



**ПРАВИЛА
оказания услуг
MOSCOW-TELECOM**

Вступают в действие с 01 июля 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕРМИНЫ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3. УСЛУГИ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ	5
4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГ И ОГРАНИЧЕНИЯ.....	6
5. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ	8
6. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА. ГАРАНТИИ И РЕМОНТ.....	9
7. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА	11
8. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА	12
9. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ	14
10. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ...	15
11. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ	16
12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	16
13. ЦИФРОВОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ	18
14. ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ	18

1. ТЕРМИНЫ

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, регламентирующих правоотношения между Оператором и Абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

Правила оказания услуг (Правила)	Правила, на основании которых Оператор предоставляет услуги своим Абонентам. С Правилами можно ознакомиться по адресу: https://www.moscow-telecom.ru/doc/pravila_uslug_2019.pdf
«МИТИНО-ТВ»	— Товарный знак, используемый для индивидуализации услуг, оказываемых Оператором, и кабельной сети, посредством которой они предоставляются.
Оператор	— ООО «Максим».
Сайт	— Официальный Сайт Оператора – https://www.moscow-telecom.ru
Биллинговая система	— Сертифицированная автоматизированная система расчетов Оператора для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.
Сеть связи Оператора (Сеть)	— Система электросвязи, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абоненту услуг связи на основании соответствующих лицензий.
Абонент	— Физическое или юридическое лицо, заключившее с Оператором договор об оказании услуг, и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.
Абонентский счет	— Запись в Биллинговой системе Оператора, служащая для учета объема оказанных услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных Абонентом в счет оплаты услуг.
Абонентская линия	— Линия связи, соединяющая оконечное Оборудование Абонента с ответвителем домовой распределительной сети/узлом связи сети передачи данных
Тариф	— Совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Абоненту пользоваться Услугами. Тарифы, условия их подключения и смены публикуются на Сайте.
Тарифный план	— Совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.
Абонентская кабельная разводка	— Совокупность физических цепей и технических средств (вкл. усилители, разветвители, ответвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенные в помещении Абонента от оконечного Оборудования Абонента до оборудования сети Оператора. Для организации Абонентской разводки может быть использован коаксиальный кабель и/или кабель типа «витая пара» Cat. 5E для технологии Ethernet для предоставления услуг Оператора.
Аппаратура Абонента	— Имеющиеся у Абонента технические средства (в том числе телевизионные приемники, радиоприемники, компьютеры, телефоны, планшеты) и другие технические средства.
Услуги Оператора (Услуги)	— Услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг: услуги связи, услуги платного телевидения, услуги доступа в сеть «Интернет», прочие услуги.
Зона обслуживания	— Территория, в пределах которой, имеется техническая возможность предоставления услуг Оператором.
Оборудование	— Установленные и/или настроенные у Абонента техническими специалистами Оператора технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям Оператора и позволяющие Абоненту получать услуги Оператора.
Подключение к сети	— Подключение Абонентской кабельной разводки к сети Оператора с целью получения услуг Оператора.
Публичный показ	— Любой показ или сообщение передач, транслируемых (ретранслируемых) в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.

Расчетный период	— Временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого Абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате Абонентом.
Уведомление Абонента	— Любое уведомление Оператора Абоненту на адрес электронной почты, указанный в Договоре, или размещенное на официальном сайте Оператора www.moscow-telecom.ru , или другими способами.
IP-адрес	— Идентификатор устройства, подключенного к сети передачи данных, работающей по протоколу IP, в том числе сети Интернет. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4) или 128-разрядное (по версии IPv6) двоичное число. Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками (например: 216.23.12.4).
Внешний IP-адрес	— IP-адрес оборудования в публичной сети Интернет. Оператор располагает выделенным ему региональным Интернет-регистратором блоком IP-адресов и предоставляет их Абонентам по запросу в пользование для получения Услуг Оператора. Предоставление IP адресов осуществляется по усмотрению Оператора, как платно, так и бесплатно.
Внутренний IP-адрес	— IP-адрес из диапазона адресов: 100.54.0.0/16, 172.26.0.0/12. Внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах сети Оператора, при установлении соединения с устройствами, подключенными к сети Интернет, внутренний IP-адрес подлежит трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из состава адресов Оператора. Исходя из того, что внутренний IP-адрес служит технологическим целям, обеспечивая соединение оконечного оборудования Абонента с сетью Интернет, он может изменяться Оператором по своему усмотрению в любое время.
Административная блокировка	— Блокировка, устанавливаемая автоматически, если на первое число месяца на Абонентском счете баланс отрицательный. Абонентская плата не списывается.
Системная блокировка	— Устанавливается в течение Расчетного периода (месяца) при появлении на Абонентском счете отрицательного баланса. Для восстановления работы услуги необходимо пополнение Абонентского счета.
Контактный центр	- Центр обслуживания Абонентов, при обращении лично либо по тел.8 (495) 981-03-13 (обращения фиксируются круглосуточно).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между Абонентами и Оператором по поводу предоставления услуг Оператора. Правила содержат условия и положения, обязательные для исполнения Сторонами договора.

Настоящие Правила и все приложения к ним регламентируют порядок и условия предоставления Услуг Оператора, образуют единую систему правил оказания Услуг. При этом состав Услуг, их пакетирование могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса сетей, посредством которых предоставляются Услуги.

2.2 Услуги связи предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи.

Реквизиты лицензий Оператора:

Телематические услуги связи	№ 125920	30.03.2015 - 30.03.2020
Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	№ 125920	30.03.2015 - 30.03.2020

Для оказания Услуг, выполнения работ, осуществления справочно-информационного обслуживания, Оператор может привлекать сторонние организации.

