям; использовать для доступа к Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ только такое Пользовательское (оконечное) оборудование, которое исправно и сертифицировано в установленном в Российской Федерации порядке.
- 4.4.2. Производить техническое обслуживание, ремонта или иного воздействия на Абонентскую линию и Оборудование ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, включая несогласованное с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ отключение Оборудования ОПЕРАТОРА СВЯЗИ от электросети.

- 4.4.3. Включение в оборудование ОПЕРАТОРА СВЯЗИ без согласования с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.
- 4.4.4. Использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам ОПЕРАТОРА СВЯЗИ третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;
- 4.4.5. Передавать карты доступа третьим лицам, копировать данные, хранящиеся в памяти карты, либо иным образом несанкционированно использовать карту;
- 4.4.6. Ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях абонента;
- 4.4.7. Осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать оборудование третьим лицам с этой целью;
- 4.4.8. Препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;
- 4.4.9. Подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

#### 4.5. Абонент имеет право:

- 4.5.1. Круглосуточно получать информационно-справочные услуги, в том числе – о состоянии Лицевого счета, о Тарифах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, информацию о порядке и условиях пользования Услугами на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru>, а также по телефонам, указанным в реквизитах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, при сообщении Абонентом лицевого счета/номера Договора и соответствующей Заявки (Логина и Пароля - при наличии) или иной информации, позволяющей достоверно установить личность Абонента, в случае предоставления ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ такой возможности Абоненту. ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право отклонить соответствующий запрос Абонента в случае сообщения неполной или неточной информации.
- 4.5.2. Производить сверку платежей в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 4.5.3. На получение Услуг по предоставлению доступа к Сети в случае перемены своего места жительства при наличии технической возможности оказания ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ Услуг, при условии отключения Абонента от Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ по старому адресу. В указанном случае оплата Услуг по предоставлению доступа к Услугам производится по Тарифам ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 4.5.4. На перерасчет абонентской платы за Услуги за дни, превышающие нормативный срок устранения неисправностей, если неисправности возникли по вине ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. Для оформления перерасчета Абонент обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением к ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ в его офисе.
- 4.5.5. Изменять тарифный план (тариф) на любой другой из числа, указанных в Прейскуранте, а также подключиться к Услуге через Подписку на услуги, а именно для Абонентов:
  - **физических лиц** - через личный кабинет Абонента, в соответствии с Публичной офертой о заключении Дополнительного соглашения об изменении тарифного плана или подключение к Услугам по Договору на оказание услуг связи с абонентами – физическими лицами ООО «Кварц Телеком» посредством сервиса «Личный Кабинет» (<https://lk.quartztelecom.ru>), а также по письменному заявлению зарегистрированного ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.
  - **юридических лиц** - на основании письменного заявления, подписанного руководителем организации Абонента и заверенного печатью организации-Абонента. Заявление подается Абонентом в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ не позднее, чем за 10 (Десять) дней до окончания Расчетного периода и внесения оплаты по Тарифам ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, а также оплаты задолженности в соответствии с ранее оформленной Заявкой.

При смене тарифного плана/тарифа ввод его в действие осуществляется с 1-го числа месяца следующего за датой Подписки на услуги. При несоблюдении указанного срока Подписки на услуги, изменение тарифного плана будет произведено с первого числа второго расчетного периода, следующего за расчетным периодом в котором была произведена Подписка на услуги.

При смене тарифного плана физическим лицом по письменному заявлению в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, смена тарифного плана может осуществляться с даты указанной в письменном заявлении Абонента при условии внесения Абонентом авансового платежа в полном объеме за расчетный месяц в соответствии с новым тарифом.

- 4.6. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору Абонент выражает свое согласие на передачу ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ третьим лицам сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи»:
  - для их обработки (систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;
  - осуществляющим в соответствии с законодательством формирование, обработку, хранение и выдачу информации об исполнении должниками принятых на себя обязательств;
  - осуществляющим от имени ОПЕРАТОРА СВЯЗИ взыскание с Абонента задолженности за услуги, или которым передано право требования такой задолженности.

В случаях, предусмотренных законодательством, Абонент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных только после оплаты фактически оказанных услуг, направив ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ уведомление в письменной форме.

