

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ПЕРЕДАЧИ ГОЛОСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ) АБОНЕНТАМ-ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. Абонент** – физическое лицо, заключившее с Оператором Договор с выделением ему уникального кода идентификации и пользующееся на этом основании Услугами.
- 1.2. Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование Абонента с узлом связи сети передачи данных.
- 1.3. Абонентский интерфейс** – технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием.
- 1.4. Авторизация** – совокупность действий Абонента (включая ввод Логина и Пароля), результатом которых является идентификация Абонента в Личном кабинете
- 1.5. Аутентификационные данные** - IP-адрес Абонента, используемый для доступа к сети «Интернет», уникальные логин (алиас) и пароль для доступа к Личному кабинету Абонента на сайте Оператора и/или для доступа к соответствующей услуге.
- 1.6. Баланс** – баланс Лицевого счёта Абонента, представляющий собой величину, определяемую расчётным путём на основании данных Лицевого счёта Абонента как разность между стоимостью потреблённых Абонентом Услуг и произведённой Абонентом оплаты.
- 1.7. Биллинговая система** (автоматизированная система расчетов, сокращённо АРС) - сертифицированное оборудование, используемое Оператором для учета объема оказанных им Услуг и расчетов их стоимости, учета объема трафика, сумм платежей и контроля за оплатой Услуг.
- 1.8. Договор** - договор об оказании Абоненту Услуг, неотъемлемой частью которого являются Общие условия, заключаемый по форме, установленной Приложением №2 к настоящим Общим условиям (с изъятием слова «форма», также пункта 5.1 Приложения №2, если местом размещения оконечного (пользовательского) оборудования Абонента не является помещение в многоквартирном доме, принадлежащее Абоненту на праве собственности).
- 1.9. Личный кабинет** – личная веб-страница Абонента на сайте Оператора связи по адресу: <https://bill.link-region.ru/bgbilling/webexecuter>, доступ к которой осуществляется посредством использования Абонентом предоставленных Оператором логина (уникального регистрационного имени из латинских букв и/или арабских цифр) и пароля (уникального кода из латинских букв и/или арабских цифр), содержащая статистическую информацию об объёме полученных Абонентом услуг по Договору и текущем состоянии Лицевого счёта Абонента и позволяющая Абоненту и Оператору осуществлять дистанционное взаимодействие в электронной форме по вопросам, предусмотренным настоящими Общими условиями. Все действия, совершённые в Личном кабинете при условии аутентификации, считаются совершёнными Абонентом.
- 1.10. Лицевой счёт Абонента** - аналитический счет в автоматизированной системе расчетов, служащий для учета объёма оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств по Договору.
- 1.11. Общие условия** – настоящий документ, опубликованный на сайте Оператора по адресу: <http://link-region.ru/abonentam/documents/> в качестве общих для всех Абонентов условий (правил) оказания телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных (за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации), разработанных Оператором для многократного применения при заключении Договоров с Абонентами.
- 1.12. Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Линк», ОГРН: 1045001601920, лицензия Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №132719 от 28.07.2015 (телематические услуги связи) и лицензия Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №161186 от 27.02.2018 (услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации), являющееся контрагентом Абонента по Договору.
- 1.13. Расчетный период** - один календарный месяц в Биллинговой системе Оператора, равный 28, 29, 30 или 31 дням. Длительность и конец периода зависят от начала периода и количества дней в том или ином календарном месяце.
- 1.14. Сеть связи (Сеть)** – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи для передачи данных, а также доступ к информационным ресурсам сети «Интернет», обеспечивающая предоставление Абонентам Услуг и других услуг, технологически неразрывно связанных с ними.
- 1.15. Стороны** – Оператор и Абонент.
- 1.16. Тариф** - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.
- 1.17. Тарифный план** – совокупность определяемых Оператором ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами.
- 1.18. Услуга** – каждая из услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту согласно условиям Договора, в том числе телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных (за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации), составляющие предмет Договоров и соответствующие действующему законодательству РФ (включая Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 г. №126-ФЗ, а также Правила оказания телематических услуг связи, утверждённые постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575, и Правила оказания услуг связи по передаче данных, утверждённые Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32).

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а также выполнить предшествующие оказанию Услуг работы по подключению пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к Сети связи Оператора посредством формирования Абонентской линии, а Абонент обязуется принимать оказанные Услуги (выполненные работы) и оплачивать их в порядке и в сроки, установленные Договором.

### **3. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ (ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ОПЕРАТОРА ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)**

3.1. Доступ к Сети Оператора предоставляется Абоненту на основании Договора в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней со дня, следующего за днем оплаты Абонентом первоначального авансового платежа, указанного в п. 6.7 настоящих Общих условий (если данное подключение не осуществляется в рамках акции с отдельным сроком подключения, либо не оговаривается отдельно).

3.2. Предоставление доступа к Сети Оператора осуществляется после заключения Договора и включает в себя:

3.2.1. выезд монтажника в согласованное с Абонентом время;

3.2.2. формирование Абонентской линии (прокладка кабеля и запуск линии) через отверстие в стене дома (помещения) в месте, указанном Абонентом, с учётом следующих условий:

а). при бурении отверстия в стене жилого дома или иного принадлежащего Абоненту (используемого Абонентом) помещения, в котором установлено оконечное (пользовательское) оборудование Абонента, Оператор не несет ответственности за нарушение внешней и внутренней отделки стен;

б). по помещению, в котором установлено оконечное (пользовательское) оборудование Абонента, кабель укладывается свободным способом с необходимым запасом;

в). Оператор не несет ответственности за невозможность использования существующей кабельной сети в помещении Абонента по причине несоответствия типа кабеля, наличия повреждений/дефектов (в этом случае заведение/прокладка кабеля в помещение Абонента решается Сторонами путем дополнительных переговоров);

г). Абонент предоставляет Оператору место для размещения активного абонентского оборудования в своем помещении и обеспечивает его электропитанием без взимания платы за это, а также нормальные условия для его функционирования (в том числе температурный режим, отсутствие механического воздействия и соответствие параметров электросети (сила тока, напряжение) рабочим нормам).

3.2.3. обжим коннектора со стороны Оператора (разъем RJ-45);

3.2.4. настройку Оператором компьютера или Wi-Fi роутера Абонента для работы в Сети с учётом следующих условий:

- установка/настройка/переустановка операционной системы Абонента и другие работы для обеспечения работоспособности компьютера и операционной системы при подключении к Услуге Оператором не производятся;

- Оператор обеспечивает предоставление Услуг только на компьютере, непосредственно подключаемом к Абонентской линии с помощью оконечного оборудования, не производит настройку локальной вычислительной сети Абонента или программного обеспечения, поддерживающего работу локальной вычислительной сети и не несет ответственности за функционирование локальной вычислительной сети Абонента;

3.2.5. присвоение Абоненту сетевых реквизитов с выделением одного внутреннего IP-адреса, а также Аутентификационных данных для доступа в Личный кабинет и к сети «Интернет»;

3.2.6. проверку подключения к сети «Интернет» с использованием компьютера Абонента, или (в случае невозможности такой проверки с использованием компьютера Абонента) с использованием компьютера Оператора.

3.3. Моментом подключения Абонента к Услуге (началом оказания услуги) является первая успешная сессия, установленная посредством использования данной услуги. Момент подключения Абонента к Услуге фиксируется подписанием акта. Акт составляется в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один – для Оператора, второй – для Абонента.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Оператор обязан:

4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги непрерывно, за исключением периодов перерывов для проведения необходимых ремонтных и планово-профилактических работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В случае проведения плановых профилактических работ Оператор уведомляет Абонента не позднее, чем за сутки до предполагаемого начала их проведения, путем размещения информации на официальном сайте Оператора [www.link-region.ru](http://www.link-region.ru). Проведение планово-профилактических работ сроком не более 24 (двадцати четырех) часов подряд не считается прерыванием предоставления Услуг и подлежит оплате Абонентом в соответствии с Договором.

4.1.2. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, с учетом технической возможности в срок, не превышающий 3 (три) рабочих дня, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения (аварии). Неисправности, возникшие по вине Абонента (в зоне его ответственности), устраняются с учетом технических возможностей за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

4.1.3. Извещать Абонента об изменении Тарифов (в том числе состава Услуг и цен) не менее чем за 10 (десять) дней до введения изменения путем размещения информации на официальном сайте Оператора (в том числе в виде изменённой редакции Приложения №4 к настоящим Общим условиям) и в офисах обслуживания Абонентов.

4.1.4. Предоставлять Абоненту возможность получения бесплатных телефонных консультаций по тел. 8-496-221-99-99 по вопросам предоставления Услуг в рамках действия Договора.

4.1.5. Вести Лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления и списывание денежных средств Абонента в счет оплаты Услуг по Договору или дополнительных услуг, при этом учитываются фактически поступившие платежи в пользу Оператора без учета выплат, осуществляемых в пользу третьих лиц при оплате услуг Оператора (банковских комиссий, комиссий платежных терминалов, систем и т.д.).

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. В одностороннем порядке устанавливать и изменять Тарифные планы (Тарифы) с извещением об этом Абонента в порядке, предусмотренном п. 4.1.3 настоящих Общих условий.

4.2.2. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, установленных законодательством РФ и Договором, а также расторгнуть Договор, если в установленные Оператором сроки Абонент не устранил допущенные нарушения. Приостановление предоставления Услуг происходит автоматически и не означает прекращение действия Договора.

4.3. Абонент обязан:

4.3.1. Поддерживать положительный Баланс, а также самостоятельно и своевременно, не реже 1 (одного) раза в месяц, контролировать Баланс.

- 4.3.2. Использовать для получения услуг Абонентское оборудование и программное обеспечение, соответствующее требованиям Оператора, содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и абонентское оборудование.
- 4.3.3. Следить за любыми изменениями/новостями/уведомлениями, опубликованными Оператором на официальном сайте Оператора [www.link-region.ru](http://www.link-region.ru) и в Личном кабинете Абонента.
- 4.3.4. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 календарных дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оконечное (пользовательское) оборудование, а также об изменении паспортных данных.
- 4.3.5. Самостоятельно осуществлять техническое обслуживание и ремонт оконечного (пользовательского) оборудования (компьютер, сетевые карты, маршрутизаторы). Неработоспособность или отсутствие указанного оборудования не является основанием для приостановления оказания Услуг и освобождения от платы.
- 4.3.6. Отключать оконечное (пользовательское) оборудование от Сети во время грозы в целях защиты от перепадов электрического напряжения и наводок на Абонентской линии.
- 4.3.7. В случае непредоставления сведений, указанных в п. 4.3.4 настоящих Общих условий, Абонент обязан оплатить стоимость Услуг, оказанных Оператором по месту установки Абонентского оборудования за весь период предоставления Услуг (до даты расторжения Договора).
- 4.3.8. Своевременно предпринимать меры по предотвращению использования ресурсов Оператора третьими лицами от имени Абонента. Все риски, связанные с использованием третьими лицами Аутентификационных данных в случае их ненадлежащего хранения Абонентом, несет Абонент, в том числе по оплате Услуг, полученных третьими лицами.
- 4.3.9. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.
- 4.4. Абонент вправе:
- 4.4.1. Отказаться от оплаты Услуг, не предусмотренных Договором и предоставленных ему Оператором без его согласия.
- 4.4.2. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту Услуг.
- 4.4.3. Получить перерасчет платы, снятой с Лицевого счета Абонента за период, когда Услуга не предоставлялась Абоненту по вине Оператора.
- 4.4.4. Приостанавливать пользование Услугами в строгом соответствии с условиями приостановления Услуг, определенными разделе 9 Договора.
- 4.4.5. Сменить выбранный Тарифный план в соответствии с действующими Тарифными планами Оператора, на основании принятого Оператором заявления Абонента на фирменном бланке Оператора, либо выраженного в электронной форме волеизъявления Абонента посредством Личного кабинета (п. 14.5 настоящих Общих условий). Измененный Тарифный план начинает действовать с начала следующего Расчетного периода.
- 4.4.6. Заказывать дополнительные услуги в соответствии с перечнем, предусмотренным Приложением №1 к настоящим Общим условиям.

## 5. РАЗГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

5.1. Магистральное оборудование Оператора и кабель от магистрального оборудования Оператора до входа в помещение Абонента (или до границы земельного участка, на котором расположен индивидуальный жилой дом, если оконечное (пользовательское) оборудование Абонента расположено в индивидуальном жилом доме, находящемся на земельном участке, границы которого определены в установленном законодательством РФ порядке), является собственностью Оператора. Кабель, проложенный по помещению Абонента (а также по земельному участку, на котором расположен индивидуальный жилой дом, если оконечное (пользовательское) оборудование Абонента расположено в индивидуальном жилом доме, находящемся на земельном участке, границы которого определены в установленном законодательством РФ порядке) до абонентского оборудования, являются собственностью Абонента. Стороны несут риск случайной гибели и случайного повреждения принадлежащего им на праве собственности имущества.

## 6. ЦЕНА УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 6.1. При заключении Договора Абонент выбирает Тарифный план (в соответствии с действующими на момент оказания Услуг Тарифными планами Оператора, опубликованными в качестве приложения №4 к настоящим Общим условиям на официальном сайте Оператора), который определяет размер платы за Услуги (далее – «Плата за Услуги»), объем трафика, включенного в неё, и максимальную скорость подключения к Сети. Выбор Абонентом Тарифного плана при заключении Договора фиксируется Сторонами в Договоре.
- 6.2. Абонент оплачивает Услуги в соответствии с Тарифным планом, выбранным согласно п. 6.1 настоящих Общих условий.
- 6.3. Плата за Услуги, указанная в Тарифном плане, снимается с Лицевого счета Абонента ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в Расчетном периоде. В случае отсутствия средств на Лицевом счете Абонента оказание Услуг и начисление Платы за Услуги приостанавливаются до возобновления оказания Услуг (указанные приостановка и возобновление осуществляются согласно п. 9.1.1 настоящих Общих условий) либо до расторжения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством РФ и настоящими Общими условиями. В течение всего периода приостановки оказания Услуг за Абонентом образуется задолженность в пользу Оператора по оплате стоимости технического обслуживания Абонентской линии в размере 5 (пять) рублей в сутки для Абонентов, применяющих тарифные планы, разработанные Оператором для жителей частного сектора (индивидуальных жилых, садовых и дачных домов) и 3 (три) рубля в сутки для всех остальных Абонентов.
- 6.4. Оплата Услуг осуществляется посредством авансового платежа путем: а) перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора или через электронные системы платежей с помощью карт оплаты; б) пополнения Лицевого счета Абонента в кассе Оператора.
- 6.5. При использовании Тарифов с "вложенным трафиком" денежные средства за соединения не списываются, пока Абонент не выработает весь объем вложенного трафика по Тарифному плану.
- 6.6. В связи с применением Оператором упрощенной системы налогообложения Услуги, оказываемые Оператором по Договору в соответствии с главой 26.2 ч. 2 НК РФ, НДС не облагаются.
- 6.7. Первоначальный платеж по Договору состоит из стоимости работ по подключению Абонента к Сети Оператора, а также Платы за Услуги за первый календарный месяц Услуг, и осуществляется авансовым платежом.

- 6.8. Стоимость работ по подключению Абонента к Сети Оператора на Лицевой счет Абонента не поступает и при расторжении Договора не возвращается.
- 6.9. Основанием для списания денежных средств с Лицевого счета Абонента являются данные Биллинговой системы, принадлежащей Оператору. Данные Биллинговой системы Оператора об объеме потребляемых Абонентом Услуг являются окончательными данными для разрешения споров по объему оказанных Услуг.
- 6.10. Услуги, а также дополнительные услуги предоставляются Абоненту только при положительном Балансе. Вызов сотрудника Оператора подлежит оплате Абонентом вне зависимости от количества оказанных Услуг.
- 6.11. Расчет Платы за Услуги за Расчетный период (до конца текущего месяца) производится следующим образом: Плата за Услуги за месяц в соответствии с выбранным Тарифным планом делится на количество дней в текущем месяце и умножается на количество дней, оставшихся до конца месяца, начиная со дня подключения Абонента к Сети.
- 6.12. В случае перерыва в предоставлении Услуг, произошедшего не по вине Абонента, Оператор по письменному заявлению Абонента производит перерасчет стоимости Услуг.
- 6.13. Перерасчет Платы за Услуги возможен на основании письменного заявления Абонента с указанием периода непредоставления Услуг в случаях:
- прекращения предоставления Услуг по вине Оператора свыше 1 (одного) рабочего дня;
  - в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ. Заявление подается не позднее 10 числа месяца, следующего за Расчетным периодом, в котором не было выходов в «Интернет».
- 6.14. Обоснованность требований Абонента о перерасчете подтверждается данными из Биллинговой системы Оператора об отсутствии у Абонента трафика в дни, указанные Абонентом в заявлении и/или информацией отдела технической поддержки Оператора о зарегистрированных по адресу Абонента аварийных или плановых работах.
- 6.15. В случае перерасчета на Лицевой счет Абонента зачисляются денежные средства в размере Платы за Услуги за Расчетный период, за вычетом стоимости поддержания Абонентской линии, указанной в п. 6.3 настоящих Общих условий.
- 6.16. Перерасчет Платы за Услуги не производится, если доступ к Услугам отсутствовал не по вине Оператора.
- 6.17. В случае если на дату прекращения действия Договора Баланс имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней после прекращения действия Договора возместить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе в судебном порядке взыскать с Абонента сумму задолженности за Услуги.
- 6.18. Возврат неиспользованных средств Абонента на дату прекращения Договора либо на дату реализации Абонентом своего права на такой возврат до прекращения Договора в соответствии с п. 40 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 №575 производится в наличной форме (в кассе Оператора) или путем перевода на счёт Абонента, указанный им в соответствующем письменном заявлении.
- 6.19. Возврат денежных средств в случае ошибочно произведенного платежа осуществляется на основании заявления Абонента строго при наличии документа, удостоверяющего полномочия заявителя, и документа, подтверждающего факт платежа, признанного ошибочным, предоставляемого Абонентом, производившим данный платеж.
- 6.20. Если возврат денежных средств в случаях, предусмотренных пунктами 6.18 и 6.19 настоящих Общих условий, сопряжен с необходимостью несения расходов на оплату стоимости банковских услуг по передаче наличных денежных средств в кассу Оператора с расчетного счёта Оператора, установленной банком, в котором у Оператора открыт расчетный счёт, и/или стоимости услуг (комиссий), установленной платёжными терминалами и системами, Оператор вправе отнести соответствующие расходы на Абонента.
- 6.21. Абоненту следует сохранять чеки и квитанции об оплате услуг, до момента поступления денежных средств на Лицевой счет Абонента.
- 6.22. Доведение до Абонента сведений о начислении стоимости оказанных Услуг и их оплате осуществляется автоматически посредством Личного кабинета Абонента и признаётся Сторонами эквивалентным выставлению счетов за оказанные Услуги на бумажных носителях.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 7.2. Оператор несет ответственность за неработоспособность кабельной линии, проложенной до входа в помещение Абонента.
- 7.3. Абонент несет ответственность за неработоспособность программного обеспечения, установленного на оконечном (пользовательском) оборудовании, а также за несохранность кабельной линии, проложенной в помещении Абонента.
- 7.4. Ответственность за все действия в сети «Интернет», произведенные под именем и с паролем Абонента им самим или другими лицами, полностью лежит на Абоненте.
- 7.5. Оператор не несет ответственности и не отвечает за ущерб, причиненный Абоненту в результате использования полученной из сети «Интернет» информации, рекламы, товаров и услуг. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием Услуг и сети «Интернет».
- 7.6. Оператор не контролирует доступный через сеть «Интернет» информационный поток, который может включать нежелательные для Абонента материалы, и не несет за них ответственности.
- 7.7. Оператор освобождается от ответственности:
- за ущерб, понесенный Абонентом в результате неправомерного пользования Услугами;
  - за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору;
  - за полные или частичные прерывания предоставления Услуг, связанных с заменой и ремонтом оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети передачи данных;
  - за функционирование и доступность отдельных сегментов сети «Интернет»;
  - за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента;
  - за отказ электропитания в помещениях Абонента или общих городских электросетях.
- 7.8. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Абонентом за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг, вне зависимости от того, можно ли было предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.

7.9. Абонент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при введении учетной записи Абонента, а также их последствия.

7.10. Оператор не несет ответственности за качество услуг, получаемых Абонентом от третьих лиц.

7.11. При приостановлении доступа к Услугам Оператор не несет ответственности за извещение или неизвещение третьих лиц о приостановлении доступа Абонента к Услугам и за возможные последствия, возникшие в результате такого извещения или неизвещения.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наводнения, пожара, землетрясения и других стихийных бедствий, а также войны, блокады, актов и действий государственных властей, законодательных актов и других обстоятельств непреодолимой силы, не зависящих от воли сторон и возникших после подписания Договора.

8.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана, не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента наступления и прекращения вышеуказанных обстоятельств, в письменной форме уведомить другую Сторону.

8.3. Несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнения обязательств.

8.4. В период действия обстоятельств непреодолимой силы, выполнение обязательств приостанавливается, и санкции за неисполнение договорных обязательств не применяются.

8.5. В случае если обстоятельства непреодолимой силы будут действовать более 3 (трех) месяцев, Стороны имеют право расторгнуть договор по письменному уведомлению другой Стороны. Оплата в таком случае производится согласно акту выполненных работ/услуг по фактически выполненным работам/услугам.

## **9. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПА К УСЛУГАМ**

9.1. Приостановление Услуг Оператором производится в следующем порядке:

9.1.1. В случае нулевого или отрицательного Баланса, приостановление производится Биллинговой системой автоматически. Уведомлением о приостановлении Услуг считается информация о нулевом или отрицательном Балансе, размещенная в Личном кабинете Абонента. Доступ к Услугам возобновляется автоматически при внесении месячной Платы за Услуги по действующему Тарифному плану в полном размере и погашению задолженности по оплате стоимости технического обслуживания Абонентской линии, начисленной в соответствии с п. 6.3 настоящих Общих условий, в соответствии с данными Биллинговой системы.

9.1.2. В случае если Абонент осуществляет действия, нарушающие законодательство РФ и/или условия Договора, Оператор имеет право приостановить оказание Абоненту Услуг в одностороннем порядке с уведомлением Абонента путем размещения информации в Личном кабинете. Доступ к Услугам возобновляются по письменному заявлению Абонента, содержащему информацию об устранении данных нарушений и гарантии недопущения таких нарушений в будущем.

9.2. Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 (шести) месяцев с даты уведомления Абонента о приостановлении оказания Услуг (п. 9.1.2 настоящих Общих условий) Оператор вправе в одностороннем в несудебном порядке расторгнуть Договор путём письменного уведомления Абонента об этом (способ уведомления аналогичен указанному в п. 9.1.2 настоящих Общих условий). Обязательства Оператора по оказанию Услуг по Договору прекращаются с момента размещения Оператором такого уведомления. Подключение к Сети после расторжения производится платно, как и при первичном подключении Абонента.

9.3. Абонент имеет право воспользоваться услугой «Добровольная блокировка» т.е. приостановить доступ к Сети по собственному желанию без расторжения Договора (п. 48 Правил оказания телематических услуг связи, утв. постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575), письменно либо через Личный кабинет уведомив об этом Оператора до указанной в этом уведомлении запрашиваемой Абонентом даты начала приостановления доступа к Сети. Воспользоваться данной услугой можно не чаще, чем один раз в течение Расчетного периода без ограничения продолжительности приостановки при положительном Балансе. За весь период приостановки, указанный в заявлении, с Абонента взимается ежедневная плата по специальному тарифу за приостановку услуг (вместо платы за Услуги, не взимаемой за период приостановки) в размере 3 (три) рубля в день для Абонентов, подключение окончательного (пользовательского) оборудования которых осуществляется в многоквартирных домах, и 5 (пять) рублей в день для Абонентов, подключение окончательного (пользовательского) оборудования которых осуществляется в индивидуальных жилых домах. Указанная в настоящем пункте стоимость услуги «Добровольная блокировка» включает в себя поддержание Оператором магистральной и Абонентской линий в рабочем состоянии, резервирование ресурсов на окончательное (пользовательское) оборудование Абонента и сформированную к нему Абонентскую линию в зоне ответственности Оператора, сохранение учетной записи и сетевых реквизитов за Абонентом и обеспечение Абоненту возможности обращения в службу технической поддержки Оператора для получения информационных услуг в рамках Договора.

Возобновление Услуг происходит с даты окончания приостановления доступа к Сети, указанной в письменном уведомлении Абонента (либо с момента совершения Абонентом действий по прекращению услуги «Добровольная блокировка» через Личный кабинет), при условии положительного Баланса. В том случае, если Абонент не приостановил пользование Услугами в предусмотренном настоящим пунктом порядке, Оператор продолжает их предоставление независимо от пользования ими Абонентом, а Абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном Договором.

## **10. УСЛУГА «ОБЕЩАННЫЙ ПЛАТЕЖ»**

10.1. «Обещанный платеж» - это доверительная отсрочка платежа, которую Оператор вправе предоставить Абоненту и которая позволяет воспользоваться Услугами при отсутствии денежных средств на Лицевом счете (нулевом или отрицательном Балансе).

10.2. Активация услуги «Обещанный платеж» производится бесплатно через Личный кабинет Абонента, доступ к которому сохраняется при приостановлении оказания Услуг по основанию, указанному в подпункте 9.1.1 настоящих Общих условий. После активации услуги «Обещанный платеж» Абоненту возобновляется оказание Услуг на срок

действия данной услуги (п. 10.3) при условии, что Абонент обязуется в течение указанного периода внести на свой Лицевой счет Плату за Услуги за один Расчётный период исходя из применяемого Абонентом Тарифного плана.

10.3. Датой начала действия услуги «Обещанный платеж» считается момент ее активации. Срок действия услуги составляет 3 (три) дня с момента её активации.

10.4. Если по истечении действия услуги «Обещанный платеж» Абонент не вносит денежные средства на свой Лицевой счет, оказание Услуг повторно приостанавливается. Для возобновления оказания Услуг Абоненту необходимо пополнить Лицевой счет в соответствии с п. 6.3 настоящих Общих условий и данными Биллинговой системы без права повторной активации услуги «Обещанный платёж» до такого пополнения.

10.5. С условиями подключения услуги «Обещанный платеж» Абонент соглашается в Личном кабинете при ее активации.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

11.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Оператором с Абонентом по форме, предусмотренной Приложением №2 к настоящим Общим условиям (с изъятиями, указанными в п. 1.8 настоящих Общих условий), и считается заключенным на неопределенный срок.

11.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон и по другим основаниям, предусмотренным Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Абонент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии письменного уведомления Оператора и при условии оплаты Оператору фактически понесенных расходов по оказанию Абоненту Услуг. В случае, если к дате расторжения Абонент не израсходовал всю сумму денежных средств, перечисленных Оператору в счет оплаты Услуг по Договору, Оператор возвращает неизрасходованный остаток денежных средств в соответствии с п. 6.18 настоящих Общих условий.

11.4. Если на момент прекращения действия (расторжения) Договора Баланс имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней возместить сумму задолженности в размере показаний Биллинговой системы Оператора.

11.5. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях неисполнения Абонентом взятых на себя обязательств, вытекающих из условий Договора в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и настоящими Общими условиями.

11.6. Абонент вправе обратиться письменно к Оператору с просьбой о переоформлении Договора на другое лицо без изменения адреса подключения и других условий Договора.

## **12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

12.1. Все споры или разногласия, возникающие по Договору или в связи с ним, разрешаются Сторонами путем переговоров и направления претензий в письменной форме.

12.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд в обязательном порядке предъявляет Оператору письменную претензию в любой офис Оператора по почтовому адресу Оператора, указанному в п. 7 Приложения №2 к настоящим Общим условиям.

12.3. Письменная претензия подлежит обязательной регистрации. Оператор обязан дать письменный ответ Абоненту в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня регистрации претензии.

12.4. Претензии, связанные с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, принимаются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу.

## **13. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТНЫХ РАБОТ**

13.1. В случае возникновения неисправности на технических средствах Оператора, повлекших за собой невозможность оказания Услуг Абоненту, Оператор обязуется устранить неисправность в срок не более 3 (трёх) рабочих дней с момента регистрации Оператором уведомления Абонента о возникновении неисправности. При необходимости проведения аварийно-восстановительных работ на объектах, принадлежащих третьим лицам, срок продлевается на время, объективно необходимое для получения соответствующих разрешений и согласований.

13.2. О любых аварийных ситуациях, сбоях или ухудшении качества предоставляемых Услуг по Договору Абонент уведомляет Оператора путем передачи заявки, оформленной службой технической поддержки, по телефону 8 (496) 221-99-99 (круглосуточно) либо письменно в любом из офисов Оператора.

13.3. Если в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации Оператором уведомления Абонента о возникновении неисправности неисправность не устранена, Абонент имеет право подать письменное заявление на перерасчет Платы за Услуги за период просрочки. В заявлении на перерасчет Платы за Услуги ссылка на номер и дату заявки обязательна.

13.4. Неисправности, возникшие не по вине Абонента, устраняются силами и за счет Оператора.

13.5. Неисправности, возникшие по вине Абонента (в том числе в зоне ответственности Абонента), могут быть устранены Оператором на возмездной основе по действующим Тарифам. При выезде специалистов Оператора по заявке Абонента на устранение таких неисправностей Оператором оформляется в двух экземплярах и предлагается к подписанию Абоненту акт выполненных работ, фиксирующий характер и причины неисправностей, а также указание на взимание с Абонента платы за устранение этих неисправностей в соответствии с прейскурантом Оператора.

13.6. Проверка исправности оборудования производится мастером путем подключения ноутбука или иного устройства Оператора. При работоспособности канала вина Оператора в возникновении неисправности отсутствует.

## **14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

14.1. Каждая из Сторон использует конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по Договору и обязуется предпринять все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование конфиденциальной информации.

14.2. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

14.3. Оператор вправе использовать собственное оборудование, установленное у Абонента, для оказания услуг связи третьим лицам, при условии сохранения качества Услуг, оказываемых Абоненту.

14.4. Договор может быть изменен или дополнен путем заключения соответствующих дополнительных соглашений либо (в случаях, предусмотренных законодательством РФ и настоящими Общими условиями) путём совершения Сторонами действий, предусмотренных законодательством РФ и настоящими Общими условиями, с использованием специальных средств, позволяющих однозначно идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление (логина и пароля для доступа в Личный кабинет).

14.5. Смена Абонентом Тарифного плана, отказ от Услуг, принятие уведомлений (сообщений) Оператора, акцепт оферт Оператора (в том числе опубликованных на сайте Оператора в виде электронных документов) могут осуществляться Абонентом через его Личный кабинет посредством использования Абонентом предоставленных Оператором кодов (логинов и паролей для доступа в Личный кабинет). Согласно ч. 2 ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» Стороны достигли соглашения о том, что использование Абонентом логинов и паролей для доступа в Личный кабинет при совершении действий, перечисленных в настоящем пункте, приравнивается к формированию и использованию Абонентом простой электронной подписи, формирующей электронный документ, равнозначный документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Абонента. Существенным условием указанного соглашения является обязанность Абонента обеспечивать конфиденциальность полученных им от Оператора логина и пароля для доступа в Личный кабинет.

14.6. В случае, если договоры на оказание Услуг, заключенные между Оператором и Абонентами до утверждения и публикации Оператором настоящих Общих условий, характеризуются неполнотой (недостаточностью) содержащихся в них существенных условий по сравнению с требованиями законодательства РФ, то данный недостаток условий подлежит восполнению путём подписания Оператором и данными Абонентами дополнительных соглашений к таким договорам по форме, установленной приложением №3 к настоящим Общим условиям, со следующими изъятиями: а). из подписываемого по такой форме дополнительного соглашения исключаются слова «форма»; б). пункт 3.1 формы, установленной Приложением №3 к настоящим Общим условиям, включается в подписываемое согласно настоящему пункту дополнительное соглашение только в случае нахождения помещения, в котором установлено оконечное (пользовательское) оборудование соответствующего Абонента, в составе многоквартирного дома и принадлежности этого помещения данному Абоненту на праве собственности, в том числе общей собственности (в остальных случаях данный пункт формы опускается).

14.7. В случаях, не предусмотренных Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **15. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение №1: Регламент предоставления услуг связи.

Приложение №2: Договор об оказании услуг связи Абоненту-физическому лицу (форма).

Приложение №3: Дополнительное соглашение к договору об оказании услуг связи (форма).

Приложение №4: Тарифные планы на оплату Услуг, действующие у Оператора.