2.3 В целях исполнения заключенных с Абонентами договоров на оказание Услуг, включая осуществление расчетов за Услуги, рассмотрение претензий Абонентов, Оператор осуществляет обработку персональных данных. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. Оператор в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных Абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3. УСЛУГИ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1 В рамках договора на оказание услуг Оператор предоставляет Абонентам следующие Услуги:

- услуги связи для целей телерадиовещания (доступ к сети связи, предоставление в постоянное пользование Абонентской линии, доставка сигнала телеканалов и радиоканалов до Оборудования Абонента);
- услуги платного (цифрового) телевидения (т.е. телеканалов, за право просмотра, которых Абонент уплачивает установленную Тарифами плату, и их получение возможно только посредством специального декодирующего оборудования). Количество и перечень телевизионных каналов в пакетах устанавливает Оператор;
- услуги связи по передаче данных (доступ к сети связи, соединение по сети передачи данных, доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью Оператора);
- телематические услуги связи (доступ к сети связи, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений);
- прочие услуги (согласно прейскуранту дополнительных услуг).

Предоставление Услуг Оператора определяется наличием технической возможности предоставления услуг, наличием соответствующего Оборудования у Абонента, а также денежных средств на Абонентском счете (если это предусмотрено Тарифами Оператора), достаточных для оплаты заказываемых Услуг.

3.2 Возможность предоставления Услуг Оператора напрямую связана с доступом к сети связи и предоставлением Абоненту Абонентской линии в постоянное пользование. В рамках предоставления Абоненту в постоянное пользование Абонентской линии Оператор осуществляет техническую поддержку данной Абонентской линии.

3.3 Предоставление услуг Оператора начинается после выполнения работ по подключению Оборудования Абонента и/или инсталляции Услуг Оператора, оплаты работ и Услуг Абонентом, как это предусмотрено Правилами и Тарифами Оператора.

3.4 Предоставление Услуг Оператора может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами.

3.5 Оказание Услуг/Услуги может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении Абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности перед Оператором или отсутствия на Абонентском счете средств, достаточных для оплаты выбранных Абонентом Услуг/Услуги;
- осуществления Абонентом посредством Услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

3.6 Приостановление Услуги/Услуг может происходить по усмотрению Оператора с любой даты расчетного периода. Если приостановление Услуги происходит после начала расчетного периода, то оплата за этот расчетный период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением договора на оказание услуг. Для возобновления предоставления Услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести оплату за выбранные Абонентом Услуги, осуществить иные платежи, если это предусмотрено Тарифами/прейскурантом.

3.7 Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной Услуги, Абонент может приостановить пользование Услугами связи для целей телерадиовещания, платного (цифрового) телевидения, доступа в сеть «Интернет» по собственному желанию, уведомив об этом Оператора. Возобновление предоставления Услуг происходит при условии, что на Абонентском счете достаточно средств для оплаты Услуги/Услуг по выбранному Тарифу. Если Абонент не приостановил пользование Услугами, Оператор продолжает их предоставление согласно договору, а Абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном договором и настоящими Правилами.

3.8 В случае образования задолженности Абонента перед Оператором за Услуги Оператор вправе отключить квартиру (помещение) Абонента от сети (путем отсоединения Абонентской кабельной разводки от сети Оператора). Повторное подключение к сети Оператора производится по заявлению Абонента после оплаты Абонентом имеющейся задолженности. Дата подключения согласовывается Абонентом и Оператором.

3.9 Предоставление услуг Оператора прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг. Если на момент расторжения договора у Абонента имеется задолженность за Услуги, Оператор вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения договора.

4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГ И ОГРАНИЧЕНИЯ

4.1 Услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи.

4.1.1 Подключение по технологии Ethernet с технологической точки зрения представляет собой постоянное IP-соединение по кабельной сети с сервером доступа Оператора.

4.1.2 Скорость доступа к сети передачи данных Оператора с использованием постоянного соединения по технологии Ethernet – от 10 до 1000 Мбит/с. Скорости являются максимальными в сети передачи данных Оператора. При этом Тарифами Оператора могут быть установлены индивидуальные скорости доступа к сети передачи данных в пределах указанных показателей.

4.1.3 Скорость доступа к информационным ресурсам (в т.ч. «Интернет»), находящимся вне сети передачи данных Оператора – не регламентируется.

4.1.4 Потери IP - пакетов размера 100 байт до шлюза и серверов Оператора – не более 10%.

4.1.5 Доступ к информационным серверам Оператора: время доступа к службе (первого отклика) – не более 10 секунд; время подтверждения принятого запроса – не более 10 секунд.

4.1.6 В сети передачи данных Оператора по протоколу IP не гарантируется качество обслуживания (предоставляются услуги с негарантированным качеством обслуживания). Возможны потери пакетов и нарушение порядка следования пакетов, заданного при их отправке.

4.1.7 Недостатки выделенного канала Ethernet – существование зависимости от:

- работ коммунальных служб и аварий вне зоны ответственности Оператора;
- природных явлений (во время грозы возможно эпизодическое пропадание связи);

4.1.8 Оператор обеспечивает:

- Соответствие качественных показателей Услуг связи стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами Российской Федерации и условиями лицензий, в том числе руководящим документам Минсвязи РФ: РД.45.128-2000 «Сети и службы передачи данных» (Утвержден Приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации N 225 от 12.11.2001), РД.45.129-2000 «Телематические службы» (Утвержден Приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации N 175 от 23.07.2001.) Услуги связи, предоставляемые Абонентам, отвечают всем требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации к аналогичным услугам;
- Подключение к сети «Интернет» с внутренним/внешним IP адресом: в квартиру (офис) протягивается отдельная Абонентская линия - витая пара, и настраивается Оборудование (сетевая карта/сетевой адаптер);

4.1.9 Минимальные требования к персональному компьютеру Абонента:

- Операционная система, Windows Vista;
- Сетевая карта (сетевой адаптер).