## 5. ОПЛАТА УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 5.1. Абонент производит оплату Услуг по Тарифам, установленным ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в соответствии с Прейскурантом.
- 5.2. О тарифах на Услуги ОПЕРАТОР СВЯЗИ информирует Абонента путем размещения информации на сайтах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://quartztelecom.ru>, в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и дополнительно в других формах по усмотрению ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. В случае изменения стоимости Тарифов ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в соответствии с подп.4.2.3 настоящего Регламента перерасчет платы по новым Тарифам ОПЕРАТОРА СВЯЗИ производится с момента их изменения.
- 5.3. Абоненту выделяется Лицевой счет. На лицевом счете отражается информация о платежах Абонента, а также о виде, объеме и стоимости оказанных Абоненту Услуг. Получение платежа Абонента отражается на его Лицевом счете увеличением баланса на эквивалент поступивших от Абонента средств. Оказание Услуги Абоненту отражается на его Лицевом счете уменьшением баланса.
- 5.4. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. Суммы, поступившие от Абонента по Договору, считаются внесенными с момента поступления на расчетный счет ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и зачисляются на Лицевой счет, указанный Абонентом в платежном документе. В случае, если назначение платежа Абонентом не указано или не позволяет достоверно определить, на какой Лицевой счет перечисляются денежные средства, данные денежные средства не зачисляются на Лицевой счет Абонента и учитываются на отдельном счете до момента надлежащего оформления Абонентом платежных документов, либо уточнения Абонентом назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится Абонентом путем обращения в офис ОПЕРАТОРА СВЯЗИ с соответствующим заявлением с обязательным указанием номера уточняемого платежного документа, номера Лицевого счета и платежного документа, по которому произведен соответствующий платеж. При изменении банковских реквизитов ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, с момента опубликования реквизитов на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.
- 5.5. ОПЕРАТОР СВЯЗИ производит начисление абонентской платы за Услуги, а Абонент обязан оплачивать абонентскую плату до момента прекращения действия Договора, если иное не предусмотрено Договором и/или Регламентом и/или Прейскурантом.
- 5.6. Основанием для выставления счета Абоненту и определения объема оказанных Услуг являются Заявка/Подписка на услуги а также показания приборов учета и статистики потребления Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (Информация учетной системы ОПЕРАТОРА СВЯЗИ), которые являются единственными и достаточными основаниями для проведения взаиморасчетов Сторон и не подлежат доказыванию со стороны ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 5.7. Пользование Услугами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ возможно только при положительном балансе на Лицевом счете Абонента.
- 5.8. Абонент самостоятельно, вне зависимости от наличия или отсутствия счета от ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, обязан производить авансовые платежи по Договору таким образом, чтобы баланс его Лицевого счета оставался положительным в любой момент действия Договора.
- 5.9. Услуги считаются оплаченными с момента списания денежных средств с Лицевого счета Абонента в соответствии с Заявкой/Подпиской на услуги.
- 5.10. Денежные средства, учтенные на Лицевом счете Абонента, расходуются в первую очередь для погашения задолженности Абонента, а затем для оплаты оказываемых Абоненту Услуг в порядке, предусмотренном п.5.14 настоящего Регламента:
- 5.11. В случае расторжения Договора, независимо от оснований, плата за Услуги по предоставлению доступа к Сети возврату не подлежит.
- 5.12. В случае приостановления Услуг связи для целей телематических служб по заявлению Абонента (п.8.7 настоящего Регламента) начисление абонентской платы за это время не производится. Если прекращение предоставления Услуги, ее приостановление (по основаниям и в порядке предусмотренным в п.8.3 настоящего Регламента) либо возобновление, происходит после начала расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном объеме в счет возмещения расходов ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, связанных с исполнением договора на оказание Услуг.

Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и у ОПЕРАТОРА СВЯЗИ отсутствует заявление Абонента о приостановлении соответствующей услуги, то Абонент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме.

- 5.13. В случае оказания ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ Абоненту Услуг, при наличии на первое число расчетного периода предоплаты на счету Абонента, абонентская плата за услуги списывается полностью в соответствии с выбранным тарифным планом/тарифом вне зависимости от оказания Услуг. В случае отсутствия

Авансового платежа в соответствии с выбранным тарифом, Абонентская плата списывается после пополнения Лицевого счета в полном объеме за весь расчетный период независимо от даты совершения платежа.

5.14. При наступлении срока платежа за Услуги или выполненные работы, уплаченные Абонентом денежные средства, засчитываются в счет оплаты Услуг/работ в следующей очередности:

- А) Работы по монтажу абонентской линии внутри Помещения Абонента;
- Б) Услуга по предоставлению доступа к Сети;
- В) Дополнительные Услуги;
- Г) Задолженность за Услуги;
- Д) Плата за предоставление в пользование абонентской линии .
- Е) Аренда оборудования (при наличии)
- Ж) плата за предоставление IP адреса
- Г) Абонентская плата за Услуги согласно выбранного тарифа

Иной, чем установленный в настоящем пункте, порядок учета денежных средств может определяться ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в приложении к настоящему Регламенту.

5.15. В случаях, возврата ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ денежных средств Абоненту при расторжении Договора, а также в случаях излишне или ошибочно перечисленных Абонентом денежных средств ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ, согласно положениям настоящего Регламента, ОПЕРАТОР СВЯЗИ возвращает Абоненту денежные средства в размерах и порядке, определяемых положениями Регламента за минусом фактически понесенных расходов, уплаченных ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ банкам или агентам по сбору денежных средств в соответствии с заключенными договорами.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

6.1. Оплата Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в первом месяце производится Абонентом представителю ОПЕРАТОРА СВЯЗИ или уполномоченному им по договору лицу по Бланку строгой отчетности после завершения оказания Услуг по предоставлению доступа к Сети и подписания Акта сдачи-приемки услуг по предоставлению доступа. Абонент должен оплатить представителю ОПЕРАТОРА СВЯЗИ или уполномоченному ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ лицу Услугу по предоставлению доступа к Сети и 100% авансовый платеж за Услуги согласно выбранного им тарифа в соответствии с Заявкой.

