

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Корпоративный партнер»
С. Суконго Б.А./
«10» октября 2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Условия оказания услуг ООО «Корпоративный партнер»

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Условия оказания услуг связи и доступа в сеть Интернет
4. Описание технических характеристик услуг связи
5. Разграничение зон ответственности
6. Порядок Первичного подключения Абонента к сети связи Оператора
7. Особенности выполнения работ по монтажу Абонентских линий при первичном подключении абонентов в многоквартирных жилых домах, Абонентов в частных домовладениях и отдельно стоящих зданиях
8. Особенности оказания Услуг связи с использованием имущества третьих лиц
9. Техническая поддержка и информационно-справочное обслуживание Абонентов
10. Условия и порядок расчетов
11. Порядок предъявления и рассмотрения претензий
12. Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения Договора
13. Ответственность Сторон
14. Обстоятельства непреодолимой силы
15. Технические требования к Абонентскому оборудованию и программному обеспечению
16. Правила пользования Услугами связи Оператора
17. Условия временного владения и/или пользования (аренды) оборудованием
18. Условия гарантийного обслуживания Оборудования, предоставленного Абоненту во временное владение и/или пользование (аренду)

Схема 1 (типовая схемой подключения)

Схема 2 (зона ответственности в частном доме)

Схема 3 (зона ответственности в многоквартирном доме)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Условия оказания услуг связи ООО «Корпоративный партнер» физическим лицам (далее по тексту также – «Условия») разработаны в соответствии с положениями:
- Гражданского кодекса Российской Федерации,
 - Федерального закона от 07 июля 2003 г. №126-ФЗ «О связи»,
 - Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. №2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства Российской Федерации №1617 от 30 сентября 2023 г.
 - Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. №2606 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных», с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства Российской Федерации №1898 от 26 декабря 2024 г.
 - Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 г.
 - Закона Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.
- и иным действующим Законодательством РФ и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Оператором и Абонентом при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.
- 1.2. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи и Абонент, заключая Договор, соглашается с их условиями.
- 1.3. К отношениям сторон применяются обязательные требования законодательства Российской Федерации. В части, не противоречащей таким требованиям, индивидуально согласованные условия Договора и Заказа имеют приоритет перед настоящими Условиями. Технические параметры заказываемых услуг определяют цену и согласованную модель расчетов. Применяемые редакции Условий и тарифных условий идентифицируются датой и/или номером редакции. Изменения применяются к действующему Договору только в установленном законом и Договором порядке.
- 1.4. Настоящие Условия применяются к физическим лицам, заключающим Договор для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Услуги для предпринимательской деятельности оказываются на основании отдельных договорных условий

2. Термины и определения

- 2.1. **Абонент** – физическое, пользователь услугами связи, с которым заключён Договор об оказании услуг связи с выделением для этих целей Абонентской линии и присвоением уникальных Реквизитов доступа.
- 2.2. **Абонентская линия** – линия связи, соединяющая Абонентское устройство с оконечным элементом сети связи Оператора.
- 2.3. **Абонентское устройство** – совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом для подключения к Линии связи Оператора в целях доступа к Услугам связи Оператора, в том числе для доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, передачи, приёма, формирования, хранения и обработки информации. В качестве Абонентского устройства может выступать бытовой маршрутизатор/коммутатор.
- 2.4. **Авторизация** – процесс анализа на сервере Оператора введённых Абонентом идентификационных данных (Реквизитов доступа), по результатам которого определяется наличие у Абонента права пользования Услугами (доступ к Личному кабинету).
- 2.5. **Адрес подключения** – официальный почтовый адрес, который позволяет однозначно идентифицировать физическое расположение помещения Абонента, котором Абонент получает услуги связи Оператора: для физического лица – жилое помещение (квартира, апартаменты, домовладение).
Абонентский терминал, подключаемый Абонентской линией к сети связи Оператора, устанавливается исключительно по указанному адресу.
- 2.6. **АСР или Биллинг** – сертифицированное программное обеспечение, выполняющее функции автоматизированной системы расчетов между Оператором и Абонентом и учета услуг связи Оператора, функционирующая на оборудовании Оператора и предназначенная для учета, обработки и хранения информации об оказанных Абоненту услугах связи Оператора и их оплате (Сертификат соответствия в области связи ОС-5-СТ-0812 от 01 сентября 2023 г, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2025616029, Реестровая запись государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ № 27695 от 21.04.2025).
- 2.7. **Реквизиты доступа** – уникальный код идентификации Абонента (имя (login) и пароль (password)), используемые для доступа Абонента к его Личному кабинету.
- 2.8. **Договор** – Договор между Оператором и Абонентом об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей по оказанию услуг связи (далее – Услуги), заключаемый в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации.
- 2.9. **Единица тарификации Услуг** – единица измерения объема оказанных Услуг, стоимость которых устанавливается Оператором.

- 2.10. **Линия доступа** – совокупность средств связи, инженерных сетей и коммуникаций, предназначенная для передачи сигнала между оборудованием Оператора и оборудованием Абонента.
- 2.11. **Личный кабинет** – специализированный раздел на Официальном сайте Оператора, в котором осуществляется отображение информации Лицевого счета. Постоянный адрес страницы Личного кабинета: <https://lk.vshk.ru>
- 2.12. **Лицевой счет** – совокупность информации, хранящейся в Биллинге Оператора, отражающая финансовые взаимоотношения между Оператором и Абонентом. Доступ к Лицевому счету Абонента и управление находящимися на нем средствами осуществляется Абонентом через Личный кабинет. Лицевой счет не является банковским счетом, носит исключительно информационный характер и применяется только для организации расчетов по настоящему Договору.
- 2.13. **Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Корпоративный партнер», оказывающее Услуги связи на основании Лицензий №Л030-00114-77/00070025 (телематические услуги связи), №Л030-00114-77/00057558 (услуги связи по передаче данных) и № Л030-00114-77/00073464 (услуги связи по предоставлению каналов связи), выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Далее – «Лицензии»), а также на основании положений Гражданского Кодекса Российской Федерации, Федерального Закона 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи», иными нормативными правовыми актами, регулирующими соответствующие отношения.
- 2.14. **Официальный сайт Оператора** – принадлежащая Оператору информационная система, доступная в сети Интернет, содержащая актуальную информацию Оператора, официальные документы Оператора, а также предназначенная для взаимодействия Оператора и Абонента. Адрес официального сайта Оператора в сети Интернет: <https://www.vshk.ru>
- 2.15. **Отказ от услуги** – выполнение Абонентом действий, направленных на прекращение предоставления ему Оператором одной из конкретных услуг, на которую Абонент ранее заключил Договор. Отказ от услуги возможен при условии полной оплаты Абонентом фактически понесенных расходов Оператора по предоставлению всех Услуг и осуществляется путем выполнения действий, оговоренных в Договоре и в настоящих Условиях.
- 2.16. **Первичное подключение** – разовые работы (услуги), выполняемые Оператором или лицом, уполномоченным Оператором выполнить такие работы, по организации доступа к сети связи Оператора, установке оборудования Оператора, подключению абонентского устройства, иного оборудования Абонента, настройке Услуг, абонентского устройства, другого оборудования Абонента, работы (услуги) направленные на обеспечение возможности пользования Абонентом Услугами связи и дополнительными услугами в соответствии с Договором, настоящими Условиями и Прейскурантом.
- 2.17. **Правила оказания услуг связи** – Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. №2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства Российской Федерации №1617 от 30 сентября 2023 г., Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. №2606 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных», с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства Российской Федерации №1898 от 26 декабря 2024 г.
- 2.18. **Учетный период** – соответствует одному календарному месяцу, в течение которого Абонент пользуется Услугами связи Оператора с 00:00 первого дня месяца по 23:59:59 последнего календарного дня месяца.
- 2.19. **Сеть** – совокупность средств связи, сооружений и линий связи, телекоммуникационного и компьютерного оборудования, используемая для хранения и передачи информации.
- 2.20. **Спам** – телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное пользователю без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.
- 2.21. **Тариф** – цена, установленная Оператором, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.
- 2.22. **Тарифный план** – совокупность ценовых и иных условий (включая Тарифы, набор и объем Услуг), на которых Оператор предлагает пользоваться одной, либо несколькими Услугами Абоненту.
- 2.23. **Услуга** – каждая из услуг связи, оказываемых Оператору Абоненту в соответствии с Договором, настоящими Условиями и Прейскурантом.
- 2.24. Все другие термины, встречающиеся в тексте настоящего документа, не указанные в этом разделе трактуются в соответствии с определениями этих терминов, приведенными в ст.2 Федерального Закона №126-ФЗ «О связи» от 07 июля 2003 г.

3. Условия оказания услуг связи и доступа в сеть Интернет

- 3.1. Услуга доступа к сети Интернет заключается в предоставлении Абоненту доступа к Услугам связи, в том числе, к информационно-телекоммуникационной сети Интернет по Линии доступа в помещении Абонента, расположенном по Адресу оказания услуг, и включает в себя:
- телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, а именно: доступ к информационно-коммуникационным сетям, в том числе к сети Интернет
 - услуги приема и передачи информационных сообщений, информационно-справочные, сервисные и другие услуги, технологически неразрывно связанные с оказанием услуг связи.
 - выделение Абоненту реквизитов доступа на период пользования услугой для доступа к Личному кабинету;