4.1.10 Работа Абонента в сети Оператора возможна только с сетевыми реквизитами, выданными Оператором. По инициативе Абонента IP-адрес изменению не подлежит. Не допускается самовольное изменение/добавление сетевых реквизитов, использование иных протоколов, кроме разрешенных Оператором. Разрешенными протоколами в сети Оператора являются TCP/IP и IPoE.

4.1.11 Запрещаются несогласованные с Оператором действия Абонента, как то:

- подключение к сети различных активных устройств (коммутаторов и пр.);
- регистрация в сети своих рабочих групп и доменов;
- установка в сети Оператора следующих серверных служб: RADIUS, NAS, WINS, DHCP, контроллеров домена;
- установка серверных сетевых служб сетей;

- самовольное изменение имени компьютера в сети;
- использование программ - перехватчиков, программ генерации сетевых пакетов, программ - сканеров сети.

4.2. Услуги связи для целей телерадиовещания, услуги платного (цифрового) телевидения.

4.2.1 Границей зоны ответственности между Оператором и Абонентом является отвод абонентского ответвителя домовой распределительной сети, установленного вне помещения Абонента.

4.2.2 Для подключения к Услугам Абонент должен иметь исправное Оборудование и Абонентскую линию, выведенную из помещения таким образом, чтобы её можно было подключить к пользовательскому (оконечному) оборудованию. В случае отсутствия Абонентской линии, выведенной из помещения, работы по прокладке и установке Абонентской линии выполняются Оператором согласно прейскуранту.

4.2.3 До прокладки Абонентской линии Абонент обязан проинформировать Оператора об имеющихся в помещении Абонента разводках инженерных сетей и местах их расположения (водопровод, канализация, отопление, электрическая проводка, телефон, вневедомственная охрана, «Интернет» и т.д.), чтобы избежать повреждений названных инженерных сетей при выполнении монтажных работ (в том числе при сверлении отверстий в стенах и перекрытиях).

4.2.4 В случае самостоятельного проведения монтажа Абонентской линии Абонентом Оператор не несет ответственности за качество предоставляемых услуг.

5. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ.

5.1 Договор на оказание услуг может заключаться с любым лицом при наличии технической возможности подключения по типовым формам, разработанным Оператором в целях упрощения процедуры оформления. Договор содержит положения, применимые ко всем видам Услуг Оператора. Существенные условия, включая стоимость Услуги, ее наименование, технические характеристики (там, где это применимо) и иные особенности оказания конкретной услуги, определяются Тарифами и условиями ее оказания.

5.2 Для заключения Договора на предоставление услуг связи, Абонент предоставляет Оператору документы, перечень которых утверждается Оператором и не противоречит законам РФ. В случае подключения услуг связи в нежилое помещение, оформляется договор между Оператором и юридическим лицом. Для заключения такого договора необходим пакет учредительных документов организации (свидетельство о государственной регистрации; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; решение о назначении руководителя; документ, подтверждающий право на помещение).

5.3 Перед заключением договора Абоненту необходимо ознакомиться с условиями Договора на предоставление услуг связи, Правил оказания услуг и прейскурантом.

5.4 Абонент обязан собственноручно, аккуратно и разборчиво заполнить заявление на подключение услуг, который регистрируется Оператором. Заключая договор на оказание услуг, Абонент тем самым выражает согласие со всеми условиями Договора, Правилами оказания услуг и прейскурантом, а так же выражает согласие на получение рекламных материалов от Оператора, обработку персональных данных Оператором и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание Услуг Оператора, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по договору.

5.5 Гражданам, совместно проживающим в коммунальных квартирах, подключение к сети Оператора осуществляется при условии заключения с Оператором индивидуальных договоров на оказание услуг.

5.6 Перечень первоначально заказанных Абонентом услуг указывается в заявлении¹ или в договоре (если это предусмотрено соответствующей формой договора). В дальнейшем Абонент вправе производить изменения количества и состав Услуг. Заявления Абонентов об изменении перечня Услуг могут быть оформлены по образцам, разработанным Оператором, и направлены Оператору любыми, доступными Абоненту способами (в том числе, по электронной почте, по почте РФ, а также посредством web-интерфейса на сайте Биллинговой системы, если последнее предусмотрено Оператором). Абонент¹ вправе произвести заказ (изменение количества и состав) Услуг, обратившись в Контактный центр по телефону. Заявления действуют с момента их регистрации Оператором.

В случае направления заявления по электронной почте Абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано Оператором.

Изменение количества Услуг осуществляется в дату, указанную Абонентом и согласованную Оператором. Изменение Тарифа на выбранную Абонентом услугу производится до 8.00 часов первого числа календарного месяца в новом расчетном периоде.

Смена Тарифа производится со страницы персональной статистики в Биллинговой системе при положительном балансе: <https://lk.moscow-telecom.ru>.

Смена тарифного плана для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возможна только с 1-ого числа следующего месяца по заявлению.

¹ для абонентов - физических лиц

Приостановление услуги доступа к сети Интернет производится с даты, указанной Абонентом в заявлении, при этом, Абонентская плата за последний месяц предоставления услуги рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента отказа от услуги.

5.7. Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом.

Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении Услуг, принятыми Оператором). Договор считается расторгнутым с даты регистрации Оператором заявления Абонента о расторжении договора. Оплата за расчетный период, в котором происходит расторжение договора, рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента расторжения договора. Денежные средства, оставшиеся на Абонентском счете возвращаются Абоненту в безналичном виде, по представленным им реквизитам.

При изменении адреса обслуживания (выбытии/переезде Абонента на новое место жительства/местонахождения), договор также может быть расторгнут Абонентом. При наличии технической возможности и желания Абонента, договор может быть переоформлен по новому адресу обслуживания.