6.2. Абонент обязан оплачивать абонентскую плату в размере не меньшем, чем размер абонентской платы за заказанные Услуги (100% предоплата) не позднее 20 числа месяца, предшествующего Расчетному периоду. Абонентская плата за месяц снимается с лицевого счета по данному Договору в начале расчетного периода.

6.3. Оплата Услуг производится Абонентом через финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, а также с использованием платежных систем (включая терминалы оплаты Услуг) или через другие организации, с которыми ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ заключены соответствующие договора на сбор денежных средств. При оплате Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ Абонент должен указать в платежном документе в разделе «Назначение платежа»: «Оплата за услуги по лицевому счету № \_\_\_\_\_».

## **7. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

7.1. В течение 5 (пяти) дней со дня подписания Договора АБОНЕНТ через банк перечисляет на расчетный счет ОПЕРАТОРА СВЯЗИ стоимость услуг по предоставлению доступа к Сети и стоимость ежемесячной абонентской платы по выбранному Тарифному плану в соответствии с Заявкой (100% авансовый платеж).

7.2. Размер абонентской платы за расчетный период, в котором Абоненту был предоставлен доступ к Сети, определяется пропорционально количеству дней пользования Услугами с даты подписания Акта сдачи-приемки услуг по предоставлению доступа к Сети, если иная дата не указана в Заявке.

7.3. До 15 числа месяца предшествующего расчетному периоду, ОПЕРАТОР СВЯЗИ предоставляет Абоненту в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ счет на оплату Услуг на расчетный период, с учетом аванса на Услуги. Абонент обязан оплачивать абонентскую плату через банк путем перечисления 100% авансового платежа на расчетный счет ОПЕРАТОРА СВЯЗИ не позднее 20 числа месяца, предшествующего Расчетному периоду, если иное не установлено в Договоре с Абонентом. При оплате Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ Абонент должен указать в платежном документе в разделе «Назначение платежа»: «Оплата за услуги по Договору № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.». Ответственность за прохождение платежей возлагается на Абонента.

7.4. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента передачи Абоненту в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ или направления по факсу отчетных документов за расчетный месяц, Абонент не подписал Акт приемки оказанных услуг или не отправил мотивированный отказ ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ, Услуги считаются оказанными и принятыми Абонентом в полном объеме.

- 7.5. При несоблюдении п. 7.3. настоящего Регламента, предоставление Услуг Абоненту может быть приостановлено, а Договор может быть расторгнут ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в одностороннем порядке без дополнительного уведомления Абонента. Возобновление оказания Услуг возможно после поступления оплаты на расчетный счет ОПЕРАТОРА СВЯЗИ по письменному заявлению Абонента.
- 7.6. Не позднее 5-го числа месяца следующего за расчетным периодом ОПЕРАТОР СВЯЗИ оформляет оригиналы счета, счета-фактуры и 2 экземпляра Акта оказанных услуг. Абонент самостоятельно получает вышеуказанные документы в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 7.7. Договор (Заказ) в случаях расторжения по инициативе Оператора связи будет считаться расторгнутым, а оказание Услуг прекращенным с момента прекращения Абоненту доступа к Услугам связи Оператором связи.

## **8. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УСЛУГ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 8.1. Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом, а также в случаях предусмотренных в Договоре и Регламенте.
- 8.2. При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде Абонента на новое место жительства/местонахождение), Договор считается расторгнутым с момента, когда к ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ поступило письменное заявление от Абонента об изменении адреса обслуживания. С таким Абонентом, при наличии технической возможности и желания Абонента, может быть заключен новый договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящим Регламентом.
- 8.3. Оказание Услуг может быть приостановлено ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в одностороннем порядке без уведомления Абонента при нарушении Абонентом договорных обязательств, положений Регламента, в том числе в случае:
- Наличия задолженности у Абонента перед ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ или отсутствия на Лицевом счете Абонента средств достаточных для получения Услуг;
- Замены Оборудования ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и/или программного обеспечения, проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, на срок не более чем 4 (Четыре) часа подряд, уведомив об этом Абонента в любой форме по усмотрению ОПЕРАТОРА СВЯЗИ до проведения работ;
- Если оказание Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- Если Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленную абонентскую линию с нарушением правил технической эксплуатации или использует несертифицированное Пользовательское (оконечное) оборудование, а также, если получает несанкционированный доступ к Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;
- Если Абонент не соблюдает правила пользования Услугами, изложенные в Договоре, Регламенте, Заявке, а также иным образом установленные ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ;
- Возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Регламентом.
- При этом приостановление Услуги может происходить по усмотрению ОПЕРАТОРА СВЯЗИ с любой даты расчетного периода. В том случае, если приостановление Услуги происходит после начала Расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, связанных с исполнением договора на оказание услуг. Для возобновления предоставления Услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату и осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 8.4. ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание Услуг с даты указанной в уведомлении Оператора связи в случаях:
- систематического нарушения Абонентом условий Договора, в т.ч. наличия задолженности у Абонента по оплате Услуг более 6 месяцев;
  - если объективные технические или экономические причины не позволяют дальнейшее предоставление Услуг. При этом ОПЕРАТОР СВЯЗИ возвращает Абоненту внесенную плату, уплаченную им в порядке предоплаты за не потребленные Услуги, на основании письменного заявления Абонента, оформленного в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в течение 30 (Тридцать) рабочих дней с даты получения заявления от Абонента.
- 8.5. При одностороннем расторжении Договора ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в соответствии с условиями Договора и настоящего Регламента, ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе не заключать с Абонентом новый Договор об оказании Услуг до момента погашения Абонентом задолженности за оказанные ему Услуги.
- 8.6. Абонент, при условии оплаты понесенных ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ расходов по оказанию Абоненту Услуг, вправе расторгнуть Договор в любое время в одностороннем порядке путем подачи письменного заявления

в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ о расторжении Договора не позднее, чем за 10 (Десять) рабочих дней до момента расторжения Договора.