- предоставление на период пользования услугой персонального доступа к Личному кабинету.
- 3.2. Оказание услуг связи (в том числе услуги доступа к сети Интернет) физическим лицам осуществляется Оператором по договору оказания услуг связи физическому лицу, исключительно в жилом помещении (квартира, частное домовладение), расположенном по Адресу подключения, принадлежащем или занимаемым им на законном основании, исключительно для использования Абонентом или членами его семьи услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, по тарифам для физических лиц.
- 3.3. Абоненту, физическому лицу, запрещается предоставлять доступ к услугам связи, получаемым им по Договору, третьим лицам, за исключением членов семьи, без уведомления об этом Оператора. Использование домашнего подключения членами семьи, совместно проживающими лицами и гостями для личных нужд допускается при сохранении ответственности Абонента за исполнение собственных договорных обязанностей. Без отдельного соглашения запрещаются коммерческая перепродажа доступа, межоператорский пропуск трафика и организация публичного доступа, требующего специального режима обслуживания.
- 3.4. Услуги предоставляются только по физическим адресам, по которым у Оператора имеется техническая возможность ее предоставить.
- 3.5. Заключение Договора и дальнейшее оказание Услуг связи возможно только при одновременном выполнении следующих обязательных условий:
- 3.5.1. Наличие технической возможности оказания Услуг связи по указанному Абонентом Адресу подключения, подтвержденной Оператором в результате проверки.
Наличие технической возможности определяется Оператором в сроки, указанные в п. 6.3 настоящих Условий. В случае отсутствия технической возможности Оператор уведомляет об этом Абонента, и Договор не заключается (либо расторгается, если уже был заключен);
- 3.5.2. Предоставление Абонентом Оператору достоверных и полных идентификационных сведений, необходимых для заключения Договора в соответствии со ст.44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» и Правил оказания услуг связи, а именно:
- для физического лица — фамилия, имя, отчество (при наличии), дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), адрес места жительства;
- Абонент несет ответственность за достоверность предоставленных сведений. В случае выявления недостоверных сведений Оператор вправе отказать в заключении Договора либо приостановить оказание Услуг до предоставления корректных данных.
- 3.5.3. Оператор обрабатывает персональные данные в объеме, необходимом для заключения и исполнения Договора и выполнения установленных законом обязанностей, на предусмотренных законодательством основаниях. В случаях, когда требуется согласие Абонента, оно оформляется отдельно от Договора и иных подтверждаемых или подписываемых Абонентом документов. Отказ от необязательной обработки данных, рекламы или передачи данных, не необходимой для исполнения Договора и закона, не является основанием для отказа в услугах.
- 3.6. Выполнение Первичного подключения Абонента осуществляется Оператором при выполнении всех нижеперечисленных условий:
- 3.6.1. Обустройство (монтаж) Абонентской линии, соединяющей Абонентское устройство (пользовательское оборудование) Абонента с оконечным элементом сети связи Оператора по Адресу подключения. Без обустройства Абонентской линии Услуги связи по Договору не могут быть оказаны, а Оператор не несет обязательств по предоставлению доступа к сети связи и Услугам.
Абонентская линия обустраивается Оператором (или уполномоченным им лицом) индивидуально для каждого отдельного Договора об оказании услуг связи. Наличие по Адресу подключения одной или более Абонентских линий, ранее обустроенных по другим действующим Договорам (в том числе с тем же или иным Абонентом), не освобождает Стороны от обязанности обустроить отдельную Абонентскую линию для вновь заключаемого Договора и не является основанием для оказания Услуг по новому Договору без такой линии.
Первичное подключение и начало оказания Услуг возможно только после завершения работ по обустройству Абонентской линии, подписания Заказ-наряда на выполнение работ и выполнения иных условий, указанных в п. 3.5 настоящих Условий.
- 3.6.2. Абонент внес авансовый платеж;
- 3.6.3. Абонент согласовал с Оператором дату и время проведения работ по Первичному подключению помещения Абонента по Адресу подключения к сети связи Оператора;
- 3.6.4. Абонент обеспечил сотрудникам Оператора доступ в помещение по Адресу подключения для монтажа Абонентской линии;
- 3.6.5. Абонент использует исправное совместимое оборудование, соответствующее требованиям п. 15.1 настоящих Условий.
- 3.7. Порядок оформления заявки на обустройство Абонентской линии:
- 3.7.1. Для получения доступа к выбранным Услугам Оператора, Абоненту необходимо оформить заявку в виде заполнения электронной формы на Официальном сайте Оператора, либо в абонентской службе Оператора по телефонам (499) 500-45-90, (903) 685-22-66 с указанием названия требуемой Услуги и адреса, по которому Абонент планирует пользоваться Услугами Оператора.

- 3.7.2. После обращения Абонента к Оператору и регистрации заявки Абонента в базе данных Оператора, Оператор производит предварительную проверку технической возможности подключения Услуг, и, в случае если такая техническая возможность существует, Оператор сообщает Абоненту о возможности заключения Договора на оказание услуг связи. Обработка заявлений Абонентов на подключение и обустройство Абонентских линий Оператором осуществляется в соответствии с п. 22-24 Правил телематических услуг связи.
- 3.8. Все расчеты за Услуги связи производятся посредством списания Оператором денежных средств с Лицевого счета Абонента.
- 3.9. Все расчеты за дополнительно оказанные Оператором Услуги могут списываться с лицевого счета Абонента или дополнительно оплачиваются Абонентом в офисе Оператора.
- 3.10. В целях предоставления доступа к Услугам связи, Оператор выполняет Первичное подключение и настройку Абонентского устройства (компьютера) по Адресу подключения, как описано в Разделе 6 настоящих Условий. Абонент приобретает Абонентское устройство у Оператора, или самостоятельно с соблюдением технических рекомендаций Оператора.
- 3.11. Абонент самостоятельно несет ответственность за соблюдение правил эксплуатации Абонентского устройства и технических требований к месту размещения Абонентского устройства, указанных в инструкции по эксплуатации Абонентского устройства, в том числе необходимо соблюдать следующие параметры окружающей среды:
- размещение оборудования в сухом помещении, закрытом от воздействия погодных условий
 - наличие стабилизированного электропитания 220В, 50Гц
 - температурный режим окружающей среды (воздуха в месте размещения оборудования) от +10 до +30 Градусов по Цельсию
 - параметры влажности воздуха в пределах 40%-60%
- 3.12. В случаях, предусмотренных Договором и настоящими Условиями, Оператор вправе предоставить Абоненту во временное владение и/или пользование (аренду) Абонентское устройство. Передача и прием Абонентского устройства от Оператора к Абоненту и обратно регламентируется Разделом 17 настоящих Условий.
- 3.13. Услуги связи, в том числе доступа информационно-телекоммуникационной сети Интернет оказываются Абоненту при наличии технической возможности, определяемой с учётом выбранного Абонентом Тарифного плана и технических параметров Абонентского устройства.
- 3.14. Предоставление доступа к Услугам связи и, в частности, доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивается с применением организуемых Оператором цифровых каналов связи.
- 3.15. Смена Тарифного плана производится в соответствии и на условиях, описанных в Договоре и настоящих Условиях.

4. Описание технических характеристик услуг связи

- 4.1. В рамках оказания Услуг связи Оператор организует соединение Абонентского устройства с сетью связи Оператора посредством Абонентской линии и осуществляет передачу данных Абонента, а именно – двунаправленную передачу пакетов между Абонентским устройством, сетью связи Оператора и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет.
- 4.2. Оператор оказывает Абоненту сеансовые Услуги путем назначения Абонентскому устройству динамического IP-адреса. Предоставление Абоненту дополнительного IP-адреса является дополнительной услугой, за которую может взиматься плата, предусмотренная Прейскурантом. Для оказания Услуг связи используется протокол передачи данных TCP/IP.
- 4.3. Максимальная полоса пропускания линии связи (скорость передачи данных) между Абонентским оборудованием и узлом связи сети Оператора определяется выбранным Тарифным планом. Фактическая скорость передачи данных может отличаться от заявленной, и зависит также от технических характеристик Абонентской линии, поддерживаемой скорости передачи данных Абонентского устройства.
- 4.4. Скорость обмена данными между Абонентским устройством и любым другим оборудованием, соединение с которым осуществляется через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, зависит от параметров выбранного Абонентом Тарифного плана, технических характеристик Абонентского устройства, используемого протокола обмена данными, состояния элементов сети передачи данных (в том числе сетей передачи данных прочих операторов связи, серверов, сетевого оборудования) с которыми абонентский терминал осуществляет обмен данными, а также от наличия иных услуг, оказываемых с использованием данного цифрового канала связи. В связи с этим Оператор не может и не гарантирует Абоненту неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода оказания услуги связи в части, касающейся доступа к ресурсам информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
- 4.5. Подключение к сети связи Оператора осуществляется по одной из следующих технологий:
- FTTx, предусматривающей возможность подключения Абонентского терминала к сети связи Оператора по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT/BaseX, окончание абонентской линии может выполняться как кабелем UTP cat5e, cat6 (витая пара), так и волоконно-оптическим кабелем. В случае использования в качестве окончания абонентской линии кабеля UTP cat5, cat6, Абонентская линия может подключаться напрямую в компьютер Абонента;
 - xPON, предусматривающей возможность подключения Абонентского терминала к сети связи Оператора по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT. Подключение Абонентской линии выполняется волоконно-оптическим кабелем.

- 4.6. Технические нормы на показатели функционирования сети передачи данных Оператора соответствуют действующим Правилам оказания услуг связи.
- 4.7. Технические характеристики услуг связи по передаче данных:
- 4.7.1. Пропускная способность порта передачи данных на оборудовании Оператора – не менее 10 Мбит/с;
 - 4.7.2. Коэффициент потери пакетов информации – не более 10^{-3} ;
 - 4.7.3. Временные задержки при передаче пакетов информации, мс – не более 1000;
 - 4.7.4. Коэффициент потери пакетов информации – не более 10^{-3} ;
 - 4.7.4. Коэффициент ошибок в пакетах информации – не более 0,01;
 - 4.7.5. Используемые абонентские интерфейсы – Ethernet, FastEthernet, GigabitEthernet;
 - 4.7.6. Используемые протоколы сети передачи данных – TCP/IP v4, v6
- 4.8. По настоящему Договору Оператор предоставляет согласованные услуги доступа к сети Интернет и не принимает обязательств самостоятельного поставщика сторонних приложений. Использование Абонентом законных интернет-приложений допускается. Коммерческая перепродажа доступа и организация межоператорского пропуска трафика требуют отдельного согласования и соблюдения закона.
- 4.9. Оператор не отвечает за содержание информации, публикуемой Абонентом в сети Интернет.
- 4.10. Скорость доступа к информационным ресурсам (в том числе в сети Интернет), находящимся вне сети передачи данных Оператора, не регламентируется (не устанавливается).
- 4.10. Скорость доступа к информационным ресурсам (в том числе в сети Интернет), при использовании Абонентом технологий беспроводного доступа, используемого на Абонентском устройстве, может отличаться от заявленной в тарифном плане и не гарантируется Оператором.
- 4.12. Оператор оказывает Абоненту услуги связи исключительно по Адресу подключения.
- 4.13. Оператор вправе осуществлять ограничения пользования Абонентом услугами связи Оператора, если такие действия нарушают положения раздела «16. Правила пользования Услугами связи Оператора» настоящих Условий, или создают угрозу для нормального функционирования Сети связи Оператора.