Оператор вправе расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения Абонентом условий договора.

Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей договор может быть расторгнут со стороны Абонента путем направления письменного уведомления, подписанного уполномоченным лицом, в адрес Оператора не менее чем за 10 рабочих дней до предполагаемой даты расторжения договора. Расторжение договора не освобождает Абонента от обязанности полностью оплатить стоимость оказанных услуг. При соблюдении сроков подачи заявления на расторжение договора Оператор производит возврат средств, оставшихся на Абонентском счете, с учетом стоимости фактически оказанных Абоненту услуг. При подаче заявления Абонентом менее, чем за 10 дней, перерасчет и возврат денежных средств, списанных за расчетный период, не производится.

6. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА. ГАРАНТИИ И РЕМОНТ.

6.1 Подключение к Сети Оператора производится в сроки, согласованные при заключении договора на оказание услуг между Оператором и Абонентом.

6.2 В целях предоставления услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению Оборудования Абонента и инсталляции Услуг Оператора. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж Абонентской кабельной разводки, с оплатой работ согласно прейскуранту.

Указанные в настоящем пункте работы можно заказать по телефону, обратившись в Контактный центр. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции Услуг подтверждается подписанием сторонами акта выполненных работ.

6.2.1 Если по желанию Абонента к сети Оператора подключается существующая у Абонента кабельная разводка (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения Абонентской кабельной разводки к сети Оператора.

6.2.2 Предоставление услуг доступа к сети «Интернет» возможно только с использованием Абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами Оператора либо после специального тестирования имеющейся у Абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям Оператора.

6.3 Если для получения услуг Оператора потребуется установка дополнительного оборудования, то его установка, настройка и соответствующая настройка Оборудования Абонента производится техническими специалистами Оператора за плату, согласно прейскуранту.

Иной порядок установки и настройки оборудования может быть предусмотрен условиями предоставления оборудования.

Оператор может продать необходимое оборудование Абоненту. Если у Абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения Услуги Оператора, Оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования Услуг.

Кабель внутри квартиры (офиса) является собственностью Абонента, и, в случае выхода из строя, замена или ремонт осуществляются за плату, согласно прейскуранту. Прочее оборудование (в т.ч. кабель), установленное Оператором до квартиры (офиса), необходимое для работы Абонента в сети, является собственностью Оператора.

6.4. Гарантийный срок на оборудование, приобретенное Абонентом у Оператора, составляет 12 месяцев, на комплектующие материалы – 3 месяца, с момента передачи Абоненту.

6.4.1 Оператор освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание Абонентской кабельной разводки, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов разводки;
- вследствие самостоятельного изменения разводки Абонентом;
- в результате подключения к разводке устройств, не предназначенных для получения услуг;
- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории Абонента;

- в случае повреждения разводки (Оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения Абонентом мер электробезопасности.

6.4.2 Если при эксплуатации оборудования, приобретенного у Оператора, в течение гарантийного срока обнаружатся дефекты в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, Оператор, по своему усмотрению отремонтирует или заменит такое оборудование/комплектующие.

Гарантия предоставляется только при предъявлении Абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования либо его комплектующих.

Гарантия не распространяется на неисправности, возникшие в результате нормального износа оборудования, а также неправильного обращения с ним, включая, но не ограничиваясь, использование оборудования не по назначению и с нарушением руководства пользователя. В частности, гарантия не распространяется на:

- дефекты, возникшие в результате воздействия молнии, воды, огня, военных действий, общественных беспорядков или иных причин, относящихся к разряду форс-мажорных;
- оборудование, на котором этикетка с серийным номером повреждена, испачкана, отсутствует либо нечитаема;
- дефекты или повреждения, возникшие в результате неправильной транспортировки/перегрузки или физического воздействия;
- оборудование, которое продолжало эксплуатироваться с неустранимыми недостатками (неисправностями), либо неисправности в котором возникли вследствие технического обслуживания или ремонта лицами или организациями, не уполномоченными Оператором;
- внешние дефекты, возникшие в процессе эксплуатации оборудования;
- неисправности, возникшие в результате установки дополнительных компонентов, модификации оборудования или установленного на нем программного обеспечения, лицами, не уполномоченными Оператором;
- неисправности, возникшие в результате использования комплектующих либо аксессуаров, которые не являются изготовленными специально для данного оборудования.
- оборудование с поврежденной гарантийной пломбой.

6.5 Оператор ни при каких условиях не несет ответственности за какие-либо особые, случайные, штрафные или косвенные убытки Абонента любого рода и характера, включая, без ограничений, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли, повреждения имущества и претензии к Абоненту со стороны любого третьего лица, связанные с использованием оборудования.

6.6 Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более 3 (трех) рабочих дней (по графику правового управления Роструда РФ), с момента регистрации ремонтной заявки в системе Оператора, за исключением срока ремонтных работ, если неработоспособность сети Оператора вызвана грозами и/или иными стихийными бедствиями, вандализмом, введением в действие законодательных, нормативных актов, введение в действие актов государственных органов (в том числе органов местного самоуправления). Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие/событие.

6.7 Если услуги оказываются Оператором с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор), и невозможность оказания услуг (неоказание услуг, ухудшение качества оказания услуг) вызвана отказом технических средств (кабеля, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ Оператором увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним Оператором в соответствии с установленным для устранения таких неисправностей нормативом.

6.8 Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону Контактного центра. При необходимости, время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с Абонентом.

7. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА

7.1 Оператор принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечить качественное оказание Услуг Абоненту в установленные сроки (за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ), с учетом технических норм и требований, определенных нормативными правовыми актами в области связи;
- информировать Абонента о предоставляемых Услугах;
- извещать Абонента об изменении Тарифов, Правил оказания Услуг Оператора, прейскуранта, банковских реквизитов, адресов, контактных номеров телефонов не менее чем за 10 дней до начала их действия.