- 8.7. Абонент имеет право приостановить оказание Услуг связи для целей телематических служб (Интернет) по Договору с 1 числа месяца, следующего за расчетным периодом на срок не менее одного календарного месяца, обратившись к ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ с соответствующим письменным заявлением в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ не менее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до даты завершения расчетного периода. Приостановление Услуг по заявлению Абонента возможно только при условии отсутствия у Абонента задолженности перед ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и на срок, исчисляемый полными календарными месяцами. ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе не исполнять заявления, полученные после указанного в настоящем пункте срока. Возобновление Услуги происходит при условии, что на лицевом счете Абонента находится сумма, достаточная для оплаты Услуг по выбранному тарифу. В том случае, если Абонент не уведомил ОПЕРАТОРА СВЯЗИ о приостановлении Услуг в порядке, предусмотренным настоящим пунктом, а ОПЕРАТОР СВЯЗИ продолжает их предоставление, то Абонент обязан оплатить Услуги в порядке, предусмотренным настоящим Регламентом.
- 8.8. Предоставление Услуг ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ прекращается в случае расторжения Договора на оказание услуг.

В случае если ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ не предоставлено право или на него не возложена обязанность по одностороннему изменению условий Договора, в том числе в отношении существенных условий, то изменения в Договор оформляются заключением дополнительного соглашения. Заключение дополнительного соглашения между Сторонами производится путем осуществления конклюдентных действий. О необходимости изменения Договора путем заключения дополнительного соглашения ОПЕРАТОР СВЯЗИ уведомляет Абонента любым способом по своему усмотрению (посредством размещения уведомления на сайте, отправления SMS-сообщений, посредством электронной почты, по телефону, в местах работы с абонентами и т.д.) не позднее, чем за 5 (Пять) календарных дней до момента заключения дополнительного соглашения, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Если иное не предусмотрено условиями дополнительного соглашения, подтверждением заключения дополнительного соглашения со стороны Абонента является продолжение пользования Абонентом Услугами после указанной в дополнительном соглашении даты его вступления в силу. В иных случаях при изменении ОПЕРАТОРА СВЯЗИ условий Договора Оператор связи обязан уведомить об этом Абонента иным способом по усмотрению ОПЕРАТОРА СВЯЗИ не менее, чем за 5 (Пять) календарных дней, если иные способы не предусмотрены действующим законодательством.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ**

- 9.1. ОПЕРАТОР СВЯЗИ и Абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящим Регламентом, договором на оказание услуг.
- 9.2. В случае нарушения условий общепринятых норм пользования публичной сетью Интернет, а также условий, установленных в п.п. 4.4.1 - 4.4.9 настоящего Регламента ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе взыскать все полученные Абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/оборудования/карт доступа и потребовать от Абонента возмещения убытков ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами. Абонент также обязан возместить убытки ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, возникшие из-за нарушения Абонентом своих обязательств по договору на оказание Услуг, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. При этом ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.
- 9.3. Несанкционированное использование Абонентом оборудования/Услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к Услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом компанией за каждый выявленный случай такого подключения.
- 9.4. ОПЕРАТОР СВЯЗИ не несет ответственности:
- 9.4.1. за правильность зачисления денежных средств на счет Абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения абонентом платежных документов;
- 9.4.2. за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания Услуг вследствие:
- использования Абонентом нелегального программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ аппаратуры, оборудования или карт доступа, приобретенных у неуполномоченных ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ распространителей, несоблюдения условий использования карты доступа и/или требований безопасности;
  - в случае подключения Абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
  - в случае присоединения к одной Абонентской линии Абонента телеприёмников в количестве, превышающем количество, предусмотренное Заказом;