5. Разграничение зон ответственности

Точкой разграничения зон ответственности между Оператором и Абонентом в части обслуживания, ремонта и устранения неисправностей физических линий связи (Абонентской линии) является:

- 5.1. Для Абонентов, проживающих в многоквартирных домах - ввод Абонентской линии в квартиру;
- 5.2. Для Абонентов, проживающих в частных домах, а также для Абонентов-юридических лиц, расположенных в отдельно стоящих зданиях:
 - 5.2.1. В случае присоединения Абонентской линии к линии связи Оператора, размещенной на опорах электропередач – место соединения Абонентской линии с линией связи Оператора на опоре электропередач, в соответствии со «Схемой 1».
 - 5.2.2. В случае присоединения Абонентской линии к линии связи Оператора, размещенной в грунте или подземных коммуникациях – место перехода Абонентской линии границы участка Абонента.
 - 5.2.3. Граница эксплуатационной ответственности по согласованию Сторон может отличаться от описанных в п. 5.2.1. и 5.2.2. В таком случае, она определяется в Заказе и схеме подключения с указанием точки разграничения, принадлежности оборудования и участков линии, а также обязанностей по обслуживанию.
- 5.3. Для Абонентов, занимающих нежилые помещения в жилых или нежилых зданиях – ввод Абонентской линии в помещение.

6. Порядок Первичного подключения Абонента к сети связи Оператора

- 6.1. Предоставление доступа к Услугам связи Оператора и Начало оказания Услуг связи возможно только:
- при условии заключения Договора оказания услуг связи, с одновременным выполнением обязательных условий, указанных в пункте 3.5. настоящих Условий;
 - и осуществлении Первичного подключения в соответствии с п. 3.6., в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Условий
- 6.2. Первичное подключение Абонента к сети связи Оператора осуществляется на основании заявки Абонента в виде заполнения электронной формы на Официальном сайте Оператора, либо в абонентской службе Оператора по телефонам (499) 500-45-90, (903) 685-22-66 с указанием названия требуемой Услуги и адреса, по которому Абонент планирует пользоваться Услугами Оператора.
- 6.3. После регистрации заявки Абонента Оператором, последний производит в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, проверку наличия технической возможности подключить услуги связи по адресу, указанному Абонентом в заявке (Адресу подключения). В случае наличия технической возможности, подтверждения Абонентом законного основания владения или пользования помещением, Оператор согласует с Абонентом дату и время проведения работ по Первичному подключению услуг связи Оператора.
- 6.3.1. Абонент подтверждает наличие у него законного основания владения или пользования помещением, зданием, домовладением и (или) земельным участком по Адресу подключения, а также полномочий на согласование проведения работ по Первичному подключению в пределах указанного имущества. Если Абонент не является собственником соответствующего имущества, он обязан до начала работ получить согласие собственника либо иного уполномоченного лица на проведение работ и размещение

Абонентской линии и оборудования связи в случаях, когда такое согласие необходимо в соответствии с законодательством Российской Федерации или условиями договора, на основании которого Абонент владеет или пользуется имуществом. Согласие должно охватывать фактически планируемые работы, включая при необходимости сверление отверстий, прокладку и крепление кабеля, установку оборудования.

- 6.3.2. Абонент несёт ответственность за достоверность предоставленных Оператору сведений о своих правах и полномочиях, наличии необходимых согласий, а также за выполнение возложенных на него настоящими Условиями обязанностей по их получению. По обоснованному запросу Оператора Абонент предоставляет документы, подтверждающие указанные права, полномочия и согласия.

Претензий собственника или иного законного владельца имущества, обусловленные предоставлением Абонентом недостоверных сведений либо неполучением Абонентом необходимых согласий, подлежат урегулированию Абонентом в пределах его ответственности, установленной законодательством Российской Федерации. Абонент возмещает Оператору документально подтвержденные убытки, причинённые указанными нарушениями, при наличии предусмотренных законом оснований для их возмещения.

- 6.3.3. Положения пунктов 6.3.1–6.3.2 не освобождают Оператора от ответственности за нарушение требований законодательства, ненадлежащее выполнение работ, выход за пределы согласованного объёма работ и причинение вреда по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Указанные положения не возлагают на Абонента обязанности по получению разрешений и согласований, которые в соответствии с законодательством обязан получать Оператор, и не изменяют установленный законом порядок монтажа, эксплуатации и демонтажа сетей связи на объектах общего имущества многоквартирного дома.

- 6.4. Выполнение работ по Первичному подключению Абонентов регламентируется разделом 7 настоящих Условий (Особенности выполнения работ по монтажу Абонентских линий при первичном подключении абонентов в многоквартирных жилых домах, Абонентов в частных домовладениях и отдельно стоящих зданиях).

- 6.5. Для подключения к услугам связи Оператора, Абонент обязан иметь работоспособное аппаратное и программное обеспечение, требования к которому указаны в Разделе 3. настоящих Условий. При необходимости Абонент обязан предоставить Оператору необходимые программные компоненты для подключения его оборудования к сети связи Оператора.

- 6.6. После выполнения Первичного подключения, с целью демонстрации работоспособности Услуги, Оператор производит настройку сетевого подключения на одном компьютере Абонента, подключенном к сети связи Оператора.

- 6.7. **Начало оказания услуг связи.** Датой начала оказания Услуг связи является дата подписания Сторонами Заказ-наряда на обустройство Абонентской линии, который подписывается Сторонами в день завершения обустройства Абонентской линии и проверки ее работоспособности.

- 6.7.1. Работоспособность Абонентской линии удостоверяется фиксацией факта приема-передачи информации с выделенного Абоненту IP-адреса Автоматизированной системой расчетов.

- 6.7.2. Начисление абонентской платы начинается с даты начала оказания услуг. Все дальнейшие финансовые взаимоотношения Сторон регулируются разделом «3. Размер и порядок оплаты» Договора и разделом «10. Условия и порядок расчетов» настоящий Условий.

- 6.7.3. Плата за обустройство абонентской линии доступа, если она предусмотрена условиями подключения, оплачивается отдельно в согласованных Сторонами размере и порядке.

- 6.8. В случае, если Абонент не может предоставить работоспособный компьютер, Оператор вправе продемонстрировать Абоненту работоспособность Абонентской линии с использованием собственных технических средств. В таком случае Абонент выполняет настройку самостоятельно, об этом делается отметка в Заказ-наряде. Доступ к Сети считается предоставленным при демонстрации работоспособности Абонентской линии и возможности выхода в сеть Интернет с компьютера Оператора.

- 6.9. Абонент обязан принять Услугу по Первичному подключению непосредственно сразу после ее оказания, либо отказаться от приемки, представив представителю Оператора мотивированную претензию в письменной форме в течение 3 (трех) календарных дней. Если в указанный срок претензия не была предъявлена, Услуга по Первичному подключению считается принятой. Факт оказания Абоненту Услуги по Первичному подключению оформляется заказ-нарядом. Оператор при поддержке Абонента устраняет недочеты в согласованные Сторонами сроки.

- 6.10. Организация в помещении по Адресу подключения локальной вычислительной сети в услугу Оператора по Первичному подключению не входит. Обязанность по организации в Помещении распределительной системы (локальной сети) возлагается на Абонента, если иное не установлено соглашением Сторон.

7. Особенности выполнения работ по монтажу Абонентских линий при первичном подключении абонентов в многоквартирных жилых домах, Абонентов в частных домовладениях и отдельно стоящих зданиях.

- 7.1. Способ формирования абонентской линии определяется Оператором с учетом технологии, свободных ресурсов, прав на инфраструктуру и требований безопасности. Допускается использование существующей технически пригодной линии. Устройство новой линии производится при отсутствии возможности или правовых оснований использовать существующую либо при необходимости отдельного подключения.

- 7.2. В рамках проведения работ по Первичному подключению Абонента, Оператор на своей сети связи выполняет выделение ресурсов на соответствующих линиях связи и оборудовании связи, необходимую подготовку и настройку операторского оборудования связи, а также монтаж Абонентской линии по Адресу подключения. Работы по монтажу Абонентских линий при Первичном подключении для Абонентов в многоквартирных жилых домах, частных домовладениях и отдельно стоящих зданиях различаются как по составу работ, так и их особенностями. Настоящий Раздел регламентирует взаимоотношения Оператора и Абонента при проведении работ по монтажу Абонентской линии.
- 7.3. Особенности монтажа волоконно-оптических кабелей (далее по тексту именуемые «ВОК»). Конструкционные особенности всех видов ВОК накладывают ограничения и особые требования к выполнению работ по их монтажу, и дальнейшей эксплуатации. Монтаж выполняется с соблюдением характеристик применяемого кабеля, требований изготовителя и обязательных технических норм. При невозможности безопасного проведения работ Оператор уведомляет Абонента, фиксирует причину и согласовывает новый срок. Плата за услуги связи до начала их оказания не начисляется.
- 7.4. **Подключение в многоквартирных домах.** При монтаже Абонентской линии в рамках Первичного подключения Абонентов, проживающих в многоквартирных жилых домах, Оператор выполняет следующие работы:
- 7.4.1. Прокладывает кабель (медная витая пара категории 5 или 6, либо волоконно-оптический кабель в зависимости от типа подключения, используемого по адресу Абонента) до помещения Абонента – помещения, указанного в Договоре в качестве Адреса подключения;
 - 7.4.2. Осуществляет ввод кабеля в помещение Абонента через существующее технологическое отверстие, предусмотренное при строительстве здания (указано в проектной документации здания);
 - 7.4.3. Оставляет запас кабеля 5 (пять) метров для прокладки внутри помещения Абонента. Длина оставляемого запаса кабеля может быть увеличена за дополнительную плату в соответствии с ценами, указанными в разделе 7.6. Прейскуранта.
 - 7.4.4. Устанавливает разъем или розетку RJ-45 при подключении по медному кабелю витой парой; оптический медиаконвертер или Абонентский шлюз при подключении по волоконно-оптическому кабелю.
 - 7.4.5. Место и способ ввода кабеля согласовываются до выполнения работ. Абонент сообщает известные ему сведения о скрытых коммуникациях. Оператор предупреждает о необходимых и согласованных изменениях отделки. Ответственность за повреждения определяется с учетом качества работ, предоставленных сведений и причинной связи. Согласование места сверления не освобождает Оператора от ответственности за ненадлежащее выполнение работ.
- 7.5. Обязанности Абонентов, подключаемых в многоквартирных жилых домах:
- 7.5.1. Согласовать Оператору дату проведения работ по монтажу Абонентской линии.
 - 7.5.2. Абонент обеспечивает доступ в принадлежащее ему или законно используемое помещение и содействует согласованию работ в пределах своих полномочий. Доступ к общему имуществу многоквартирного дома и взаимодействие с управляющей организацией осуществляются Оператором в установленном законом порядке.
 - 7.5.3. Заранее выбрать и указать Оператору место ввода Абонентской линии в помещение Абонента, обеспечить выполнение к месту размещения Абонентского устройства в соответствии с п.3.9. настоящих Условий.
- 7.6. **Подключение частных домовладений.** Первичного подключения Абонентов, проживающих в частных домовладениях, а также Абонентов, расположенных в отдельно стоящих зданиях, Оператор выполняет монтаж Абонентской линии в соответствии с типовой схемой подключения (см. «Схема 1») в составе следующих работ:
- 7.6.1. 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.
 - 7.6.2. Длина подвесного кабеля Абонентской линии от ближайшей к дому Абонента опоры электроснабжения (освещения), к которой осуществлен подвес магистрального кабеля, до места ввода оптического кабеля в дом Абонента не должна превышать 30 (тридцать) метров. При выполнении отверстия в стене жилого дома, принадлежащего Абоненту, Оператор не несет ответственности за нарушения внешней и внутренней отделки стен в месте устройства отверстия.
 - 7.6.3. Оператор выполняет ввод волоконно-оптического кабеля в дом/здание Абонента. Монтаж (обустройство крепления, заделка волоконно-оптического кабеля внутри дома Абонента до места установки оптического кросса или медиаконвертера выполняется Абонентом самостоятельно, либо Оператором за дополнительную плату. Расстояние от места ввода оптического кабеля в жилой дом Абонента до настенного вводного шкафа или места установки по длине кабеля не должно превышать 5 (пять) метров. Монтаж дополнительного оптического кабеля на расстояние по кабелю более 5 метров может осуществляться Оператором по заявке Абонента за дополнительную плату, регламентированную в разделе 7.6. Прейскуранта.
 - 7.6.4. При наличии на территории домовладения 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.
 - 7.6.5. В связи ограничениями на допустимый температурный режим при монтаже ВОК (п.7.3.1. настоящих Условий), в периоды, когда температура воздуха ниже указанного значения, Оператор не производит