7.2 Оператор имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень, виды, состав и наименование Услуг (пакетов услуг), а также Тарифы, порядок и форму оплаты Услуг в порядке, предусмотренном действующим законодательством и Правилами оказания Услуг Оператора;
- изменять частотное распределение телевизионных каналов в соответствии с условиями лицензионных договоров с вещателями телевизионных каналов или по своему усмотрению, если иное не предусмотрено законом или связано с обязательством перед третьими лицами, с учётом того, что Оператор не является создателем программ и не несет ответственность за их содержание, изменение сетки вещания или полное прекращение вещания программ.
- в одностороннем порядке произвести смену сетевых реквизитов, уведомив об этом Абонента по электронной почте за 10 дней. IP адрес является собственностью Оператора;
- предоставлять услуги с отсроченной оплатой;
- без предварительного предупреждения приостанавливать или прекращать оказание Услуг Абоненту, в полном объеме или частично, при нарушении Абонентом своих обязательств, в том числе: порядка и сроков производства платежей (внесенные Абонентом платежи за месяц, в котором произошло приостановление или прекращение оказания Услуг, не компенсируются); в случае несогласованных с Оператором действий Абонента, нарушающими положения настоящих Правил и договора; осуществления Абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства Российской Федерации;
- приостанавливать предоставление Услуг для проведения профилактических (регламентных) работ, контроля технического состояния и/или ремонта, реконструкции (технологические перерывы) на срок до 8 часов в сутки не чаще 1 раз в месяц, без предупреждения Абонента. Если приостановление предоставления услуг связано с проведением работ по модернизации на сети - не чаще 2 раз в месяц.;
- не информировать Абонента при возникновении кратковременных перерывов в предоставлении услуг (не более 4-х часов) на техническое обслуживание, профилактические и другие работы;
- уведомлять Абонента об имеющейся у него задолженности по указанным в договоре телефонам или адресу/электронной почте;
- по согласованию с Абонентом разместить на площади Абонента свое оборудование, необходимое для предоставления услуг Оператора. Абонент принимает такое оборудование на ответственное хранение, о чем составляется акт приема-передачи оборудования. В случае утраты или порчи оборудования, переданного Абоненту на ответственное хранение, по вине последнего, Абонент возмещает Оператору фактическую стоимость оборудования;
- передавать полномочия по исполнению настоящего Договора третьим лицам, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по договору;
- в соответствии с пп. 3 ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных Абонентов в целях исполнения договора оказания услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции информационно-расчетных центров) и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий;
- отказать Абоненту в предоставлении услуг, в случае если Абонентская кабельная разводка не соответствует техническим требованиям Оператора;
- расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении Абонентом условий договора или положений настоящих Правил;
- расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации;
- расторгнуть Договор в одностороннем порядке и расформировать технологическую схему поддержки Услуг.

7.3 Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений Тарифов, состава Услуг и т.п., доводятся до сведения Абонента на официальном сайте Оператора <https://www.moscow-telecom.ru>

. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

8.1 Абонент обязуется соблюдать положения Договора и Правил оказания услуг Оператора, в том числе:

- соблюдать требования настоящих Правил, договора на оказание услуг;
- содержать в технически исправном состоянии Оборудование, Абонентскую кабельную разводку, не использовать неисправное, не сертифицированное Оборудование, строго соблюдать инструкции по использованию и правила эксплуатации Оборудования, не наносить умышленный ущерб имуществу Оператора и других Абонентов;
- соблюдать меры электробезопасности при использовании Оборудования, в том числе, обеспечить при подключении Оборудования к сети электропитания заземление или зануление;

- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими Тарифами Оператора и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами (или положениями о предоставлении конкретных услуг Оператора);
- сохранять финансовые документы, подтверждающие произведенную оплату услуг;
- если Абонент (физическое лицо) пожелал перейти на другой тариф с 1- го числа следующего месяца, то он обязан до 20-00 ч. последнего дня месяца уведомить Оператора об этом в личном кабинете <https://lk.moscow-telecom.ru>, либо письменным заявлением в офисе Оператора, либо через Контактный центр Оператора. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей смена тарифного плана возможна только на основании письменного заявления. Смена тарифа возможна при условии полной оплаты услуг, предоставленных/оказанных на момент подачи заявки.
- обеспечить подключение Абонентской кабельной разводки к сети Оператора;
- обеспечивать доступ Оператора к слаботочным стоякам, электрическим щиткам и Оборудованию на своей территории (подъезд, квартира, офис) для проведения технических работ; в случае, если подключение производится в арендуемом помещении, Абонент обязан оказать содействие в получении согласования на проведение работ у собственника здания (арендодателя);
- сообщать Оператору о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и иных изменениях.
- регулярно посещать сайт Оператора <https://www.moscow-telecom.ru> и проверять электронную почту, зарегистрированную в Биллинговой системе Оператора, для ознакомления с новостями и уведомлениями Оператора.
- юридические лица и индивидуальные предприниматели при заключении договора обязаны предоставить Оператору (путем отправки по почте на адрес, указанный в договоре, в течение 5 (пяти) календарных дней с момента подписания Сторонами Акта о подключении) список лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование: фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность (далее – Сведения о лицах), заверенный уполномоченным представителем Абонента. Абонент обновляет Сведения о лицах не реже одного раза в квартал, а в случае изменения списка лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование Абонента, предоставлять сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда об этом стало известно, путем предоставления списка, в форме и способом, предусмотренном настоящим пунктом.