- в случае использования Абонентом неисправных или не сертифицированных телеприемников, Оборудования или присоединения к Абонентской линии иных приборов;
  - в случае использования Абонентом Оборудования, приобретенного у третьих лиц;
  - некачественной или неправильной настройки телеприемников и Оборудования самим Абонентом;
  - неправильного использования Абонентом Оборудования и Карты доступа или их неисправности;
  - возникновения помех, затрудняющих или делающих невозможным прием телевизионного сигнала, связанных с местом и условиями расположения телеприемника и (или) Оборудования.
  - за количество телевизионных каналов, распространение (доставку) сигналов (трансляцию) которых осуществляет Оператор связи если вещатель, обладающий правами на распространение канала и обеспечивавший его распространение в городской эфир, прекратил свою деятельность, или осуществляет это с нарушением технических норм, нарушает нормы и правила, установленные действующим законодательством;
  - использования Абонентом кабеля, не соответствующего установленным требованиям Оператора связи;
  - использование Абонентом кабеля, имеющего внешние или внутренние повреждения;
  - неправильной прокладки самим Абонентом кабеля Абонентской линии.
  - за обрыв (замыкание) Абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц;
  - в случае сбоев в телеприемнике Абонента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора связи. Оператор связи не обеспечивает анализ причин неудовлетворительного качества соединения конкретного Абонента.
- 9.4.3. за невозможность оказания доступа к сети Интернет по заявленным параметрам, если аппаратура/оборудование и/или программное обеспечение абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере Абонента (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);
- 9.4.4. за какие бы то ни было потери, убытки Абонента, наступившие в результате деятельности Абонента, связанной с использованием услуг доступа в Интернет, а также за качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;
- 9.4.5. в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования или карты доступа, произошедших не по вине ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;
- 9.4.6. в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, как то:
- риски, связанные с использованием услуг доступа к сети Интернет (Абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах);
  - вред, причиненный действиями или бездействием Абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;
  - риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам Абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля Абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);
  - последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретённых Абонентом не у ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;
- 9.4.7. Оператор связи не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом и любыми третьими лицами:
- за любого рода прямые или косвенные убытки, понесённые как Абонентом, так и любыми третьими лицами, в результате пользования Услугой или получения доступа к ним (в том числе Оператор связи не несёт ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации). Оператор связи не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных с помощью Услуги.
  - в других случаях, предусмотренных настоящим Регламентом или договором на оказание услуг.
- 9.5. При нарушении сроков оказания Услуг (включая сроки восстановления доступа к Услуге) не по вине ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (связанных, в том числе, с отсутствием Абонента в помещении в согласованный срок), ОПЕРАТОРА СВЯЗИ вправе назначить новый срок восстановления доступа к Услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится.

9.6. Абонент гарантирует предоставление ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых Услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.

## **10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

- 10.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ обязательств по оказанию Услуг, Абонент до обращения в суд в обязательном порядке предъявляет ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ претензию.
- 10.2. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 (Шести) месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия Договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба. Претензия рассматривается ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в срок не более 30 (Тридцати) дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии ОПЕРАТОР СВЯЗИ должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту.
- 10.3. Заявления Абонентов на перерасчет Абонентской платы по иным основаниям, не указанным в п.9.2 настоящего Регламента, принимаются в течение 30 (Тридцати) календарных дней после окончания расчетного периода. В случае, если заявление на перерасчет будет признано ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ обоснованным перерасчет производится в течение 14 (Четырнадцати) дней с даты принятия ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ решения о признании заявления Абонента на перерасчет обоснованным.
- 10.4. Все споры Сторон по Договору и в связи с ним, по которым Стороны не могут прийти к обоюдному согласию, передаются на разрешение суда по месту нахождения ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

## **11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ**

- 11.1. Предоставление доступа к Сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ производится в сроки, определенные в настоящем Регламенте или согласованные при заключении договора на оказание услуг между ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и Абонентом.
- 11.2. Точкой разграничения права собственности Абонентской линии и эксплуатационной ответственности ОПЕРАТОРА СВЯЗИ по ее обслуживанию является точка входа абонентской линии в Помещение Абонента. ОПЕРАТОР СВЯЗИ несет ответственность за предоставление Услуг в соответствии с настоящим Регламентом и Договором на оказание услуг в границах (зоне) ответственности, указанной в настоящем пункте.
- 11.3. Работы по прокладке коммуникаций внутри помещений Абонента, подключение нескольких точек к Сети связи, установка розеток и т.п. - являются дополнительными услугами, не входят в стоимость Услуг по предоставлению доступа и оплачиваются Абонентом отдельно на основании выставленного ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ счета в соответствии с Прейскурантом (для абонентов - физических лиц) или по отдельному Договору (для абонентов - юридических лиц).
- 11.3.1. Предоставление Услуг по обеспечению доступа к Сети возможно только с использованием Абонентской линии, смонтированной специалистами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 11.4. Перемещение оборудования смонтированной Абонентской линии производится техническими специалистами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ по запросу Абонента и после оплаты Абонентом соответствующих расходов.
- 11.5. В течение гарантийного срока, составляющего 1 (один) год с момента подписания акта сдачи-приемки услуг по предоставлению доступа к Сети и/или инсталляции услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, гарантийные работы на смонтированной ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ Абонентской линии внутри помещения Абонента, производятся за счет ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, с учетом положений п.11.2 настоящего Регламента. Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ по действующим на этот момент расценкам.
- 11.6. ОПЕРАТОР СВЯЗИ освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание Абонентской линии внутри помещения Абонента, если неисправность возникла:
- в результате механического повреждения элементов Абонентской линии;
  - вследствие самостоятельного изменения Абонентом Абонентской линии;
  - в результате подключения к Абонентской линии Пользовательского (оконечного) оборудования/Устройств/Оборудования/Аппаратуры непредназначенных для получения Услуг;



- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории Абонента;
- в случае повреждения Абонентской линии в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения Абонентом мер электробезопасности.

## 12. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

- 12.1. Организация доступа к Услуге осуществляется с использованием интерфейса Fast Ethernet с использованием протоколов из стека протоколов TCP/IP поверх протокола PPPoE.
- 12.2. Скорость доступа к Сети Интернет – до 100 Мбит/с.
- 12.3. Временные задержки при прохождении (туда и обратно) PING-пакета между оборудованием Абонента и Сетью ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в среднем за месяц не должна превышать 80 мс.
- 12.4. Доступ (в том числе скорость доступа) к ресурсам Сети Интернет, правами на управление которыми ОПЕРАТОР СВЯЗИ не обладает, не гарантируется.
- 12.5. При пользовании Услугами по тарифным планам с ограничением по трафику, Абонент обязан самостоятельно отслеживать в личном кабинете информацию о превышении использования предоплаченного трафика («перерасход») и оплачивать «перерасход» трафика в соответствии с Прейскурантом до 2 числа месяца следующего за расчетным периодом в порядке, предусмотренным настоящим Регламентом.
- 12.6. Размер абонентской платы за расчетный период, в котором Абоненту был предоставлен доступ к Сети, определяется пропорционально количеству дней пользования Услугами с даты Активации ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ услуг доступа в Интернет. Моментом подключения Абонента к Услуге доступа в Интернет (началом оказания Услуги) является дата Активации услуг ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.

Уведомление Абонента об Активации услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ производит в личном кабинете Абонента. Абонент считается уведомленным с момента публикации ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ вышеуказанного сообщения в личном кабинете Абонента.

Абонентская плата за Услуги (Интернет) включает в себя стоимость предоплаченного трафика в объеме, предусмотренном выбранным Абонентом тарифом согласно Подписки на Услуги. В случае неиспользования Абонентом всего объема предоплаченного трафика до конца расчетного периода, абонентская плата за расчетный период взимается в полном размере согласно тарифам на Услуги (остаток трафика на следующий расчетный период не переносится).

### 12.7. Абоненту запрещается:

- 12.7.1. Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц. В тоже время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
- 12.7.2. Передавать третьим лицам информацию об аутентификационных данных Абонента.
- 12.7.3. Фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в Сеть Интернет.
- 12.7.4. Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети Интернет в явной форме разрешает анонимность.
- 12.7.5. Использование каналов связи ОПЕРАТОРА СВЯЗИ для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- 12.7.6. Осуществление действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения ОПЕРАТОРА СВЯЗИ или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
- 12.7.7. Использовать сервера DNS и PPPoE так, чтобы они передавали информацию в сеть.
- 12.7.8. Осуществление попыток 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 запрещены:
  - Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
  - 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.
  - Передача компьютерами либо оборудованием Сети Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

### 12.8. Абонент обязан:

- 12.8.1. Изменить первоначально выданный Абоненту Оператором связи при подключении к Сети Пароль. В случае не выполнения данного обязательства, а также при изменении Абонентом персонально первоначального Пароля Абонент несет полную материальную ответственность за случаи, когда аутентификационными данными Абонента (login и password), воспользовались третьи лица. В данном случае, Абонент обязан в безусловном порядке оплатить Оператору связи стоимость Услуг, потребленных третьими лицами, и возместить Оператору связи убытки, причиненные указанными лицами.

- 12.8.2. При пользовании Услугами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ Абонент обязуется соблюдать следующие правила пользования Сетью:
- Не посылать по Сети Интернет любую нелегальную информацию, которая противоречит местному, региональному, федеральному или международному законодательству;
  - Не использовать Сеть Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;
  - 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 соответствующего разрешения владельца;
  - Не использовать Сеть Интернет для распространения незапрошенной и ненужной получателю информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
- А) Массовая рассылка несогласованных 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.
- Б) Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
- В) Размещение в любой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (offtopic). Здесь и далее под конференцией понимаются конференции, форумы и электронные списки рассылки.
- Г) 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.
- Д) Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.
- Е) 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.
- 12.8.3. 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. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:
- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
  - общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
  - средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
  - общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
  - электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.
- 12.9. Абонент, при условии оплаты понесенных ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ расходов по оказанию Абоненту Услуг, вправе расторгнуть Договор в любое время в одностороннем порядке путем подачи письменного заявления в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ о расторжении Договора не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до момента расторжения Договора. В данном случае, при использовании Абонентом тарифного плана с ограничением по трафику, с Лицевого счета Абонента списываются денежные средства за фактический объем потребленных Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ до момента расторжения и оставшиеся денежные средства возвращаются Абоненту с учетом положений п.5.15 Регламента. При использовании Абонентом тарифного плана без учета трафика Абоненту денежные средства за расчетный период, в котором происходит расторжение Договора, не возвращаются.
- 12.10. При предоставлении доступа в Интернет Оператор связи не несет ответственности за качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствуют фактически достигнутому техническому уровню. Оператор связи не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток и, помимо прочего, не отвечает за любые потери, убытки, связанные с деятельностью Абонента в сети Интернет, не гарантирует, что содержимое компьютера Абонента не будет являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

### **13. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЦИФРОВОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ:**

- 13.1. Для предоставления Услуг Абонент должен иметь абонентский отвод, подключенный к абонентскому ответвителю системы кабельного телевидения, находящейся в собственности Оператора связи или на ином законном основании, цифровой декодер или САМ-модуль, типы которых определяются Оператором, Карту доступа, телевизионный приемник.
- 13.2. Описание услуги:
- 13.2.1. По одной Абонентской линии может быть предоставлен доступ к Сети не более чем для двух телеприемников с Оборудованием. Предоставление доступа ко второму и последующим телеприемникам производится по отдельной заявке Абонента по Тарифам Оператора связи. Оплата за пользование Услугами связи при предоставлении доступа более чем для одного телеприемника осуществляется на один выделенный Абоненту Лицевой счет.

- 13.2.2. В случае, если у Абонента имеется собственная Абонентская линия, предоставление доступа к Сети может быть произведено посредством существующей Абонентской линии. В данном случае Оператор связи не несет ответственности за качество оказываемых Услуг связи. Предоставление доступа по существующей Абонентской линии осуществляется при наличии заключения представителей Оператора связи об ее пригодности для оказания Услуг связи Оператором связи.
- 13.2.3. Телеприемники Абонента должны соответствовать условиям, необходимым для потребления Услуг связи, в том числе в руководстве по эксплуатации телеприемника должно быть указано количество каналов не менее 100, а также иным требованиям, в том числе предусмотренным настоящим Регламентом, в противном случае прием всех телевизионных каналов ОПЕРАТОРА СВЯЗИ невозможен из-за технических параметров телеприемника. Один экземпляр Оборудования может использоваться только для присоединения к одному телеприемнику.
- 13.2.3.1. Абонент вносит плату за Услуги по предоставлению доступа, за владение и пользование каждым экземпляром Оборудования. Услуга по предоставлению доступа Абоненту оказываются Оператором связи в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента оплаты Абонентом стоимости Услуг по предоставлению доступа и первоначального авансового платежа в размере, установленном Оператором связи, по Тарифам Оператора связи в полном объеме, если иное не указано в настоящем Регламенте и/или Заявке.
- 13.3. Размер абонентской платы за расчетный период, в котором Абоненту был предоставлен доступ к сети, определяется как пропорционально дня оказанных услуг, с момента активации ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ услуг платного телевидения.
- 13.4. Карты доступа предназначены для получения Абонентами услуг платного телевидения ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и являются неотъемлемой частью системы авторизации ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, при помощи которой ОПЕРАТОР СВЯЗИ управляет системой доступа к Услугам. Прием и просмотр программ платного телевидения возможен только при наличии карты доступа. Каждая карта доступа настраивается под конкретный цифровой телевизионный тюнер, установленный у Абонента и не может быть использована с другим тюнером без дополнительной настройки оборудования. Карта доступа является собственностью ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

#### **13.5. ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право:**

- 13.5.1. В целях защиты услуг от нелегального использования (взлома карт доступа), отказать в выдаче карты в случаях частой замены/получения карты доступа, в порядке и на условиях, определенных регламентами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. Замена карты доступа, поврежденной Абонентом, производится за плату в размере, установленном тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 13.5.2. В одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, количество и перечень телевизионных каналов, предоставляемых Абоненту, а также количество Пакетов услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, заблаговременно, не позже чем за 10 (десять) календарных дней, уведомив об этом Абонента путем размещения Оператором связи соответствующей информации на сайтах Оператора связи и/или в других формах по усмотрению Оператора связи.
- 13.5.3. Самостоятельно формировать и изменять частотный план для доставки сигналов телевизионных каналов и порядок их расстановки в сети ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 13.5.4. Отказать в выдаче/замены карты доступа в случаях, определенных настоящим Регламентом.
- 13.5.5. Потребовать возврата карты доступа, выданной Абоненту, если период непредоставления услуг платного телевидения абоненту (вне зависимости от оснований) составил более трех месяцев.
- 13.5.6. Производить настройку телеприемника, устранять неисправность телевизионного штекера, обрыв (замыкание) Абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц.
- 13.5.7. Не принимать заявки о снижении качества изображения или прекратить работы, связанные с устранением причин нарушения качества, при наличии несанкционированной разводки Абонентской линии внутри Помещения Абонента на количество телеприемников, превышающее предусмотренное Заявкой, приводящей к снижению уровня сигнала на Делителе, и не принимать заявки о снижении качества изображения в случае использования кабеля Абонентской линии, не соответствующего установленным требованиям Оператора связи.
- 13.5.8. Заменить Карту доступа в любой момент по своему усмотрению, по какой бы то ни было причине, на условиях, о которых Абонент будет поставлен в известность.

#### **13.6. ОПЕРАТОР СВЯЗИ обязан:**

- 13.6.1. В случае поступления заявки от Абонента об ухудшении качества приема телевизионных сигналов в техническую службу Оператора связи, ОПЕРАТОР СВЯЗИ осуществляет все необходимые мероприятия для восстановления качества приема в возможно короткие сроки, но не более 72 часов с даты поступления заявки, за исключением ухудшения качества приема по независящим от ОПЕРАТОРА СВЯЗИ причинам. Указанный срок установлен без учета дополнительных работ (аварийный ремонт электросиловых кабельных линий и установок, инженерных сетей, восстановления канализации и др.), проводимых третьими лицами, а также восстановительных работ, связанных с хищением магистральных высокочастотных кабелей и умышленной порчи магистрального оборудования.

#### **13.7. Абонент обязан:**

- 13.7.1. Соблюдать правила эксплуатации оборудования, карт доступа, установленных ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и абонентской аппаратуры.

- 13.7.2. Соблюдать следующие меры безопасности при хранении и использовании карт доступа:
- не сгибать карту доступа;
  - без необходимости не вынимать карту доступа из цифрового телевизионного тюнера;
  - не оставлять карту вблизи источников открытого огня;
  - не держать карту подолгу на солнце, не погружать в жидкость, не обрабатывать химикатами, не давать детям и домашним животным.
- 13.7.3. Вернуть карту доступа ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ при прекращении пользования услугами Цифрового телевидения (или при прекращении договора на оказание услуг) по любому основанию, в случаях необходимости замены карты доступа, а также по требованию ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в месячный срок с момента такого требования. В случае невозврата карты доступа по требованию ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, либо возврата неработающей или поврежденной карты доступа, Абонент обязан уплатить штраф в размере 600 рублей.
- 13.7.4. Оплачивать абонентскую плату за каждое формирование в Помещении Абонента Абонентской линии за каждый телеприемник с Оборудованием, плату за владение и пользование каждым экземпляром Оборудования (в случае, если Оборудование передано во владение и пользование Абонента) и плату за Услуги по предоставлению доступа к Сети в соответствии с условиями Договора и Тарифами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 13.7.5. Информировать ОПЕРАТОРА СВЯЗИ о замеченных им фактах самовольного присоединения к Сети третьих лиц и повреждениях на Сети.
- 13.7.6. При прекращении действия Договора и/или соответствующей Заявки (независимо от причины) вернуть Оператору связи Абонентскую линию и Оборудование (в случае, если Оборудование передано во владение и пользование Абонента) в течение 5 (Пяти) календарных дней с даты прекращения действия Заказа по акту приема-передачи в местах работы с абонентами, установленными Оператором связи, если иное не предусмотрено новым Заказом. При неисполнении Абонентом обязанности по возврату Абонентской линии Оператор связи имеет право взыскать с Абонента стоимость Абонентской линии, а также потребовать возмещения расходов, связанных с ее возвратом (включая судебные издержки). При неисполнении Абонентом обязанности по возврату переданного во владение и пользование Оборудования (в случае, если Оборудование передано во владение и пользование Абонента) Оператор связи вправе взыскать с Абонента стоимость Оборудования, действующую у Оператора связи на момент оплаты согласно Описанию Услуги, а также потребовать возмещения расходов, связанных с его возвратом (включая судебные издержки).
- 13.7.7. В случае утраты Карты доступа по какой-либо причине Абонент сообщает об этом Оператору в письменном виде в 3-дневный срок и возмещает ее стоимость по тарифам ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и ОПЕРАТОР СВЯЗИ предоставляет в аренду Абоненту новую Карту доступа.
- 13.7.8. Абонент, при условии оплаты понесенных ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ расходов по оказанию Абоненту Услуг, вправе расторгнуть Договор с 01 числа месяца, следующего за месяцем в котором было подано заявление на расторжение Договора. Заявление о расторжении Договора или отказе от услуги подается в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ не позднее, чем за 10 (Десять) рабочих дней до момента расторжения Договора.
- 13.7.9. Дополнительно к случаям, предусмотренным Договором и настоящим Регламентом, Оператор связи не несет ответственности за срывы трансляции по вине вещателя телевизионных каналов, спутникового или эфирного операторов.
- 13.7.10. Ответственность за использование Карты доступа несет Абонент. Абонент не будет предоставлять третьим лицам доступ к Абонентской линии, переданной ему во временное владение и пользование по Договору, в том числе в целях получения либо предоставления третьими лицами Услуг связи, без согласования с Оператором связи.

#### **14. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ АБОНЕНТА ВО ВРЕМЯ ГРОЗЫ.**

Во время грозы в результате воздействия молнии Пользовательское (оконечное) оборудование, в том числе, но, не ограничиваясь: телеприемник, компьютер, роутер (маршрутизатор), иная бытовая техника Абонента, могут выйти из строя.

ОПЕРАТОР СВЯЗИ настоятельно рекомендует Вам соблюдать следующие правила эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования, а также всех видов бытовой техники:

- не использовать Пользовательское (оконечное) оборудование при надвигающейся грозе, а тем более во время грозы;
- после окончания использования Пользовательского (оконечного) оборудования либо при приближении грозы отключать кабель от Пользовательского (оконечного) оборудования, в том числе, но, не ограничиваясь: отключать кабель из сетевой карты компьютера, портов роутера (маршрутизатора), антенного гнезда телеприемника;
- для сохранения работоспособности Пользовательского (оконечного) оборудования при надвигающейся грозе, во время грозы, а также в случае выхода из дома, необходимо извлечь вилку из розетки 220 Вольт. Это же касается и бытовой техники: телевизоров, ноутбуков и прочих;
- подключать к сети все электронные бытовые приборы, в том числе компьютер и монитор, и начинать работу только после полного окончания грозы.

При соблюдении указанных правил безопасности во время грозы Пользовательскому (оконечному) оборудованию ничего не будет угрожать. ОПЕРАТОР СВЯЗИ не несет ответственность за повреждение Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента в результате несоблюдения Абонентом вышеперечисленных мер безопасности.