работ по монтажу ВОК, соответственно срок оказания услуги по Первичному подключению может быть увеличен Оператором на время, пока температура воздуха не достигнет допустимого значения.

7.7. Абонент, проживающий в частном домовладении, обязан оказать Оператору содействие при осуществлении последним Первичного подключения, а именно:

- 7.7.1. Согласовать Оператору дату проведения работ по монтажу Абонентской линии, назначив в срок для начала выполнения работ.
- 7.7.2. Обеспечить Оператору условия для проведения работ по вводу волоконно-оптического кабеля (ВОК) на территорию домовладения и в жилой дом Абонента (подходы и прочее). Обеспечить доступ сотрудникам Оператора к наружной стене жилого дома и непосредственно в жилой дом Абонента для проведения указанных работ, монтажа и подключения оборудования Оператора.
- 7.7.3. Заранее выбрать и обозначить сотрудникам Оператора место устройства отверстия (диаметром до 14 мм.) в стене жилого дома Абонента со стороны подвеса оптического магистрального кабеля Оператора.
- 7.7.4. Подготовить место для размещения Абонентского устройства с учетом требований правил эксплуатации, указанных в п.3.9. настоящих Условий.
- 7.7.5. В случае, если при монтаже Абонентской линии воздушным способом, длина пролета ВОК от ближайшей опоры электропередач до места его крепления к дому Абонента составляет более 30 (тридцати) метров, Абонент обязуется произвести установку дополнительной опоры или дополнительного места (по согласованию с Оператором), пригодного для крепления подвесного ВОК. Абонент вправе заказать Оператору выполнение работ по установке дополнительной опоры или обустройства дополнительного места крепления ВОК на территории домовладения, оформив с Оператором дополнительное Соглашение, на усмотрение Оператора.
- 7.7.6. В ходе дальнейшей эксплуатации, ремонт, обслуживание и замена элементов Абонентской линии в зоне ответственности Абонента, в случае повреждения или утраты, производятся Оператором за счет Абонента.

7.8. **Нетиповое обустройство Абонентской линии.** Абоненты, подключаемые в частных домовладениях или отдельно стоящих зданиях вправе, по согласованию с Оператором, осуществить прокладку ВОК в жилой дом или здание способом, отличным от типовой схемы подключения «Схема 1». В таком случае, Абонент самостоятельно осуществляет строительство коммуникаций (кабельной канализации, закладных труб, опор для подвеса кабеля и пр.), необходимых для прокладки/подвеса Оператором оптического кабеля от ближайшей к жилому дому Абонента точки присоединения Абонентской линии к магистральному кабелю или узлу связи Оператора.

- 7.8.1. При самостоятельном строительстве коммуникаций, Абонент обязан выполнить следующие технические требования:
 - Трубы, используемые для строительства коммуникаций, должны быть диаметром не менее 32 мм., оборудованы закладными устройствами и обеспечивать проходимость кабеля вплоть до внутренних помещений дома или здания.
 - Учесть в местах изгиба трассы прохождения кабеля требования п.7.3.2.
 - Точки крепления подвесного кабеля должны соответствовать п.7.3.3.

7.8.2. При нетиповом обустройстве Абонентской линии, срок Первичного подключения Абонента Оператором увеличивается на время, затраченное Абонентом на строительство соответствующих коммуникаций.

7.8.3. Абонент письменно уведомляет Оператора об окончании строительства коммуникаций и предоставляет построенные коммуникации на обозрение Оператору с целью проверки выполнения технических требований (п.7.8.1).

7.8.4. В случае, если построенные Абонентом самостоятельно коммуникации признаются Оператором пригодными для монтажа Абонентской линии, Оператор, выполняет монтаж таковой.

7.9. Строительство распределительных сетей – локальных компьютерных сетей – в помещении Абонента, либо на территории Абонента, их эксплуатация, администрирование и поддержка, а также настройка и эксплуатация оборудования и программного обеспечения, принадлежащего Абоненту, Оператором не осуществляется.

7.10. В случае неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом требований, определенных п.п. 7.5., 7.7., 7.8., настоящих Условий, в зависимости от типа подключения, Оператор вправе расторгнуть с Абонентом Договор в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом Абонента.

7.11. **Использование ранее обустроенной абонентской линии доступа**

7.11.1. Подключение Абонента с использованием существующей Абонентской линии, обустройство которой ранее оплачено другим лицом, допускается при наличии технической возможности и необходимых прав на использование линии, оборудования и доступ к месту их размещения. Если использование такой линии затрагивает права её собственника или иного законного владельца, подключение осуществляется при наличии его согласия.

7.11.2. За лицом, документально подтвердившим оплату обустройства Абонентской линии, сохраняется приоритет в использовании данной линии для получения услуг Оператора при условии наличия у этого лица законного основания для использования линии и доступа к помещению, в которое она проложена. Такой приоритет означает преимущественное право на сохранение действующего подключения, а при отсутствии действующего подключения — на рассмотрение заявки о подключении с использованием указанной линии.

7.11.3. Использование Абонентской линии другим абонентом допускается при условии, что другой абонент, ранее владевший Абонентской линией, отказался от ее использования, или отказался от исполнения своего

договора оказания услуг связи. Одновременное использование Абонентской линии двумя и более абонентами технически невозможно. Подключение нового абонента осуществляется после согласования с заинтересованными лицами порядка использования Абонентской линии, либо посредством обустройства отдельной линии доступа. Стоимость и сроки обустройства отдельной линии согласовываются до начала работ.

- 7.11.4. Приоритет, предусмотренный настоящим пунктом, сам по себе не является основанием для одностороннего прекращения или приостановления оказания услуг другому абоненту. Изменение схемы подключения, приостановка и прекращение оказания услуг осуществляются по основаниям и в порядке, предусмотренным соответствующим договором и применимым законодательством.
- 7.11.5. Оплата обустройства Абонентской линии сама по себе не означает возникновения права собственности на линию и оборудование. Их принадлежность определяется договором, актом разграничения эксплуатационной ответственности и иными документами, оформленными Сторонами. При переходе права собственности или права пользования помещением порядок дальнейшего использования Абонентской линии определяется с учётом прав нового собственника или пользователя; факт ранее произведённой оплаты не предоставляет прежнему плательщику права доступа в чужое помещение.

8. Особенности оказания Услуг связи с использованием имущества третьих лиц

- 8.1. В целях оказания Услуг связи Абонентам, Оператор, осуществляя строительство линий связи, руководствуется Законодательством РФ, в том числе Гражданским Кодексом РФ, Ст.6 ФЗ-126 «О связи» от 07.07.2003. В связи с этим Оператор может организовывать доступ Абонента к услугам связи с использованием технических средств (имущества) третьих лиц. При этом, в силу Закона, у Оператора возникают хозяйственные отношения (заключение договоров) с третьими лицами на использование их имущества в целях оказания Услуг связи. При прекращении указанных взаимоотношений (расторжении 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.12.6. настоящих Правил.
- 8.2. В связи с тем, что использование Оператором имущества третьих лиц при подключении Абонентов требует от Оператора дополнительных затрат на оплату услуги пользования этим имуществом, затраты на использование инфраструктуры третьих лиц могут учитываться в цене услуг. Изменение цены применяется с соблюдением установленного порядка изменения тарифов. Подключение новой дополнительной платной услуги требует отдельного уведомления Абонента

9. Техническая поддержка и информационно-справочное обслуживание Абонентов

- 9.1. Порядок устранения неисправностей
 - 9.1.1. О любых аварийных ситуациях, сбоях или ухудшении качества предоставляемых Услуг по Договору Абонент сообщает Оператору по телефонам +7 (499) 500-45-90, +7 (903) 685-22-66. 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 от Абонента о возникшей неисправности.
 - 9.1.2. Факт возникновения неисправности фиксируется Оператором в момент регистрации заявки Абонента службой технической поддержки Оператора в Автоматизированной системе учета заявок. Срок устранения неисправности начинается в этот момент.
 - 9.1.3. Оператор может передать часть функций по техническому обслуживанию своей сети связи третьим лицам без оповещения Абонента. При этом Оператор несет ответственность за действия привлеченных им третьих лиц для технического обслуживания сети связи.
 - 9.1.4. 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 (см. Раздел 5 настоящих Условий), производится Оператором на возмездной основе по действующим тарифам Оператора.
 - 9.1.5. До платного диагностического выезда Абоненту сообщаются цена и условия оплаты, фиксируется его согласие. Причина неисправности и результаты диагностики отражаются в акте. При выявлении нарушения в зоне ответственности Оператора плата за устранение такого нарушения с Абонента не взимается.
- 9.2. Бесплатные информационно-справочные услуги, предусмотренные законодательством, включая прием сообщений о технических неисправностях, доступны круглосуточно через указанные Оператором автоматизированные и иные каналы. Консультации специалистов предоставляются по опубликованному графику
- 9.3. Порядок информационного взаимодействия Сторон по обращениям Абонентов:

- 9.3.1. Оператор принимает и рассматривает все обращения Абонентов, поступившие по любым каналам взаимодействия (телефон, электронная почта, факс, официальный сайт Оператора, почта России, личное обращение в Офисе Оператора и др.)
- 9.3.2. 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.
- 9.3.3. 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.
- 9.3.4. Время исполнения Заявки - до 3 (трех) рабочих дней, за исключением рассмотрения претензионных случаев. Претензии Абонентов к Оператору принимаются и обрабатываются в соответствии с Разделом 11 настоящих Условий.
- 9.3.5. Об исполнении Заявки представитель Оператора сообщает Абоненту по указанным им контактными данным.

10. Условия и порядок расчетов

- 10.1. Стоимость Услуг устанавливается Оператором, тарифы на Услуги размещены на официальном сайте Оператора.
- 10.2. Вид оплаты, стоимость Услуг, условия оплаты и пр. устанавливаются Оператором самостоятельно в Тарифных планах (тарифах), приведенных в Прейскуранте, опубликованном на официальном сайте Оператора, а также в разделе сайта «Тарифы и услуги». В Тарифных планах также содержится информация о сроках и условиях их действия.
- 10.3. **Условия и порядок оплаты Услуг**
 - 10.3.1. Все денежные обязательства между Абонентом и Оператором подлежат исполнению в рублях РФ. Момент исполнения обязанности по оплате определяется законодательством с учетом способа платежа. Платеж отражается в АСР после получения сведений, достаточных для его идентификации. При расхождении данных проводится проверка с учетом представленных подтверждений оплаты.
 - 10.3.2. Ежемесячная абонентская плата состоит из стоимости непосредственно Услуг связи, (в том числе услуг доступа к ресурсам информационно-телекоммуникационной сети Интернет) и стоимости услуги пользования Абонентской линией и определяется по действующим тарифам Оператора.
 - 10.3.3. Оплата услуг связи осуществляется Абонентом авансовым платежом с периодичностью, определенной используемым тарифным планом. Основанием для списания денежных средств с лицевого счета Абонента являются данные автоматической системы учёта (АСР) Оператора.
 - 10.3.4. Для получения услуг связи в календарном месяце (Учетный период), в котором производится подключение к Услугам связи Оператора, Абонент должен внести авансовым платежом сумму, достаточную для оплаты стоимости Первичного подключения, в зависимости от вида подключения и стоимости абонентской платы по выбранному Тарифному плану.
 - 10.3.5. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента производится в соответствии с действующими тарифами Оператора.
 - 10.3.6. Оказание услуг связи Абоненту приостанавливается/прекращается/возобновляется Оператором в порядке, определенном выбранным Абонентом тарифным планом и положениями настоящих Условий.
 - 10.3.7. Контроль за состоянием Лицевого счета осуществляется Абонентом самостоятельно. Квитанцию на пополнение Лицевого счета Абонент может получить круглосуточно в Личном кабинете на официальном сайте Оператора. В связи с тем, что оплата услуг по Договору осуществляется авансовым платежом, Абонент самостоятельно определяет размер каждого авансового платежа.
 - 10.3.8. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги связи. Информацию об изменении тарифов Оператор размещает в центрах обслуживания Абонентов и на Официальном сайте Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения новых тарифов.
 - 10.3.9. Абонентская плата за период с момента подключения Услуг связи до окончания первого расчетного периода начисляется за то количество дней, в течение которых Услуги связи были фактически оказаны, если другое не предусмотрено тарифной «Акцией».
 - 10.3.10. В период приостановления оказания Услуг связи в пользовании Абонента остаются технологические ресурсы, выделенные Оператором при организации доступа к услугам связи (линия доступа). В связи с этим, в период приостановления оказания Услуг по вине Абонента, оплата за линию доступа 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 Договором, настоящими Условиями или тарифами Оператора.
 - 10.3.11. Ежемесячный обязательный платеж (абонентская плата) является оплатой за оказанные Услуги в течение одного Учетного периода.
 - 10.3.12. Определение Учетного периода дано в разделе 2. Термины и определения, п.2.18. настоящих Условий.
- 10.4. Для пользования Услугами связи Оператора, а также дополнительными услугами, Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями действующего Тарифного плана. При этом Абонент обязан своевременно пополнять баланс своего Лицевого счета, оплачивать Услуги Оператора.

- 10.5. Внесенные Абонентом на свой Лицевой счет денежные средства используются на оплату Услуг и заказанных Абонентом дополнительных услуг, с соблюдением условий Договора и настоящих Условий.
- 10.6. **Метод расчетов**, применяемый Оператором при оказании Услуг связи для физических лиц – авансовый. Это означает, что услуги связи оказываются Абонентам на условиях предоплаты.
- 10.7. Методы расчетов за оказанные Услуги устанавливаются Оператором и указываются в действующих тарифах на официальном сайте Оператора, а также в Договоре оказания услуг связи.
- 10.8. Основанием применения метода расчета при оказании Абоненту услуг связи является выбранный Абонентом Тарифный план, для дополнительных услуг – действующий тариф Оператора на соответствующую Услугу.
- 10.9. Суммы вносимых на лицевой счет средств определяются Абонентом самостоятельно, исходя из количества используемых Услуг, выбранным Тарифным планом и действующими тарифами Оператора.
- 10.10. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в первый день начавшегося расчетного периода в соответствии с получаемыми услугами, выбранным Абонентом тарифным планом и используемым расчетным периодом, если другое не предусмотрено условиями Договора.
- 10.11. **Обещанный платеж.** Услуга «Обещанный платёж» позволяет абонентам выходить в сеть Интернет даже при отсутствии средств на Лицевом счете. Активация услуги производится Абонентом самостоятельно, через Личный кабинет, доступ к которому сохраняется и в том случае, когда оказание Услуг связи приостановлено из-за недостатка средств на Лицевом счёте Абонента. После активации услуги «Обещанный платеж», Абонент получает доступ к услугам связи Оператора на срок 5 (пять) календарных дней и берет на себя обязательство в течение этого срока внести на свой Лицевой счет достаточное количество средств для оплаты абонентской платы, но не менее суммы обещанного платежа.
- 10.12. Условия предоставления услуги «Обещанный платёж»:
- 10.12.1. Услуга «Обещанный платёж» доступна только для Абонентам – физическим лицам.
- 10.12.2. Абоненту активирует услугу «Обещанный платёж» самостоятельно в Личном кабинете на официальном сайте Оператора, используя реквизиты доступа предоставленные Оператором при заключении Договора.
- 10.12.3. Воспользоваться услугой «Обещанный платёж» можно только один раз в течение Учетного периода.
- 10.12.4. Датой начала действия услуги «Обещанный платёж» считается календарный день ее активации. Датой окончания действия услуги, считается календарный день истечения предоставленного срока пользования услугой – 5 дней (с учетом дня активации услуги), или дата поступления денежных средств на лицевой счет Абонента в размере, достаточном для списания полной абонентской платы за Учетный период по текущему Тарифному плану.
- 10.12.5. Если по истечении действия услуги «Обещанный платёж» Абонент не вносит достаточное количество средств на свой Лицевой счёт, предоставление услуг связи, в том числе доступа к сети Интернет приостанавливается. Для возобновления оказания услуг Абоненту необходимо пополнить свой Лицевой счёт в размере, достаточном для списания абонентской платы за Учетный период по текущему Тарифному плану.
- 10.12.6. В случае, если по истечении действия услуги «Обещанный платёж» Абонент не вносит сумму обещанного платежа на свой Лицевой счёт, возможность воспользоваться услугой «Обещанный платеж» блокируется для этого Абонента на срок в 60 (шестьдесят) календарных дней.
- 10.13. **Списание средств с Лицевого счета** Абонента при авансовой системе расчетов производится АСР Оператора в автоматическом режиме в первые сутки Учетного периода независимо от того, пользуется Абонент услугами или нет, за исключением случаев приостановки оказания услуг связи Абоненту.
- 10.14. При невозможности пользования Услугами по причине неисправности оборудования Абонента в зоне его ответственности, оплата услуг связи производится Абонентом в полном объеме.
- 10.15. При возникновении задолженности по оплате Услуг, в том числе за линию доступа, Абонент обязуется оплатить сумму задолженности.
- 10.16. При пополнении Абонентом своего Лицевого счета, 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 услуг связи по текущему Тарифному плану;
 - в третью очередь – на оплату дополнительных услуг;
 - в четвертую очередь – на оплату подключения новых услуг;
 - в пятую очередь – на оплату товаров и услуг в интернет-магазине.
- Средства, оставшиеся после удовлетворения всех денежных требований, сохраняются на Лицевом счете в качестве авансового остатка и используются для последующих расчетов.
- 10.17. **Порядок перерасчета абонентской платы.** Перерасчет абонентской платы возможен на основании письменного заявления Абонента в случаях:
- 10.17.1. В случае прекращения оказания услуг связи по вине Оператора свыше 72 (семидесяти двух) часов (перерыв в оказании услуг связи).
- 10.17.2. В случае ошибочного списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.
- 10.18. Абонент, который желает получить перерасчет абонентской платы, направляет Оператору заявку в письменном виде. 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.
- 10.19 Обоснованность требований Абонента о перерасчете абонентской платы подтверждается данными из автоматической системы расчетов Оператора об отсутствии у Абонента трафика в дни, указанные Абонентом в заявке, и/или информацией от технической службы Оператора о зарегистрированных по Адресу подключения Абонента аварийных или плановых работах.
- 10.20. При полном перерыве сумма перерасчета определяется делением платы за соответствующую услугу за расчетный период на количество часов этого периода и умножением на подтвержденную продолжительность перерыва. При нарушении отдельных параметров размер уменьшения платы определяется с учетом характера и продолжительности недостатка. Перерасчет отражается на лицевом счете; денежные средства возвращаются в случаях и порядке, предусмотренных законом.
- 10.21. Перерасчет производится в срок не более 10 (десяти) рабочих дней после рассмотрения Оператором заявки (претензии) Абонента и подтверждения обоснованности требования перерасчета. Срок и порядок рассмотрения заявки (претензии) о перерасчете определен в Разделе 11 настоящих Условий. Перерасчет по услугам связи осуществляется, исходя из размера абонентской платы по действующему Тарифному плану, установленному на начало периода, за который производится перерасчет.
- 10.22. Перерасчет абонентской платы не производится, если доступ Абонента к услугам связи отсутствовал не по вине Оператора, в том числе при неисправности Абонентского устройства, абонентской распределительной системы и/или другого пользовательского (оконечного) оборудования в зоне ответственности Абонента.
- 10.23. **Пополнение Лицевого счета.** Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета и несет ответственность за своевременное его пополнение, а также правильность производимых им платежей.
- 10.24. Оплатить Услуги и пополнить свой Лицевой счет Абонент может любым из перечисленных на официальном сайте Оператора способом.
- 10.25. Для того, чтобы процедура зачисления средств на Лицевой счет Абонента была выполнена корректно автоматической системой расчетов, Абонент, при пополнении своего Лицевого счета, должен указывать номер своего Договора. В противном случае время зачисления средств на Лицевой счет может быть увеличено.
- 10.26. Адрес офиса Оператора, условия оплаты, наличие/отсутствие комиссионных сборов, сроки прохождения платежей, список возможных способов оплаты, а также другая информация, касающаяся оплаты услуг связи Оператора, расположена на официальном сайте Оператора.
- 10.27. Способы и условия оплаты Услуг, реквизиты Оператора могут изменяться. Все изменения Оператор публикует на своем официальном сайте за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу.
- 10.28. Абоненту рекомендуется сохранять чеки и квитанции, «Карты оплаты» об оплате услуг связи Оператора до момента зачисления средств на его Лицевой счет.
- 10.29. **Лицевой счет Абонента.** Информация о балансе Лицевого счета отражается в Личном кабинете и доступна Абоненту на Официальном сайте Оператора круглосуточно.
- 10.30. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.
- 10.31. Детализация движения средств на Лицевом счете Абонента о зачислении и списании средств доступна Абоненту в Личном кабинете. Информацию о количестве переданного/принятого Абонентом трафика Абонент может запросить у Оператора.
- 10.32. Детализация трафика осуществляется по заявке Абонента, отправленной на имя Оператора:
- по электронной почте: support@vshk.ru
 - в офисе Оператора.
- Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:
- номер Договора Абонента;
 - ФИО Абонента;
 - контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
 - период времени, за который необходима детализация Лицевого счета.
- 10.33. Детализация трафика оплачивается Абонентом в соответствии с тарифами на дополнительные услуги, указанным в Прейскуранте, раздел 7.6.
- 10.34. Максимальный период, за который производится детализация трафика: 6 (шесть) календарных месяцев, предшествующих дате получения Оператором заявки на детализацию от Абонента.
- 10.35. Детализация трафика направляется Абоненту по контактному адресу электронной почты, указанному в заявке, или по согласованию с Абонентом передается ему в офисе Оператора.
- 10.36. **Возврат денежных средств.** Денежные средства, зачисленные на Лицевой счет Абонента, подлежат возврату:
- 10.36.1. Заявление о возврате принимается на бумаге либо в электронной форме, позволяющей установить заявителя. Возврат производится надлежащему получателю с учетом способа первоначальной оплаты, законодательства и правил соответствующей платежной системы. Перечисление иным способом допускается по подтвержденному распоряжению уполномоченного лица.
- 10.36.2. Зачет задолженности по другим договорам допускается при наличии предусмотренных законом условий, с направлением Абоненту информации о зачтенных требованиях.

11. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.

- 11.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Сторонами обязательств по Договору, претензионный (досудебный) порядок разрешения споров и разногласий является обязательным.
- 11.2. Абонент, до обращения в суд, предъявляет Оператору претензию.
- 11.3. Претензия предъявляется Абонентом в письменном виде или в электронной форме по адресу электронной почты support@vshk.ru и подлежит регистрации Оператором в день ее получения.
- 11.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи, несвоевременном или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг связи, 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.
- 11.5. К претензии прилагаются копии необходимых для её рассмотрения документов, подтверждающих доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.
- 11.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с даты ее регистрации.
- 11.7. Результат рассмотрения претензии Оператор сообщает предъявившему ее Абоненту в письменной или электронной форме.
- 11.8. Обращения принимаются от Абонента, пользователя в предусмотренных законом случаях и надлежаще уполномоченного представителя. Перед раскрытием охраняемых сведений проверяются личность и полномочия заявителя.
- 11.9. Стороны прилагают усилия к тому, чтобы решать все возникающие разногласия, связанные с исполнением Договора, путем переговоров между Сторонами.
- 11.10. Данные АСР являются приоритетными и используются для расчетов и рассмотрения споров наряду с иными доказательствами. При выявлении ошибки Оператор корректирует расчеты.
- 11.11. Если претензия признана обоснованной, Оператор устраняет выявленные при ее рассмотрении недостатки в разумные сроки.

12. Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения Договора

- 12.1. **Порядок и условия приостановки оказания услуг связи по Договору.** Приостановка оказания услуг связи осуществляется Оператором при достижении баланса Лицевого счета Абонента нулевого или отрицательного значения, или при недостатке на Лицевом счете Абонента достаточного количества средств для списания абонентской платы, предусмотренной действующим Тарифным планом.
- 12.2. Приостановка оказания услуг осуществляется АСР (Биллингом) Оператора в автоматическом режиме.
- 12.3. Возобновление оказания услуг производится в установленный законодательством срок, в том числе в течение суток со дня представления документов, подтверждающих погашение задолженности. Техническая задержка отражения платежа в АСР не изменяет установленный законом момент исполнения обязанности по оплате.
- 12.4. Приостановка оказания услуг связи возможна также в случаях:
 - 12.4.1. По основаниям, предусмотренных положениями пункта 1 Статьи 46 Федерального Закона от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи»;
 - 12.4.2. Использования Абонентских устройств, которые являются неисправными, ухудшают условия работы других Абонентов или не соответствуют требованиям, установленным настоящими Условиями и Законодательством РФ;
 - 12.4.3. Нарушения Абонентом требований Раздела 16 настоящих Условий;
 - 12.4.4. Идентификация и проверка сведений об Абоненте осуществляются способами и в объеме, предусмотренными законодательством для соответствующего вида услуг связи. При выявлении расхождений Оператор направляет запрос об уточнении или подтверждении сведений. Ограничение или прекращение оказания услуг допускается при наличии установленного законом основания и с соблюдением предусмотренных им сроков и порядка уведомления;
 - 12.4.5. Нарушения Абонентом других требований, предусмотренных Договором, настоящими Условиями, Федеральным законом «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, и другими законами и нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
 - 12.4.6. Доступ к Услугам возобновляется по письменному заявлению Абонента после устранения нарушений, которые стали причиной приостановления Услуг;
 - 12.4.7. Оказание Услуг может быть приостановлено по желанию Абонента строго в соответствии с условиями, размещенными на Официальном сайте Оператора, условиями Договора и положениями настоящих Условий;
 - 12.4.8. В случае, если Абонентом не соблюдаются требования п. 3.5.2 настоящих Условий.
- 12.5. **Внесение изменений в условия Договора.**
 - 12.5.1. Абонент вправе, в установленном в Договоре и настоящими Условиями порядке, изменять состав потребляемых им услуг связи Оператора, изменять выбор Тарифного плана.
 - 12.5.2. Оператор изменяет тарифы в случаях и порядке, допускаемых законодательством, с предварительным уведомлением Абонента. Иные условия действующего Договора изменяются по соглашению сторон, кроме случаев, прямо предусмотренных законом. Публикация новой редакции Условий сама по себе не изменяет положения действующего Договора, для изменения которых необходимо соглашение сторон.
- 12.6. **Порядок и условия расторжения Договора.** Абонент вправе отказаться от исполнения Договора путем направления заявления, позволяющего установить отправителя и содержание волеизъявления. Договор прекращается с момента

получения Оператором заявления либо с указанной Абонентом более поздней даты, если иной момент не установлен обязательными нормами. Прекращение Договора не освобождает от оплаты надлежащим образом оказанных услуг, возмещения фактически понесенных расходов в предусмотренных законом случаях и возврата оборудования.

12.7. 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 оказанные Услуги.

12.8. При нарушении Абонентом требований, связанных с оказанием услуг связи, Оператор применяет приостановление и последующее расторжение Договора в порядке, установленном законодательством. Если нарушение не устранено в течение шести месяцев со дня направления предусмотренного законом уведомления о намерении приостановить оказание услуг, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, если иной порядок не установлен законом.

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

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

12.9.2. Наличие отрицательного баланса Лицевого счета Абонента в течение 6 (шести) календарных месяцев.

12.9.3. В случае, когда дальнейшее исполнение Договора невозможно по независящим от Оператора причинам (расторжение с третьими лицами договора аренды линий (каналов) связи, используемых для оказания услуг связи; расторжение договоров на использование имущества третьих лиц для организации абонентских линий (Раздел 8 настоящих Условий); ликвидация Оператора; аннулирование лицензий Оператора; решения ТСЖ о прекращении предоставления ресурсов Оператору в том или ином жилом доме и прочие условия, не зависящие от воли Оператора). В таком 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.

12.9.4. Абонент своевременно сообщает о прекращении права владения или пользования помещением и предоставляет доступные подтверждающие сведения. Момент прекращения Договора и расчет обязательств определяются применимыми Правилами оказания услуг связи с учетом подтвержденных обстоятельств. При нарушении обязанности уведомления Оператор вправе требовать возмещения доказанных убытков при наличии законных оснований.

12.9.5. В случае нарушения Абонентом положений Договора и/или Условий, в том числе требований Раздела 16 настоящих Условий.

12.9.6. в случае, если выполнение п. 3.5.1. стало невозможным по независящим от Оператора причинам;

12.9.7. Нарушение Абонентом требования п.3.3. настоящих Условий.

12.10. Остаток денежных средств на Лицевом счете Абонента, неиспользованных на момент прекращения действия Договора, возвращается Абоненту в соответствии с п.10.36 настоящих Условий.

13. Ответственность Сторон

13.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых на себя обязательств по Договору и по настоящим Условиям, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ.

13.2. Оператор отвечает за нарушение обязательств в случаях и пределах, предусмотренных законом и Договором (п.4.4). При разрешении требований об убытках устанавливаются факт нарушения, наличие и размер убытков, причинная связь и предусмотренные законом основания ответственности. Оператор не отвечает за самостоятельные действия Абонента и третьих лиц в случаях, когда законодательство не возлагает на него такую ответственность

13.3. Ответственность Абонента

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

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

13.3.3. Неустойка начисляется на просроченную сумму оплаты услуг связи в размере и пределах, предусмотренных применимыми Правилами. На ошибочные начисления, суммы за неокказанные услуги и саму неустойку не начисляется. Ответственность по самостоятельным обязательствам в отношении оборудования определяется отдельно.

13.3.4. Абонент возмещает Оператору в полном объеме ущерб, причиненный Оператору в результате несоблюдения Абонентом требований Договора и настоящих Условий, в том числе при несоблюдении Абонентом правил эксплуатации Абонентского устройства, пользовательского (оконечного) оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям (Раздел 15, п.3.9. настоящих Условий).

13.3.5. 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 Адресу подключения третьим лицам (Пользователям) за весь период оказания Услуг вплоть до даты прекращения действия Договора.

- 13.3.6. Самовольное подключение Абонента к Сети Оператора недопустимо и преследуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

14. Обстоятельства непреодолимой силы

- 14.1. 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.
- 14.2. 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 связи, 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.
- 14.3. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств по причинам, указанным в п. 14.2. настоящих Условий, должна оповестить другую Сторону в минимально возможный срок со времени начала действия обстоятельств непреодолимой силы. Действия обязательств для такой Стороны будут соответственно приостановлены на время действия обстоятельств непреодолимой силы.
- 14.4. Если указанные в 14.2. настоящих Условий обстоятельства продолжаются более 3 месяцев, каждая из Сторон имеет право на расторжение договора об оказании услуг связи, в порядке, определенном п.12.6. настоящих Условий.

15. Технические требования к Абонентскому оборудованию и программному обеспечению

- 15.1. Абонент использует исправное совместимое оборудование, поддерживающее интерфейс и протоколы, указанные в Заказе. Операционная система выбирается Абонентом. Перечень систем и оборудования, по которым Оператор предоставляет консультационную поддержку, публикуется отдельно.
- 15.3. Подключение коммутаторов к Абонентской линии Оператора как управляемых, так и не управляемых может осуществляться только с согласия Оператора и при условии применения рекомендованных Оператором настроек.
- 15.4. Использование Абонентом Пользовательского (оконечного) оборудования, не отвечающего указанным требованиям, может привести к ухудшению качества Услуг связи Оператора, либо к невозможности пользования Услугами связи Оператора.
- 15.5. Бремя технического обслуживания Абонентского устройства и других технических и программных средств Абонента, а также обеспечения и соблюдения правил эксплуатации таких устройств несет Абонент.

16. Правила пользования Услугами связи Оператора

- 16.1. Основным и единственным протоколом для взаимодействия Абонентского оборудования с сетью связи Оператора является IP протокол (TCP/IP, UDP/IP, ICMP, ARP и т.д.). Использование других протоколов недопустимо и рассматривается как несанкционированный доступ к Сети.
- 16.2. Список запрещенных протоколов и приложений при пользовании Услугами связи Оператора: IPX, PIM (Protocol Independent Multicast), NetBIOS (NetBEUI) over IP (Порты 135, 137, 138, 139, 445), любое программное обеспечение сканирования портов, трафика и т. п., а также программное обеспечение, использующее широковебательную рассылку пакетов.
- 16.3. Оператор вправе предпринимать меры для предотвращения работы запрещенных к применению в сети протоколов и приложений.
- 16.4. В случае регистрации попыток несанкционированного доступа (смена атрибутов доступа к сети связи Оператора, несанкционированное подключение оборудования, использование протоколов, отличных от протоколов IP и т. п.) Оператор приостанавливает оказание услуг связи Абоненту и имеет право прекратить действие Договора с Абонентом в одностороннем порядке, с соблюдением условий Договора и действующего законодательства.
- 16.5. В течение всего срока действия Договора, Абонент обязан соблюдать перечисленные ниже правила пользования Услугами связи Оператора, а именно:
- 16.5.1. Содержать Абонентскую линию, Оборудование, находящееся в помещениях, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, в исправном состоянии, соблюдать правила эксплуатации Оборудования.
- 16.5.2. Не использовать Абонентскую линию в целях, отличных от получения Услуг связи Оператора по Договору. Использовать Оборудование, каналы связи (абонентские линии), предоставленные Оператором, только для получения Услуг связи, оказание которых Оператором и (или) иными лицами предусмотрено Договором.

- 16.5.3. Предпринимать меры по защите Абонентского устройства от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению Спам и вредоносного программного обеспечения с его Абонентского устройства.
- 16.5.4. Обеспечить Оператору необходимые условия для выполнения работ по Первичному подключению, связанных с размещением Оборудования Оператора в помещении Абонента, включая получение Абонентом своими силами и за свой счет всех необходимых разрешений и согласований с собственниками и (или) владельцами указанного помещения на проведение таких работ.
- 16.5.5. Не допускать изменения сетевых настроек Абонентского устройства и программного обеспечения, используемых для пользования Услугами связи Оператора.
- 16.5.6. Не препятствовать удаленному администрированию Оператором Абонентского устройства, используемого для оказания Услуг.
- 16.5.7. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред сети передачи данных Оператора, Оператору, и (или) третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц, не использовать Услуги без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п.
- 16.5.8. Не использовать Услуги связи Оператора для оказания Услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, IP-телефонии и т.п. Нарушение этого положения ведет к незамедлительной приостановке оказания Услуг связи по Договору.
- 16.5.9. Использовать только сертифицированное оборудование и законным образом полученное или лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг Оператора, при этом в случае несоблюдения указанного условия, Абонент самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения.
- 16.5.10. Не совершать действий, заведомо направленных на нарушение нормального функционирования оборудования сети связи Оператора, Абонентского устройства, а также направленных на получение несанкционированного доступа к оборудованию связи или компонентам сети связи Оператора.
- 16.5.11. Абонент обязан принять все меры, для обеспечения и сохранения корректных настроек и эксплуатации программного и аппаратного обеспечения Абонентского оборудования, не допускать несанкционированного или противоречащего настоящим Условиям использования ресурсов Абонента третьими лицами и организациями. В частности, Абонент обязан своевременно проводить проверку своего Абонентского оборудования на наличие компьютерных вирусов.
- 16.5.12. Обеспечивать конфиденциальность своих Реквизитов доступа. Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляются Реквизиты доступа (логин, пароль), Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование Реквизитов доступа третьими лицами. В случае использования Реквизитов доступа третьими лицами вне зависимости от оснований и способа получения ими этих данных, ответственность за действия этих лиц, воспользовавшихся для этого Реквизитами доступа Абонента, ложится на Абонента. Если используемое для получения Услуг Абонентское устройство имеет заводскую (незащищенную) учетную запись, Абонент обязан изменить ее в настройках на персональную (отличную от заводской), а также принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к Абонентскому устройству.
- 16.5.13. В случае использования Абонентом для подключения Абонентских устройств по беспроводным технологиям, в т.ч. Wi-Fi, Абонент обязан принять меры по запрету свободного доступа третьих лиц к Услугам связи Оператора (запрет на публичный wi-fi). (Основание: Постановление Правительства РФ от 31.07.2014 №758 «О внесении изменений в некоторые акты правительства российской федерации в связи с принятием Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей»).
- 16.5.14. Абонент обязан возместить убытки Оператора в полном объеме (реальный ущерб и упущенная выгода), возникшие в связи с нарушением нормального функционирования сети Оператора по вине Абонента, в том числе вынужденным приостановлением оказания Услуг из-за повреждения и (или) простоя в оказании услуг Оператором в результате таких действий, DDOS-атак и пр.

16.6. Абоненту запрещается:

- 16.6.1. Использовать Абонентское оборудование в целях, отличных от личных, семейных, домашних, и в иных целях, либо связанных с осуществлением Абонентом незаконной предпринимательской деятельности, в том числе незаконного оказания услуг связи, на возмездной или безвозмездной основе.
- 16.6.2. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к Услугам или передавать Оборудование третьим лицам с этой целью.
- 16.6.3. Препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора или привлеченных им третьих лиц.

- 16.6.4. Отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит Законодательству Российской Федерации на федеральном, региональном или местном уровне, а также международному Законодательству.
- 16.6.5. Использовать Услуги связи Оператора для распространения текстовой, графической или аудио-визуальной информации, противоречащей Законодательству РФ, в том числе относящейся к порнографии, оскорбляющей человеческое достоинство, пропагандирующей насилие или экстремизм, разжигающей расовую, национальную или религиозную вражду, преследующей хулиганские или мошеннические цели.
- 16.6.8. Использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное надлежащим образом и (или) не имеющее соответствующей сертификации для использования на территории Российской Федерации.
- 16.6.9. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование законным образом.
- 16.6.10. Фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.
- 16.6.11. Передавать Права и обязанности Абонента по Договору другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.
- 16.6.12. Производить рассылку Спам, а именно: рассылать электронные письма и другие сообщения (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера, сообщения, содержащие просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям, а так же писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения без согласования с получателем.
- 16.6.13. Совершать действия, направленные на получение несанкционированного доступа или нарушение нормального функционирования компьютерных сетей, сетей передачи данных, телематических служб, телефонной сетей, их элементов, а так же компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения, не принадлежащих Абоненту.
- 16.6.14. Использовать сервера DHCP и PPPoE так, чтобы они передавали информацию в сеть Оператора.
- 16.6.15. Использовать Услуги Оператора для предоставления третьим лицам или организациям услуг доступа к сети Интернет, а также для пропуска трафика от иных операторов или сетей связи без заключения договора с Оператором и без лицензий.
- 16.6.16. Абоненту запрещено применять на Абонентском оборудовании настройки, позволяющие организовать общедоступную точку доступа Wi-Fi без авторизации пользователей. (Основание: Постановление Правительства РФ от 31.07.2014 №758 «О внесении изменений в некоторые акты правительства российской федерации в связи с принятием Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей»).
- 16.6.17. Абоненту запрещено использовать программное обеспечение настройки Абонентского оборудования:
- открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTP-relays);
 - 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 надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены;
 - веб-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному запросу.

17. Условия временного владения и/или пользования (аренды) оборудованием

- 17.1. В целях оказания услуг связи по Договору, Оператор может, на свое усмотрение, предоставить Абоненту оборудование – Абонентское устройство или другое подобное оборудование, необходимое для осуществления подключения Абонента к сети передачи данных Оператора в аренду либо безвозмездное пользование.
- 17.2. Оборудование передается в аренду либо безвозмездное пользование на основании отдельного соглашения. В соглашении и акте указываются модель, серийный номер, комплектность, состояние, режим предоставления, плата при ее наличии, обязанности по обслуживанию и порядок возврата.
- 17.3. Права и обязанности Оператора при передаче Абоненту оборудования во временное владение и/или пользование (аренду):
- 17.3.1. Оператор обязан передать Оборудование Абоненту по Акту сдачи-приемки Оборудования в состоянии, отвечающем условиям Договора.
- 17.3.2. Оператор вправе потребовать от Абонента возмещения стоимости Оборудования, указанной в Акте сдачи-приемки Оборудования при возврате Абонентом неисправного Оборудования, Оборудования в неполной комплектации и (или) в ненадлежащем техническом состоянии, а также при его утрате, выставив Абоненту соответствующий счёт.
- 17.3.3. Требовать от Абонента оплаты аренды оборудования, в случае предоставления последнего Абоненту во временное владение и/или пользование (аренду) на платной основе.

- 17.4. Права и обязанности Абонента при получении от Оператора оборудования во временное владение и/или пользование (аренду):
- 17.4.1. Абонент обязуется использовать предоставляемое Оператором Оборудование в соответствии с его прямым назначением, не модифицировать никаким образом, не производить какое-либо техническое обслуживание и ремонт Оборудования силами третьих лиц, без согласования с Оператором.
 - 17.4.2. В случае предоставления Оператором оборудования во временное владение и/или пользование (аренду) на платной основе, своевременно производить оплату аренды оборудования в установленные сроки.
 - 17.4.3. Абонент не вправе сдавать Оборудование в субаренду, продавать, передавать свои права и обязанности на Оборудование третьим лицам, предоставлять в безвозмездное пользование, отдавать в залог.
 - 17.4.4. Абонент обязан обеспечить необходимые условия для нормальной работы Оборудования, в том числе предоставить электропитание, и обеспечить выполнение условий эксплуатации Оборудования в соответствии с п.3.9. настоящих Условий, если другое не указано в инструкции по эксплуатации Оборудования.
 - 17.4.5. При расторжении Договора или дополнительного соглашения на предоставление Абоненту права временного пользования и/или владения (аренды) Оборудования, Абонент обязуется возвратить Оператору Оборудование в день прекращения действия Договора или дополнительного соглашения на предоставление Абоненту права временного пользования и/или владения (аренды) Оборудования, передав Оборудование в полной комплектации, в исправном состоянии, с учетом нормального износа. При расторжении Договора или дополнительного соглашения на предоставление Абоненту права временного пользования и/или владения (аренды) Оборудования Стороны подписывают Акт сдачи-приёмки Оборудования.
 - 17.4.6. В случае просрочки исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных п. 17.4.5. и п. 17.7.2. настоящих Условий, Абонент возмещает Оператору стоимость оборудования.
 - 17.4.7. В случае невозврата и (или) неисправности, а равно утраты товарного вида возвращаемого Оборудования, утраты Оборудования, оплатить Оператору сумму, равную стоимости Оборудования, указанной в Акте сдачи-приемки Оборудования.
- 17.5. Порядок расчетов за арендуемое Оборудование в случае предоставления Оборудования на платной основе:
- 17.5.1. Стоимость арендной платы за Оборудование указана в Прейскуранте.
 - 17.5.2. Момент исполнения обязанности по оплате определяется законодательством с учетом способа платежа. Платеж отражается в АСР после получения сведений, достаточных для его идентификации. При расхождении данных проводится проверка с учетом представленных подтверждений оплаты.
 - 17.5.3. Истребование задолженности Абонента, возникшей вследствие неоплаты арендных платежей или счетов, выставляемых Оператором за временное пользование и/или владение (аренду) Оборудования, осуществляется в порядке списания средств с лицевого счета абонента, либо в судебном порядке в соответствии с Законодательством Российской Федерации.
- 17.6. Срок временного владения и/или пользования (аренды) Оборудованием:
- 17.6.1. Оборудование предоставляется во временное владение и/или пользование (аренду) на весь период действия Договора.
 - 17.6.2. Началом срока временного владения и/или пользования (аренды) Оборудования является день подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Оборудования, окончанием срока – день прекращения действия Договора.
 - 17.6.3. Оператор гарантирует, что на день передачи Абоненту Оборудование является собственностью Оператора, не обременено обязательствами, а именно: не заложено, не сдано в аренду, не находится под арестом и не обременено правами третьих лиц. В течение всего срока временного владения и/или пользования (аренды) Оборудование остается собственностью Оператора.
- 17.7. Изменение условий предоставления оборудования осуществляется по соглашению сторон, кроме случаев, допускаемых законом. Заранее согласованный порядок определения или индексации платы применяется только при его соответствии обязательным требованиям законодательства.

18. Условия гарантийного обслуживания Оборудования, предоставленного Абоненту во временное владение и/или пользование (аренду)

- 18.1. Гарантийное обслуживание Оборудования, предоставленного Абоненту во временное пользование (аренду) осуществляется в течение одного года с момента передачи Оборудования Абоненту, начиная с даты, указанной в Акте приемки-сдачи Оборудования, но не дольше гарантийного срока, заявленного производителем Оборудования и при условии предъявления Абонентом Акта сдачи-приёмки Оборудования. Оператор оставляет за собой право отказать в гарантийном обслуживании в случае непредоставления Абонентом Акта сдачи-приемки Оборудования, или если информация в нём будет неполной, неразборчивой.
- 18.2. Оператор гарантирует соответствие характеристик Оборудования необходимым для оказания Услуг требованиям.
- 18.3. Гарантия не включает в себя периодическое обслуживание, установку и настройку Оборудования.
- 18.4. Случаи, на которые гарантия не распространяется:
 - механические повреждения Оборудования;
 - нарушение целостности заводской пломбы;

- изменение версии программного обеспечения Оборудования Абонентом самостоятельно или силами третьих лиц;
- несоблюдение условий эксплуатации Оборудования, включая использование не по назначению;
- стихийные бедствия (молния, пожар, наводнение и т.п.), а также другие причины, находящиеся вне контроля Оператора;
- попадание внутрь посторонних предметов и их частей, жидкостей, насекомых;
- ремонт или внесение конструктивных изменений в Оборудование самостоятельно Абонентом или третьими лицами;
- подключение Оборудования к питающим, телекоммуникационным и кабельным сетям, не соответствующим Государственным Техническим Стандартам.

18.5. В случае выхода Оборудования из строя по причинам, не зависящим от Оператора, в том числе вследствие неправильной эксплуатации, хранения, случайного или умышленного повреждения Оборудования Абонентом, восстановление работоспособности, устранение неисправности Оборудования или замена Оборудования осуществляется за счёт Абонента.

18.6. В случае выхода Оборудования из строя по причинам, зависящим от Оператора (заводской брак), ремонт Оборудования, а при невозможности устранения неисправности, замена Оборудования осуществляется за счёт Оператора.

Схема 1 (типичная схема подключения)



Схема 2 (зона ответственности в частном доме)

КОРПОРАТИВНЫЙ

ПАРТНЕР

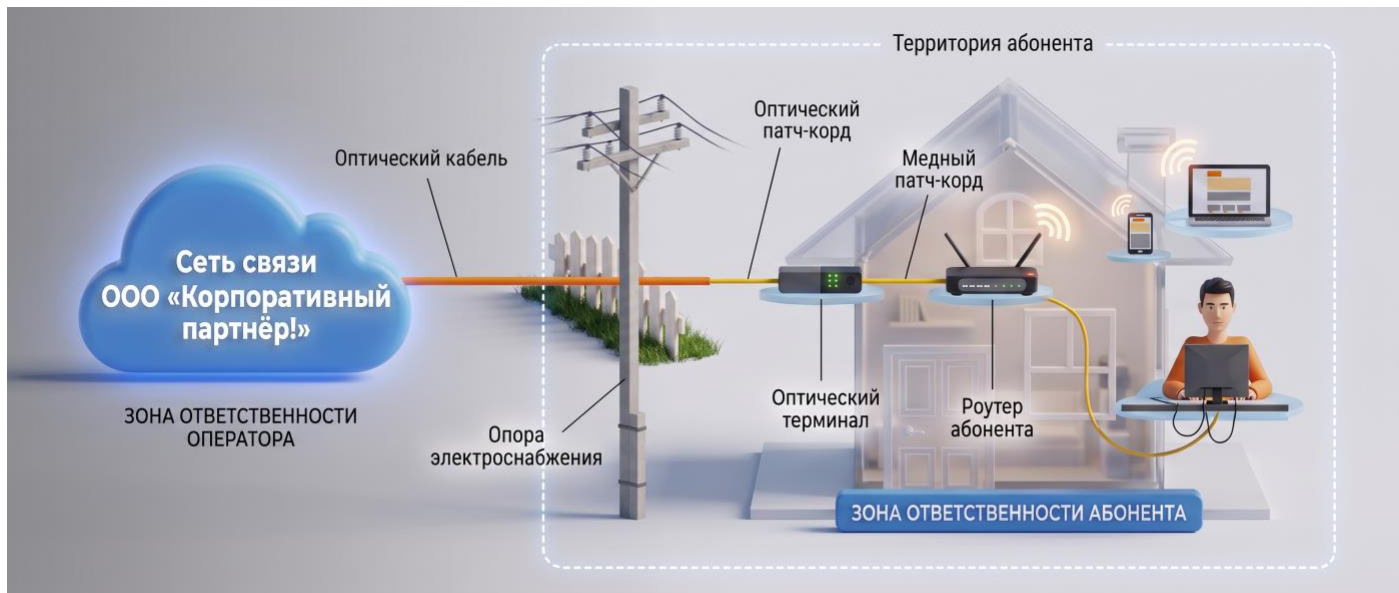


Схема 3 (зона ответственности в многоквартирном доме)