8.2 Абонент имеет право:

- получать достоверную и исчерпывающую информацию об Услугах Оператора;
- предъявить Оператору претензию относительно качества и объема Услуг в порядке и в сроки, предусмотренные ст.55 ФЗ «О связи»;
- приостановить получение всех или части Услуг по своему усмотрению, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;
- требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении Услуг Оператора в установленные сроки;
- требовать перерасчёта платы за пользования услугами связи или требовать возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счётной ошибки, а также перерасчёта оплаты в период бездействия связи по вине Оператора;
- приостановить оказание услуг связи без расторжения Договора, путем направления письменного заявления в адрес Оператора;
- помимо гарантий, установленных для Абонента Правилами оказания телематических услуг связи (в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575) Оператор предоставляет Абоненту право осуществлять приостановку услуг связи без расторжения договора со страницы личного кабинета <https://lk.moscow-telecom.ru>; такая приостановка оказания услуг связи указанным в настоящем пункте способом возможна не более 4 (четырёх) раз в календарном году и не может превышать 90 (девяносто) календарных дней. Для юридических лиц приостановка оказания услуг связи возможна не более 1-го раза в календарном году и не может превышать 90 (девяносто) календарных дней. Заявление на временную приостановку действия договора необходимо подать за 1 день до начала приостановки.
- заказать у Оператора дополнительные работы/услуги с оплатой согласно прейскуранту;
- подать заявку на устранение недостатков качества ретранслируемых (транслируемых) телевизионных каналов по телефону Контактного центра.
- отказаться от исполнения договора в любое время, при условии оплаты Оператору фактически оказанных Оператором Услуг, связанных с исполнением обязательств по данному договору, путем направления письменного уведомления.

8.3 Абонент гарантирует, что обладает законными правами на помещения, в которых устанавливается Оборудование.

8.4 Абоненту запрещается:

- использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам Оператора третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;
- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента;
- осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать оборудование третьим лицам с этой целью;
- препятствовать устранению неисправностей и работе служб Оператора;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг Оператора;
- использовать услуги передачи данных и телематических служб для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, неавторизированный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять, использовать иным образом;
- использовать услуги передачи данных и телематических служб в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;
- осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам Оператора и другим системам, доступным через сеть Интернет;

9. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ

9.1 Оплата Услуг Оператора осуществляется в соответствии с Тарифами Оператора и условиями договора. В случае изменения Тарифов оплата, внесённая Абонентом авансом за несколько месяцев, учитывается по Тарифам, действующими на момент предоставления Услуги.

В случае необходимости выполнения Оператором работ, не предусмотренных Тарифами и прейскурантом (например, монтаж Абонентской кабельной разводки по нестандартным схемам), стоимость работ определяются согласно сметам, составленным Оператором до начала работ.

9.2 Цены на Услуги/работы указываются в рублях, включая налоги. Прейскурант размещается на сайте Оператора.

9.3 Способ и адрес доставки счетов:

- Для Абонентов, выбравших услуги связи для целей телерадиовещания и платного (цифрового) телевидения, счет/квитанция направляется по адресу, указанному Абонентом в договоре.
- Для Абонентов услуги связи по передаче данных и телематических услуг весь учет потребляемых Услуг Оператора и контроль за своевременностью платежей ведется автоматизировано с помощью Биллинговой системы Оператора. Оператор несет ответственность за информацию, представленную на Абонентском счете.
- Абоненту предоставляется возможность стандартными средствами ознакомиться с текущим состоянием своего счёта, в котором фиксируются объемы использованных услуг в натуральном выражении и остаток денежных средств. Показатели Абонентского счёта являются основанием для определения и проведения финансовых взаиморасчетов между Оператором и Абонентом.
- Для юридических лиц Оператор ежемесячно, до 5-го числа текущего месяца, на указанный в договоре контактный электронный адрес, направляет Абоненту счет, включающий сумму за услуги связи, предоставляемые в текущем месяце и задолженности, если таковая имеется. Отсутствие у Абонента счета на оплату не является основанием для неоплаты услуг, оказываемых Оператором. Оператор ежемесячно, до 20-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на указанный в договоре почтовый адрес, отправляет Абоненту оригинал счета и акт выполненных работ за услуги связи, предоставленные в предыдущем отчетном периоде. Оператор формирует акт сверки по запросу Абонента за требуемый период.

9.4 Расчеты за Услуги Оператора производятся с применением авансовой системы оплаты Услуг, если иное не определено Тарифом на Услугу, выбранным Абонентом. Абонент вносит оплату за заказанные Услуги авансом, в срок не позднее даты, указанной в счете/на квитанции.

Оператор вправе самостоятельно определять порядок учета денежных средств, уплаченных Абонентом за Услуги и работы Оператора, в том числе очередность списания денежных средств с Абонентского счета. Для физических лиц: списание производится ежедневно, равными долями, в течение расчетного периода. Если на Абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты услуги, Оператор вправе приостановить оказание соответствующей услуги Абоненту. Очередность приостановления

оказания услуг при недостаточности средств на счете Абонента, если Абонентом заказано несколько услуг одновременно, Оператор устанавливает самостоятельно.

9.5 При наличии отрицательного баланса Абонентского счета, при поступлении денежных средств в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность Абонента.

9.6 Если оказание Услуг было приостановлено по заявлению Абонента - начисление оплаты за период добровольной приостановки действия Услуг производится согласно прейскуранта.

Если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, оплата за нее взимается в полном размере, если иное не предусмотрено Тарифами и Правилами Оператора.

9.7 Оплата Услуг Абонентами может производиться в банках (с использованием стандартного платёжного бланка/ единого платежного документа), банкоматах, платежных системах, с обязательным указанием номера договора в назначении платежа. Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение 6 (шести) месяцев с момента платежа, при наличии подтверждающего документа. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на Абонентский счет или возврат денежных средств не гарантируются.

9.8 При возникновении спорных ситуаций по оплате Услуг Оператора (в том числе, с использованием банковских карт) Абонент, по требованию Оператора, предоставляет необходимые документы (перечень определяет Оператор), подтверждающие проведение операций по оплате. Непредоставление таких документов может повлечь за собой временное приостановление оказания Услуг Оператора до разрешения спорной ситуации.

9.9 Перерасчет оплаты производится путём возврата денежных средств на Абонентский счет, если услуги Оператора были Абонентом своевременно оплачены, но не предоставлялись по вине Оператора свыше 24 часов. Отсчёт часов (дней) начинается с момента регистрации ремонтной заявки в Контактном центре Оператора.

9.10 Возврат денежных средств за бесплатные услуги не может быть произведён в силу их нулевой стоимости.

10. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

10.1 Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: Абонентская плата за услуги связи списывается 1-ого числа расчетного периода в полном объеме, вне зависимости от наличия трафика и авансового платежа на Абонентском счете.

10.2 Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оплата услуг производится безналичным способом.

10.3 Первоначальный платеж Абонента состоит из стоимости работ по подключению Оборудования Абонента к сети Оператора (с монтажом или без монтажа Абонентской кабельной разводки) и/или стоимости инсталляции Услуг Оператора, а также оплаты за заказанную Абонентом Услугу в размере 100% за первый календарный месяц авансом, согласно Тарифу.

10.4 Внесение первоначального платежа производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета на оплату заказанных Абонентом Услуг и до момента проведения работ по подключению Оборудования Абонента к сети Оператора и инсталляции Услуг.

10.5 В дальнейшем Оператор оформляет счета за расчетный месяц, включающие аванс за услуги, предоставляемые в следующем месяце за отчетным. В течение десяти рабочих дней следующего месяца Оператор направляет Абоненту копию на адрес электронной почты, указанный в договоре. В случае неполучения счета в указанный период, Абонент обязан принять необходимые меры для получения такого счета. За неполучения счетов Абонентом Оператор ответственности не несёт. Оригиналы счетов и актов Абонент может получить в Контактном центре, либо оригиналы счетов и актов направляются Абоненту по почте РФ или курьерской доставкой по адресу, указанному в договоре.

10.6. Оплата всех заказанных Абонентом Услуг производится до двадцатого числа текущего расчетного месяца, на основании счетов, выставленных Оператором. Ответственность за прохождение платежей возлагается на Абонента.

11. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

11.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию Услуг, выполнению работ, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию. Все поступившие Оператору претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена Абонентом лично, в письменном виде, в Контактном центре/офисе обслуживания или направлена по электронной почте abon@moscow-telecom.ru.

11.2 Абонент должен незамедлительно уведомить Оператора (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах за Услуги или иных платежных документах.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную услугу.

11.3 Претензия рассматривается Оператором в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации. Срок может быть разумно увеличен, если выяснение обстоятельств, необходимых для ответа на претензию,

требует больше времени. Специалист Оператора информирует Абонента об увеличении срока ответа на претензию и причинах увеличения срока. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

11.4 Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров на оказание услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

12.1 Оператор и Абонент несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящими Правилами, договором на оказание услуг.

12.2 В случае нарушения условий общепринятых норм пользования публичной сетью «Интернет», а также условий п. 8.4 настоящих Правил Оператор вправе потребовать от Абонента возмещения убытков, вызванных таким нарушением и уплаты неустойки. При этом Оператор вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

12.3 Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом Оператором за каждый выявленный случай такого подключения.

12.4 Оператор не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на Абонентский счет или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения Абонентом платежных документов;
- за неудовлетворительное качество Услуг или нарушение сроков оказания Услуг вследствие использования Абонентом нелегального программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям Сети Аппаратуры/Оборудования, приобретенного у не уполномоченных Оператором распространителей, а также в случае подключения Абонентом Оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- за невозможность оказания услуги доступа к сети «Интернет» по заявленным параметрам, если Аппаратура/Оборудование и/или программное обеспечение Абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере Абонента (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);
- за какие бы то ни было потери, убытки Абонента, наступившие в результате деятельности Абонента, связанной с использованием услуг доступа в сеть «Интернет», а также за качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;
- в случаях повреждения Абонентской кабельной разводки, Аппаратуры/Оборудования, произошедших не по вине Оператора;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности Оператора, как то:
 - риски, связанные с использованием услуг доступа к сети «Интернет» (Абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети «Интернет» - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах);
 - вред, причиненный действиями или бездействием Абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;
 - риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам Абонента для других лиц посредством сети «Интернет» (в том числе сохранность пароля Абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);
 - последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретённых Абонентом не у Оператора.

- в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

12.5 При нарушении сроков оказания Услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине Оператора (связанных, в том числе, с отсутствием Абонента в помещении в согласованный срок) и возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет Абонентской платы не производится.

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

12.7 Оператор и Абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.

12.8 Несанкционированное подключение Абонента к сети Оператора, несанкционированное использование сети Оператора, ее повреждение или порча, равно как несанкционированное использование карт доступа влечет ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

13. ЦИФРОВОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ

13.1 Выбрав услугу цифрового телевидения, Абонент получает возможность просмотра пакетов телеканалов условного доступа (т.е. телеканалов, за право просмотра которых Абонент оплачивает установленную плату, и их получение возможно только посредством специального декодирующего оборудования – цифровых телевизионных тюнеров или CI+ модулей, снабженных картами доступа). Формирование пакетов телеканалов производится Оператором.

13.2 Абонент не может включать/отключать подключенный пакет чаще, чем 1 раз в расчетный период.

13.3 Количество телеканалов в пакетах может быть изменено Оператором в одностороннем порядке.

14. ДОСТУП К СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

14.1 Доступ к сети «Интернет» (услуга передачи данных) может сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с указанной услугой, в том числе телематической услуги электронная почта (с предоставлением почтового ящика на сервере Оператора), предоставление внутреннего IP-адреса сети Оператора, поддержка DNS, доступ к личному кабинету (персональная страница с информацией о потребленных услугах и возможностью заказа услуг) и других услуг, предоставляемых без взимания дополнительной платы.

14.2 Непременными условиями получения услуги доступа к сети «Интернет» являются наличие у Абонента компьютера или другого устройства с установленной и настроенной на нем операционной системой, включая стек протоколов tcp/ip, а также сетевым адаптером и/или usb-портом.

14.3 В целях предоставления услуг, Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащий Абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет Абонент.

14.4 Абонент может заказать дополнительные услуги, такие как дополнительное подключение, внешний IP-адрес, дополнительный почтовый ящик и т.д., если это не запрещено условиями тарифа на заказанную Абонентом услугу доступа к сети «Интернет».

14.5 В случае, если на счете Абонента недостаточно средств для получения всех заказанных услуг, оказание услуг может быть приостановлено.

14.6 Оператор не контролирует доступную через сеть «Интернет» информацию, не отвечает за получение Абонентом нежелательной (в том числе оскорбляющей достоинство Абонента) информации и материалов и не гарантирует, что отправленная в сеть или полученная из сети информация, а также содержимое компьютера Абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

14.7 Обеспечивая доступ к сети «Интернет», Оператор придерживается общепринятых норм пользования публичной сетью. В соответствии с этими нормами, Оператор считает недопустимыми:

- Несогласованные предварительно с адресатом рассылки электронных писем, как множеству получателей, так и множественные рассылки одному получателю;
- Несогласованные с адресатом рассылки электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера ("спам"), а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- Рассылки информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;

- Публикацию или передачу информации или программного обеспечения, содержащего в себе вредоносный код ("вирус") или способного нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть «Интернет»;
- Использование услуг для распространения информации, носящей оскорбительный характер для участников сетевого сообщества (в том числе и сотрудников Оператора)
- Нелегальное распространение результатов интеллектуальной деятельности третьих лиц или их нелегальное использование.

14.8 Оператор считает себя вправе ограничивать лиц, нарушающих общепринятые нормы пользования сетью «Интернет», в пользовании предоставляемыми ресурсами и услугами.

При поступлении единичной жалобы нарушитель предупреждается о недопустимости его действий.

При поступлении повторных жалоб, оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю приостанавливается до получения разъяснений и подтверждения его готовности соблюдать общепринятые нормы пользования сетью.

При поступлении массовых жалоб оказание услуг нарушителю приостанавливается без предупреждения.

В случае поступления жалоб на рассылку писем, содержащих вредоносный код ("вирусы"), оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю может быть прекращено.

Для защиты от несанкционированных массовых рассылок ("спама") Оператор использует информацию из публичных "черных списков".

Оператор оставляет за собой право заносить в собственный "черный список" IP адреса тех почтовых серверов, администраторы которых не реагируют на жалобы о поступлении нежелательных писем, пришедших с данных серверов, и блокировать исходящие с таких серверов рассылки.

14.9 Оператор не имеет права доступа к содержанию информации Абонента, передаваемому по сети Оператора, и ее использования, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Оператор не вправе разглашать регистрационные данные Абонента за исключением случаев, требующих предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов, для выполнения Оператором принятых на себя обязательств, а также разрешения конфликтных ситуаций.

14.10 Оператор вправе приостановить предоставление доступа к сети интернет или любому дополнительному ресурсу, доступ к которому предоставляется в рамках услуги, в случаях совершения Абонентом действий, нарушающих действующие Правила Оператора.

14.11 При оказании услуг Оператор принимает меры для обеспечения надлежащего качества их предоставления всем Абонентам сети. В целях защиты интересов других Абонентов и соблюдения гарантий качества оказания услуг, Оператор оставляет за собой право приостанавливать, ограничивать или прекращать оказание услуг или их части отдельным Абонентам сети в случаях, если их действия влекут (могут повлечь) за собой ухудшение качества оказания услуг другим Абонентам.

14.12 Политика Оператора в части распределения IP-адресов и использования Абонентами возможностей протоколов стека TCP/IP:

- Для предоставления услуг Оператора Абоненту на каждое зарегистрированное устройство (подключение) предоставляется один IP-адрес из блока адресов Оператора.
- Абонентам Оператора предоставлена возможность использования для передачи данных в сети интернет протоколов семейства IP без ограничений. Однако, Оператор оставляет за собой право вводить ограничения пропускной способности некоторых протоколов (портов) в случаях, когда возникает необходимость защиты от воздействия сетевых штормов, распространения вирусов и в других случаях для поддержания качества предоставляемых услуг. В зависимости от требуемой функциональности Оператор выделяет для Аппаратуры Абонента внутренний или, если это предусмотрено тарифом, по запросу Абонента, внешний IP-адрес. В период блокировки подключения (добровольной или Системной) Оператор может присвоить Аппаратуре Абонента внутренний IP-адрес из специально выделенной подсети.
- По умолчанию Аппаратуре Абонента выделяется внутренний IP-адрес, который может быть произвольно изменен Оператором в процессе предоставления услуг. Предоставление внешнего IP-адреса осуществляется по запросу Абонента, если такая возможность предусматривается действующими тарифами.
- Оператор оставляет за собой право устанавливать и, при необходимости, изменять условия выделения внутренних IP-адресов, так же, как и условия соединений с использованием внутренних IP-адресов.

14.13 Скорость доступа в сеть «Интернет», указанная в Тарифах, регулируется на оборудовании сети Оператора. Условиями оказания конкретной Услуги могут быть установлены технические ограничения и предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления.