

**Публичный ДОГОВОР присоединения  
об оказании телематических услуг связи абонентам – физическим лицам**

Редакция от 01 мая 2021 года

с. Некрасовка Хабаровского района Хабаровского края

Общество с ограниченной ответственностью «Паутина», действующее на основании Лицензии на оказание телематических услуг связи № 181641 от 31 марта 2020 г. (срок действия - до 31.03.2025), выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, в качестве исполнителя услуг в пределах *этого* соглашения далее именуемое «Оператор»<sup>1</sup>, в лице директора - Ветюгова Константина Александровича, действующего на основании устава ООО «Паутина», с одной стороны,

предлагает любому соответствующему нижеизложенным критериям и обратившемуся к Оператору нижеуказанным способом физическому лицу, в качестве заказчика услуг в пределах *этого* соглашения далее именуемому «Абонент»<sup>1</sup>, сведения о котором будут указаны в его Заявлении о заключении публичного договора присоединения на оказание телематических услуг связи<sup>2</sup>, являющемуся потребителем по смыслу действующего законодательства Российской Федерации, действующему в своих интересах, лично, с другой стороны<sup>3</sup>,

заключить *настоящий* договор<sup>4</sup>, по смыслу пункта 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации являющийся публичной офертой без ограничения срока, о нижеследующем:

**1. Основные термины, используемые в Договоре**  
(в алфавитном порядке)

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая Абонентский терминал с узлом связи (точкой присоединения) сети передачи данных Оператора<sup>5</sup>.

**Абонентский терминал** - совокупность технических (пользовательское (оконечное) оборудование - персональный компьютер или иная аппаратура с установленной сетевой картой (адаптером) – роутер (маршрутизатор) и т.п.), и программных (установленная операционная система и иное необходимое программное обеспечение) средств, используемых Абонентом или иным пользователем с его стороны для подключения посредством Абонентской линии к информационным системам (ресурсам) информационно-телекоммуникационных сетей (в т.ч. глобальных (включая «Интернет»), а также Сети Оператора)<sup>6</sup> и пользования ими (формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в них, и передачи, приёма и отображения электронных сообщений).

**Аутентификационные данные** - уникальные IP-адрес Абонентского терминала (используемый для доступа к Сети), номер Лицевого счёта Абонента, логин (login - сетевое имя) и пароль (password) для входа в Личный кабинет Абонента на официальном интернет(web)-сайте Оператора<sup>7</sup> или<sup>8</sup> для пользования *услугами* (доступа к Сети).

**Баланс лицевого счёта (Баланс)** - остаток денежных средств на лицевом счёте Абонента - разность в определённый момент времени между суммой денежных средств, зачисленной на Лицевой счёт, и суммой, списанной с него Оператором или иным уполномоченным лицом (органом) за *услуги* или по иному основанию по *Договору* или закону. Зачисление и списание денежных средств производится в хронологическом порядке сразу автоматически.

**Биллинговая система (Биллинг)** - используемая Оператором автоматизированная система учёта оказанных *услуг*, их тарификации, выставления счетов для оплаты и контроля за правильностью и своевременностью платежей, включающая в себя специализированное программное обеспечение, информационную базу и статистические данные информационной системы Оператора.

Доступ Абонента к информации на его Лицевом счёте в Биллинге осуществляется им самостоятельно через Сайт с использованием Аутентификационных данных (идентификационных атрибутов) Абонента.

**Личный кабинет** – интернет(web)-страница, находящаяся на Сайте, предназначенная для получения Абонентом информации об *услугах* и состоянии Лицевого счёта, для управления *услугами*, поддержания актуальности контактной информации Абонента и предоставления Абонентом иной информации, необходимой Оператору для оказания *услуг*.

---

<sup>1</sup> В соответствующем падеже.

<sup>2</sup> Далее в тексте *настоящего* договора именуемому «Заявление о присоединении к *Договору*»<sup>1</sup>.

<sup>3</sup> Далее в тексте *настоящего* договора также по отдельности именуемые «Сторона», а совместно - «Стороны»<sup>1</sup>.

<sup>4</sup> Также в тексте *настоящего* договора именуемый «*Договор*»<sup>1</sup>.

<sup>5</sup> Далее в тексте *Договора* именуемой «Сеть Оператора»<sup>1</sup>.

<sup>6</sup> Далее в тексте *Договора* именуемым (совокупно) «Сеть»<sup>1</sup>.

<sup>7</sup> Далее в тексте *Договора* именуемому «Сайт»<sup>1</sup>.

<sup>8</sup> Здесь и далее в тексте *Договора* «или» используется в значении «либо (и)».

Доступ к Личному кабинету осуществляется только сразу после аутентификации Абонента, осуществляемой путём автоматической обработки введённых им аутентификационных данных (логина и пароля). Аутентификационные данные предоставляются Абоненту Оператором вскоре после заключения *Договора*; затем Абонент обязан изменить пароль изменением настроек в Личном кабинете.

**Лицевой счёт** (далее – «Лицевой счёт») - запись в Биллинге, имеющая уникальный (персональный) номер, присвоенный Абоненту, для отображения его финансовых взаимоотношений с Оператором, по сути - счётчик, фиксирующий информацию об объёмах потреблённых им *услуг* и их оплате.

Сведения о состоянии лицевого счёта предоставляются Абоненту в его Личном кабинете и состоят из данных о текущем Балансе, об авансовых платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве платы за *услуги*.

Лицевой счёт увеличивается на сумму внесённых Абонентом авансовых платежей и уменьшается на стоимость предоставляемых Абоненту *услуг* сразу после ввода соответствующих данных.

Термины, используемые в *Договоре* и не включённые в *данный* раздел, по смыслу соответствуют таковым в нормативно-правовых актах в области связи (с учётом их изменений).

## 2. Суть (Предмет) *Договора*

**2.1 Оператор** при условии наличия у него технической возможности и экономической целесообразности обязуется на профессиональной основе **оказывать** Абоненту **телематические услуги связи** и другие технологически неразрывно связанные с ними услуги<sup>9</sup> по выделенному цифровому каналу связи посредством своего оборудования для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и служебной необходимостью, а **Абонент** обязуется потреблять (принимать при надлежащем качестве) и **оплачивать** их и подлежащие оплате им сопутствующие расходы Оператору; при этом (обе Стороны) - в соответствии с *Договором*.

**2.2 Состав *услуг*:**

- а) предоставление доступа к Сети Оператора (и её ресурсам);
- б) предоставление доступа к информационным системам (ресурсам) информационно-телекоммуникационных сетей (в т.ч. «Интернет»);
- в) предоставление доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с Сетью Оператора;
- г) приём и передача (обмен) телематических электронных сообщений (в т.ч. сообщений электронной почты, текстовых электронных посланий в чатах (мессенджерах), голосовых сообщений (интернет-телефония), аудио- и видео- конференции, (возможно) IP-телевидение), в состав которых не входит, в частности, обычная (классическая) телефонная и телеграфная связь;
- д) сопутствующие услуги, в т.ч. все необходимые для оказания вышеуказанных услуг.

Конкретный состав *услуг* выбирается Абонентом и указывается в Заявлении о присоединении к *Договору*; впоследствии он может быть самостоятельно изменён Абонентом путём изменения соответствующих настроек в Личном кабинете либо обращения (Заявления) к Оператору.

## 3. Порядок оказания *услуг*

**3.1** Отношения Сторон по оказанию *услуг* (и их оплате) регулируются, среди прочего, нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области связи (в т.ч. на день заключения *Договора* - Федеральным законом «О связи» от 07.07.2013 № 126-ФЗ, Правилами оказания телематических услуг связи (утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575)<sup>10</sup>, Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ) и *Договором* (с Приложениями к нему) с учётом их изменений.

**3.2** *Услуги* подлежат оказанию в соответствии с техническими нормами, содержащимися, в частности, в Руководящих документах отрасли связи: «РД 45.129-2000 Телематические службы» (утверждённом Приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации от 23.07.2001 № 175), «РД 45.134-2000 Средства технические телематических служб. Общие технические требования» (утверждённом Министерством Российской Федерации по связи и информатизации 26.06.2000).

**3.3** Оператор оказывает *услуги* Абоненту, имеющему на законном основании помещение и Абонентский терминал (с сертифицированным исправным оборудованием и пригодным программным обеспечением) в нём, заключившему *Договор* и заплатившему абонентскую плату авансовым платежом.

<sup>9</sup> Далее в тексте *Договора* именуемые «услуги»<sup>1</sup>.

<sup>10</sup> Далее в тексте *Договора* именуемых «Правила ТУС»<sup>1</sup>.

**3.4** Используемые для оказания *услуг* технологии подключения, протоколы передачи данных, значимые технические средства и технические показатели подлежат указанию в Технических условиях подключения Абонентского терминала (Приложении № 1 к *Договору*).

Технические нормы, в соответствии с которыми оказываются *услуги*, обусловлены техническими характеристиками оборудования, используемого Оператором.

Ограничения пропускной способности Абонентской линии (предоставляемой скорости доступа) устанавливаются Оператором в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана. Скорость потока данных при доступе к Сети зависит кроме Оператора и от третьих лиц (операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами Сети (их оборудования), на которых Оператор не имеет определяющего влияния), поэтому может отличаться от заявленной в тарифном плане.

**3.5** Если не установлено иное, оборудование и линии связи, используемые Оператором для оказания *услуг* (за исключением Абонентского терминала), являются собственностью Оператора. Абонент вправе использовать указанное оборудование и линии связи только для получения *услуг* и не может передать их третьему лицу или обременить сделкой с ним.

**3.6** Оператор обязан в течение **30**-ти календарных дней со дня регистрации Заявления Абонента о заключении *Договора* проверить наличие технической возможности для предоставления доступа к Сети. При её наличии и при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента Оператор обязан произвести подключение Абонентского терминала к Сети. При её отсутствии Оператор обязан письменно сообщить Заявителю об этом (своём отказе в заключении *Договора*) в течение **10**-ти календарных дней со дня окончания проверки.

**3.7** Оператор обязан начать оказание *услуг* незамедлительно после поступления авансового платежа по выбранному Абонентом тарифному плану и вправе прекратить их оказание по исчерпанию аванса до размера менее стоимости *услуг* за **1** сутки.

**3.8** *Услуги* в части доступа к Сети и информирования посредством Сайта подлежат оказанию Абоненту круглосуточно (24 часа в сутки, при этом 7 дней в неделю), за исключением перерывов для проведения необходимых планово-профилактических, аварийно-восстановительных или сервисно-ремонтных работ с оборудованием и линиям связи Оператора или третьих лиц, непосредственно технологически участвующих в оказании *услуг*.

Для обеспечения качества оказания *услуг*, поддержания работоспособности и развития линии связи или Сети Оператора Оператор вправе периодически проводить в отношении них необходимые техническое обслуживание, планово-профилактические (регламентные) и иные плановые работы, могущие повлечь перебои (полные или частичные прерывания) связи – доступа к Сети, суммарной продолжительностью до **48**-ми часов ( $\approx 7$  % общего времени) за **1** календарный месяц, предварительно известив Абонента через Сайт или уведомив через его Личный кабинет о запланированном сроке их проведения не позднее, чем за **24** часа до их начала. Оператор должен планировать указанные работы таким образом, чтобы причинить Абоненту наименьшие неудобства (нанести наименьший ущерб).

**3.9** Доступ к Сети предоставляется Абоненту только при положительном Балансе его лицевого счёта, если Оператором не оказывается ему услуга «Обещанный платёж», либо не предоставлена иная альтернативная возможность.

**3.10** Оператор вправе заблаговременно уведомлять Абонента о приближении к порогу приостановления оказания *услуг* (доступа к Сети) на Сайте или путём бесплатной рассылки по электронной почте или SMS-сообщений или посредством специальной компьютерной программы, отслеживающей состояние Баланса.

**3.11** По фиксируемому Заявлению Абонента Оператор обязан (без расторжения *Договора*) приостановить оказание *услуг*. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в Заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

**3.12** Оказание *услуг* может быть приостановлено или ограничено Оператором сразу после обнаружения нарушения (в т.ч. во время сеанса связи, без предварительного или сопутствующего уведомления или последующего разъяснения Абоненту) по его возможностям и усмотрению в случаях:

- а) причинения вреда или создания угрозы нормальному функционированию линии связи или подключённым к Сети объектам действиями Абонента - в пределах, минимально достаточных для устранения опасности и допустимых по законодательству;
- б) уменьшения Баланса до или ниже уровня, минимально достаточного для оказания *услуг* при выбранном Абонентом тарифном плане;
- в) угрозы или возникновения чрезвычайных ситуаций природного или техногенного характера – на период таких ситуаций - согласно законодательству Российской Федерации (при этом уполномоченные государственные органы вправе приоритетно использовать телематические услуги связи Оператора, а также приостанавливать или ограничивать оказываемые Оператором *услуги*);

- г) угрозы безопасности или обороноспособности государства, имуществу, здоровью или безопасности людей в случае продолжения оказания *услуг*;
  - д) необходимости обеспечения передачи пользователям Сети сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите;
  - е) иных, указанных в действующем законодательстве Российской Федерации.
- 3.13** Приостановление оказания *услуг* в случаях, установленных в федеральных законах Российской Федерации, осуществляется Оператором на основании мотивированного письменного решения одного из руководителей органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации. На основании мотивированного письменного решения этого руководителя либо суда Оператор обязан возобновить оказание *услуг*.
- 3.14** Оказание *услуг* может быть приостановлено Оператором до устранения Абонентом нарушения не ранее 1-х суток после извещения Абонента удобным для него фиксируемым способом в случаях:
- а) нарушения Абонентом иных условий *Договора*;
  - б) иных, указанных в действующем законодательстве Российской Федерации.
- 3.15** Оператор вправе ограничить отдельное действие Абонента, создающее угрозу для нормального функционирования линии связи или подключённых к Сети объектов.
- 3.16** Согласно законодательству Российской Федерации Оператор обязан предоставлять абсолютный приоритет всем неотложным сообщениям (в т.ч. не от Абонента), касающимся безопасности человека на земле, на воде, в воздухе, космическом пространстве, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, об эпидемиях, эпизоотиях и о стихийных бедствиях, связанным с проведением неотложных мероприятий в области государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.
- 3.17** Оказание *услуг*, приостановленных или ограниченных вследствие нарушения Абонента, подлежит возобновлению (причём в случае полной ликвидации задолженности по оплате *услуг* - в течение 1-х суток) после получения Оператором убедительных доказательств (документов) устранения всех нарушений *Договора*, послуживших поводом для приостановления или ограничения *услуг*. Оператор вправе возобновить оказание *услуг* досрочно.
- 3.18** В случае неустранения Абонентом нарушения, послужившего поводом для приостановления оказания *услуг*, в течение 6-ти месяцев со дня получения им письменного Уведомления о намерении приостановить оказание *услуг* Оператор вправе расторгнуть *Договор* немедленно.
- 3.19** Оператор осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонента способами и в режиме, указанными в *Договоре*, в т.ч. в своих реквизитах.

#### **Устранение неисправностей**

- 3.20** Обязанности по устранению неисправностей в доступе к Сети распределяются между Оператором и Абонентом в зависимости от зоны ответственности (места возникновения неисправности). Зонай ответственности Абонента является помещение, в котором установлен Абонентский терминал и проложена Абонентская линия (её часть). Все элементы Сети, размещённые за пределами того помещения, не относятся к зоне ответственности Абонента, причём подлежащие контролю Оператором относятся к зоне его ответственности Оператора.
- 3.21** Устранение неисправностей в зоне ответственности Оператора осуществляется им за свой счёт, за исключением случаев неисправности вследствие нарушения Абонентом правил эксплуатации Абонентского терминала или подключения к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

Устранение неисправностей в зоне ответственности Абонента осуществляется Оператором либо третьими лицами за счёт Абонента.

Оператор по согласованию с Абонентом может провести работы по устранению неисправностей, возникших в зоне ответственности Абонента, при условии отдельной оплаты их Абонентом по тарифам Оператора, действующим на момент устранения неисправностей.

- 3.22** Устранение неисправностей (не выявленных Оператором в ходе обычного контроля состояния линии связи или Сети Оператора) осуществляется на основании фиксируемой заявки Абонента, направляемой Оператору (в его службу технической поддержки).

При подаче заявки Абонент обязан указать свой логин или номер Лицевого счёта и адрес Абонентского терминала и хотя бы на бытовом уровне описать проявления неисправности, а по требованию Оператора сообщить и иную информацию, необходимую для идентификации Абонента или определения и устранения неисправности.

Заявка Абонента подлежит регистрации Оператором (его службой технической поддержки) с присвоением ей индивидуального регистрационного номера, сообщаемого Абоненту. По требованию Абонента Оператор обязан не позднее следующего рабочего дня выдать ему документ, подтверждающий принятие заявки Абонента.

**3.23** В случае неисправности (неполадки), препятствующей получению или затрудняющей получение *услуг* (способствующей прерыванию связи), возникшей в связи с проведением работ по поддержанию работоспособности и развитию линии связи или Сети Оператора, Оператор обязан устранить её в течение 1-х суток с момента её возникновения (обнаружения), иной по его вине - в течение 3-х рабочих дней со дня получения от Абонента соответствующей заявки (или при необходимости – со дня получения разрешения и реальной возможности прохода на территорию Абонента для производства ремонтных работ), а связанной с проведением необычных дополнительных или сложных или масштабных работ, либо возникшей не по его вине, но устранимой им самостоятельно - в течение 7-ми рабочих дней.

Во всех остальных случаях отсутствия или ограниченного доступа к Сети или Сети Оператора и не зависящих от возможностей Оператора (вследствие крупной аварии (выхода из строя магистрального кабеля, узла связи (агрегации), магистрального узла), отсутствия электроснабжения, существенного наклона или падения опор ЛЭП и т.п.) Оператор обязан сообразно своим возможностям всемерно содействовать своим контрагентам (поставщикам услуг Оператору) в устранении соответствующих обстоятельств, а после их устранения – незамедлительно возобновить оказание *услуг*.

Оператор не гарантирует устранение неисправностей в указанный в *Договоре* срок, если они вызваны сбоями оборудования или повреждениями линий связи Оператора, расположенных на территориях, в зданиях, сооружениях или на объектах, не принадлежащих Оператору. В таком случае Оператор по возможности должен предпринять необходимые меры по временному подключению Абонентского терминала к другим доступным ему каналам связи.

**3.24** *Услуги* считаются оказанными надлежащим образом (в полном объёме, качественно и в установленный срок), если в течение 5-ти рабочих дней со дня их оказания (их соответствующего этапа, либо расчётного периода) Абонентом не направлено Оператору любым фиксируемым образом обоснованного сообщения о несогласии с их оказанием, либо Сторонами подписан Акт о завершении оказания *услуг* (их части).

**3.25** Подтверждение оказания *услуг* (их части) Актом не обязательно, однако возможно по инициативе либо согласию Оператора (в таком случае в Акте должна быть ссылка на *Договор*, и Абонент не вправе необоснованно уклониться от подписания соответствующего Акта).

Оператор, если сочтёт нужным, может уведомлять Абонента об окончании выполнения *услуг* (их части или этапа); при этом в случае ненаправления Абонентом в течение 3-х рабочих дней мотивированного письменного возражения *услуги* (соответствующая их часть) считаются оказанными надлежащим образом (в соответствии с *Договором*), а их результаты - принятыми Абонентом. Такая процедура по своей юридической силе (значению) приравнивается к подписанию Акта об оказании *услуг* (их части).

**3.26** Пригодность результата оказания *услуг* или эффекта от них, инструктирование или консультирование по их использованию, а также их практическое использование для целей, интересов или выгоды Абонента находится вне пределов ведения, действия и ответственности Оператора.

#### 4. Стоимость и оплата услуг

**4.1** Стоимость *услуг* определяется в соответствии с действующими на момент заключения *Договора* тарифами Оператора и выбранным Абонентом тарифным планом (с возможными последующими их изменениями).

**4.2** Тарифы на *услуги*, правила тарификации, система оплаты, форма и порядок расчётов устанавливаются Оператором в соответствии с действующим законодательством, рыночной ситуацией и расходами (издержками) Оператора, и в процессе исполнения *Договора* могут изменяться Оператором в одностороннем порядке.

**4.3** Дополнительные *услуги* (работы) подлежат отдельной оплате (по расценкам Оператора на них; при этом их стоимость по инициативе Оператора может согласовываться Сторонами в зависимости от объёма и условий выполнения работ) Абонентом на основании признаваемого Абонентом факта их оказания (выполнения) в течение 5-ти рабочих дней (если в *Договоре* не указан иной срок) со дня их оказания (выполнения).

**4.4** Все расходы по приобретению, содержанию, ремонту и замене Абонентского терминала (в т.ч. по приобретению, установке, настройке, обновлению и замене программного обеспечения) несёт Абонент.

- 4.5 Все услуги (работы) по подключению Абонентского терминала (в т.ч. приобретение материалов, монтаж (прокладка), а впоследствии – и содержание, а также возможные ремонт или замена или перепрокладка Абонентской линии) являются дополнительными (если необходимость в них возникла не по вине Оператора).
- 4.6 В стоимость подключения Абонентского терминала к Сети (кроме прочего) входят:
- стоимость кабеля, прокладываемого в помещении Абонента, длиной не более **10**-ти метров;
  - настройка на Абонентском терминале необходимого для доступа к Сети программного обеспечения (как минимум - сетевой карты и интернет-обозревателя (браузера)) - разово - при первом подключении.
- Монтаж кабеля в помещении Абонента должен производить Абонент самостоятельно за свой счёт.
- 4.7 Абонент обязан полностью оплатить услуги (работы) по подключению Абонентского терминала к Сети в течение **1**-го месяца со дня подписания им Акта об их оказании (выполнении), а в случае необоснованного уклонения от его подписания – (для определения начала просрочки) со дня фактического подключения.
- 4.8 При отсутствии технической возможности перенесения (перепрокладки) Абонентской линии затраты Абонента на осуществлённую ранее её прокладку (монтаж) Оператором не возмещаются.
- 4.9 При отказе Абонента от *услуг* (в т.ч. по вине Оператора, если по Абонентской линии передавалась информация) его затраты на организацию (прокладку) Абонентской линии Оператором не возмещаются.
- 4.10 Оплата *услуг* может осуществляться либо по тарифному плану («Тарифу», зависящему от скорости передачи (получения) информации (безлимитный тариф)) по системе оплаты с абонентской платой, либо по факту оказания единичной *услуги*.
- 4.11 Единица тарификации *услуг* и размер оплаты единицы тарификации (в т.ч. стоимость неполной единицы тарификации) устанавливаются Оператором и указываются в соответствующем тарифном плане (в Приложении № 3 к *Договору*).
- 4.12 Расчётный период для начисления оплаты по *Договору* - **1** сутки (календарный «день»), в которых должны быть оказаны *услуги* (расчётные сутки): период с 00:00 по 24:00 суток. Оказание *услуг* в части предоставления доступа к Сети осуществляется на основе предоплаты.
- 4.13 Все тарифы (расценки) на *услуги*, установленные Оператором, являются «окончательной ценой», т.е. включают в себя (как и все суммы денежных средств, зачисляемых на Лицевой счёт Абонента и списываемых с него) все налоги, взносы и иные (в т.ч. возможные) платежи, подлежащие уплате Оператором по действующему законодательству Российской Федерации.
- 4.14 Стоимость *услуг* не подлежит уменьшению без согласия Оператора, даже если выяснится, что была или имеется возможность получить аналогичные услуги за меньшую стоимость. Предполагается, что общая стоимость оказанных *услуг* определяется только из *Договора*. В пределах общей стоимости *услуг* значимость и стоимость их отдельных этапов, нужность и величину затрат на них определяет Оператор. Доводы о пропорциональном распределении затрат, расходов и стоимости по времени или этапам оказания *услуг*, а также о том, что Оператор должен следовать обычной практике оказания аналогичных услуг, не подлежат применению. Разница между стоимостью, подлежащей уплате (уплаченной) Оператору за оказанные *услуги* и их обычной («общепринятой», «реальной», «обоснованной») стоимостью не считается излишней и отмене (возврату) не подлежит.
- 4.15 Стоимость *услуг* указывается Оператором в (российских) рублях с учётом НДС в Тарифах (Приложение № 3 к *Договору*), которые размещены в соответствующем разделе Сайта.
- 4.16 Даже если Абонент фактически не потреблял (не использовал) заказанные *услуги* по причинам, не зависящим от Оператора, эти *услуги* считаются оплачиваемыми в полном объёме.
- 4.17 В случае допуска Абонентом третьих лиц к пользованию его Абонентским терминалом *услуги* подлежат оплате в полном объёме Абонентом.
- 4.18 Тарифный план (если он не единственный) выбирается Абонентом и указывается в Заявлении о присоединении к *Договору*. Тарифный план может быть самостоятельно изменён Абонентом после заключения *Договора* путём изменения соответствующих настроек в Личном кабинете.
- Изменение тарифного плана, а также приостановление оказания *услуг* Абоненту по его желанию производится после получения Оператором соответствующего волеизъявления Абонента с момента автоматического внесения изменений в Биллинге.
- 4.19 Оператор обязан производить учёт объёмов оказанных Абоненту *услуг* и его платежей за них, хранить такую информацию не менее сроков, установленных в действующем законодательстве или *Договоре*, и персонально беспрепятственно предоставлять её Абоненту (в т.ч. отображая на его Лицевом счёте) в составе, объёме и детализации значимых сведений не менее установленных сроков.

- 4.20** Абонент осведомлён и согласен, что в соответствии с «протоколами передачи данных» по линии связи проходит как полезная, так и необходимая служебная (неизбежная техническая) информация, передачу (приём) которой обязан оплачивать Абонент.
- 4.21** Точный объём (и конкретный состав) оказанных *услуг* определяется на основании данных оборудования Оператора.
- 4.22** При оплате *услуг* по абонентской системе *услуги* оплачиваются Абонентом авансовым способом следующим образом: после вступления *Договора* в силу Абонент вносит денежные средства на свой Лицевой счёт (причём при подключении к Сети впервые либо при возобновлении оказания *услуг*, приостановленного вследствие задолженности по их оплате, - в размере не менее абонентской платы за (полный) месяц) и по необходимости самостоятельно пополняет его для поддержания положительной и достаточной суммы Баланса (остатка), с которого Оператор до начала каждого следующего расчётного периода списывает денежные средства за подлежащие оказанию Абоненту *услуги* согласно выбранному Абонентом тарифному плану, и так далее – авансы за каждый следующий расчётный период.
- 4.23** Оператор не обязан выставлять Абоненту Счёт (отдельным документом) для оплаты *услуг*.
- 4.24** В случае проведения экспертизы качества оказанных *услуг* она первоначально осуществляется за счёт Стороны-инициатора. В итоге её оплачивает (в разумных пределах) Сторона, не в пользу которой оказались её результаты. Если надлежащий плательщик не является Стороной – инициатором, то он обязан возместить последней её расходы на экспертизу в размере, указанном в соответствующих платёжных документах, после экспертизы в течение **10**-ти рабочих дней после их предъявления.
- 4.25** *Услуги подлежат оплате* Оператору **от имени Абонента** напрямую или через посредника (агента) **в (российских) рублях** путём (безналичного) перечисления **на банковский (расчётный) счёт** Оператора, указанный в *Договоре*, **или** внесением наличных денежных средств **в кассу** в абонентском отделе или в пункте приёма платежей Оператора – в соответствии с организационно-техническими возможностями Сторон и выбором Абонента.
- При платеже Абонент обязан указать в платёжном документе (сообщить), как минимум, плательщика (себя, а также иную информацию для идентификации плательщика как Абонента), адрес Абонентского терминала, номер своего Лицевого счёта и основание платежа (например, оплачиваемый период или документ «к оплате»). В случае получения Оператором от Абонента платежа без указания таких данных срок занесения Оператором на Лицевой счёт информации о нём может составлять более одного рабочего дня с возложением последствий этого на Абонента.
- 4.26** При оплате *услуг* все возможные затраты, связанные с осуществлением платежа, несёт Абонент.
- 4.27** Все поступившие от Абонента денежные средства зачисляются на Лицевой счёт Абонента, ведущийся в (российских) рублях.
- Зачисление денежных средств на Лицевой счёт Абонента производится после надлежащей подтверждённости их поступления Оператору по целевому платежу или после вступления в юридическую силу иного основания для этого.
- 4.28** Если последний день любого платежа по *Договору* приходится на нерабочий день по российскому законодательству, то его последним днём считается ближайший за ним рабочий день.
- 4.29** Обязательство по оплате считается надлежаще исполненным с момента поступления Оператору денежных средств в размере всей подлежащей уплате суммы платежа: зачисления их на расчётный счёт Оператора, указанный в *Договоре*, либо принятия их наличными в кассу, что подтверждается соответствующими платёжными документами (оригиналами либо надлежаще заверенными копиями).
- 4.30** Датой платежа (выполнения Абонентом обязанности по оплате) считается в случае оплаты:
- а) через Биллинг – дата поступления информации о произведённом платеже в Биллинге Оператора;
  - б) банковским переводом - дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Оператора;
  - в) наличными денежными средствами - дата поступления денежных средств в кассу Оператора.
- 4.31** Основанием для списания денежных средств с лицевого счёта Абонента за *услуги* (сеансы связи) являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учёта объёма оказанных *услуг*.
- 4.32** Абонентская плата списывается с Лицевого счёта единовременно ежесуточно - в 00 ч. 00 мин. каждых суток оказания *услуг* в размере абонентской платы за 1 (оплачиваемый) календарный месяц, делённой на количество суток в этом месяце.
- Стоимость разовых *услуг* списывается с Лицевого счёта в день начала их оказания (с этой датой списания).
- 4.33** В случае наличия задолженности Абонента за *услуги* поступивший платёж от него Оператор вправе зачесть в погашение задолженности сначала за основные, а затем - за дополнительные *услуги*. Оставшиеся после погашения всех задолженностей денежные средства считаются авансом очередных платежей за *услуги*.

- 4.34** В случае ошибочной (излишней) уплаты Абонентом Оператор по своему усмотрению вправе засчитать излишек в счёт задолженности Абонента перед ним, либо в счёт будущих неизбежных оплат Абонента за *услуги*, либо вернуть его Абоненту по его просьбе.
- 4.35** Денежные средства, зачисленные на Лицевой счёт Абонента в ходе проведения Оператором маркетинговых акций, розыгрышей, лотерей и т.п. не являются авансовым платежом Абонента, могут использоваться Абонентом исключительно на оплату услуг Оператора, а в случае расторжения *Договора* их неиспользованный остаток не подлежит возврату Абоненту.

#### **Перерывы в оказании услуг и порядок перерасчётов**

- 4.36** В случае перерыва при оказании *услуг* в предоставлении доступа к Сети **не по вине Абонента** и не по причине либо сверх допустимого срока устранения неисправности, препятствующей получению или затрудняющей получение *услуг* (что регистрируется Оператором по данным его оборудования контроля (учёта) трафика), за период отсутствия связи плата за *услуги* не начисляется и подлежит соразмерному перерасчёту Оператором с округлением минут до целого часа в пользу Абонента.
- 4.37** Перерыв в оказании *услуг* в предоставлении доступа к Сети, возникший **по вине Оператора** и превышающий **3-е** суток, для целей *Договора* именуется **простоем**, началом которого считается момент уведомления Абонентом Оператора о простое при условии подтверждения такового Оператором (его техническими специалистами или информационной системой) на основании показаний его оборудования контроля (учёта) трафика, либо момент прекращения потока трафика, зафиксированный Оператором до уведомления его Абонентом – зависит от того, какое событие наступило раньше, а окончанием - зафиксированный момент возобновления потока трафика.
- За каждый час простоя Абоненту начисляется компенсация стоимости *услуг* в размере  $\frac{1}{24}$  от ежесуточной платы за них.
- 4.38** При прерывании доступа к Сети по вине Оператора, выезд его специалиста к Абоненту производится за счёт Оператора.
- 4.39** В случае отсутствия возможности пользования *услугами* не по вине Абонента и не по причине либо сверх допустимого срока устранения неисправности, препятствующей получению или затрудняющей их получение, денежные средства, уплаченные авансом за них за этот период, подлежат возврату по его требованию.
- 4.40** За период приостановления оказания услуг, прямо предусмотренного в законодательстве Российской Федерации, абонентская плата не взимается.
- 4.41** По обращению Абонента Оператор обязан предоставить ему детализированный Лицевой счёт, т.е. дополнительно предоставить более подробную информацию об оказанных *услугах* и их оплате, за что вправе взимать объявленную заранее отдельную плату.
- 4.42** В случае несогласия Абонента с правильностью начисления Биллингом оплаты за *услуги* он вправе не позднее **5-ти** календарных дней дня соответствующего начисления фиксируемо заявить Оператору свою претензию (мотивированно, по необходимости и возможности - с предъявлением зафиксированных данных и настроек своих программных средств учёта трафика). В противном случае Оператор вправе не принимать, не рассматривать и не удовлетворять такую претензию.
- 4.43** Оператор не обязан оплачивать услуги третьего лица Абоненту по обеспечению возможности получения или учёта *услуг*, кроме случаев обязанности Оператора оказать такие услуги или его указания (требования) о заказе (получении) их у третьего лица для возможности получения *услуг*.

### **5. Иные права и обязанности Сторон**

- 5.1** В пределах *Договора* **Абонент**, среди прочего, **вправе**:
- получать доступ к Сети и через неё - к информационным системам и их ресурсам, передавать и получать данные по Сети, обмениваться по ней электронными сообщениями по стандартным протоколам обмена данными беспрепятственно от Оператора, но в соответствии с действующим законодательством и *Договором* (в т.ч. установленными Оператором Правилами пользования Сетью);
  - проверять ход и качество оказания *услуг* на территории Абонента беспрепятственно в приемлемом для Оператора режиме и не вмешиваясь в его деятельность;
  - сообщать Оператору свои замечания или предложения по качеству оказываемых *услуг*;
  - отказаться от оплаты *услуги*, **не** предусмотренной в *Договоре* и предоставленной ему без его явно выраженных согласия или просьбы;
  - отказаться от оплаты *услуги*, предусмотренной в *Договоре* и предоставленной ему без его согласия (хотя бы конклюдентно) или просьбы;
  - сменять действующий в отношении него Тарифный план в любой момент путём изменения соответствующих настроек в своём Личном кабинете не менее чем за **10** минут до желаемого момента фактического перевода его на другой Тарифный план (окончания автоматического изменения настроек технических средств Оператора);



- ж) заказать любую предлагаемую Оператором услугу путём направления Оператору соответствующего фиксируемого Заявления (обязательного для удовлетворения Оператором) не менее чем за 5 рабочих дней до желаемого дня начала её оказания, при условии отсутствия непогашенной задолженности за услуги;
- з) в любой момент отказаться от любой услуги, фиксируемого уведомив Оператора об этом не менее чем за 5 рабочих дней до желаемого дня прекращения её оказания;
- и) в любой момент в одностороннем порядке отказаться от всех услуг (расторгнуть Договор) письменного уведомив Оператора об этом не менее чем за 5 рабочих дней до желаемого дня прекращения их оказания (указанной в уведомлении даты расторжения Договора) при условии оплаты Оператору фактически оказанных услуг и понесённых расходов по их оказанию.

При этом в случае наличия на Лицевом счёте Абонента положительного остатка денежных средств Оператор обязан вернуть их Абоненту не позднее 20-ти рабочих дней со дня расторжения Договора, но в случае наличия его задолженности перед Оператором вправе удержать их в необходимом размере.

#### 5.2 В пределах Договора Абонент, среди прочего, не вправе:

- а) использовать для получения услуг Абонентский терминал и программное обеспечение, не соответствующие требованиям, установленным законодательно и их производителями, а также подключать к абонентской линии оборудование, не соответствующее таким требованиям;
- б) пытаться получить или получать несанкционированный доступ к Сети или через неё к иным ресурсам (в т.ч. изменять (фальсифицировать) IP-адрес или физический адрес (MAC-адрес) Абонентского терминала или иные аутентификационные данные, предоставленные ему Оператором), нарушать их нормальное функционирование, или способствовать этому;
- в) устанавливать на Абонентском терминале любое программное обеспечение, изменяющее адресацию (маршрутизацию) в Сети или транспортировку пакетов данных;
- г) сообщать третьим лицам свои данные (логин и пароль) для доступа к Сети или через неё к иным ресурсам.
- д) модифицировать (изменять) или передавать третьему лицу программные продукты для доступа к Сети или через неё к иным ресурсам, предоставленные Оператором.
- е) использовать линию связи Оператора в целях, не связанных с оказанием услуг, в т.ч. для подключения Абонентского терминала или иного оборудования (в т.ч. третьих лиц) к иному оператору или сети связи или оборудованию не Оператора, а также в хозяйственных целях;
- ж) использовать услуги для оказания третьим лицам услуг связи (в т.ч. не телематических) за плату (включая предпринимательство) или бесплатно, в т.ч. для транзита через Сеть трафика (контента) иного оператора связи, перепродажи трафика Оператора (либо иного оператора связи);
- з) использовать на Абонентском терминале программное обеспечение, позволяющее обеспечить доступ к Сети нескольким компьютерам, находящимся в одной локальной сети;
- и) совершать действия, направленные на препятствование или ограничение доступа других абонентов к услугам Оператора;
- к) использовать услуги в противоправных целях, также в целях, противоречащих общепринятым нормам морали (основам нравственности), в заведомо вредоносных целях, а также с нарушением общепринятых норм поведения в Сети и приложенных к Договору Правил пользования Сетью;
- л) отчуждать (полностью либо частично) свои права (в т.ч. права требования) или обязанности (обязательства) по Договору третьему лицу (т.е. совершать цессию) без предварительного письменного согласия Оператора.

#### 5.3 В пределах Договора Абонент дополнительно к указанному в «Сути (предмете) Договора» обязуется:

- а) до подписания им Договора внимательно ознакомиться с Договором (в т.ч. Техническими условиями подключения Абонентского терминала (Приложением № 1 к нему), Правилами пользования Сетью (Приложением № 2) и Тарифами на оказание телематических услуг связи для физических лиц (Приложением № 3));
- б) в случае невладения представителем Абонента свободно русским языком обеспечить за свой счёт своевременный и качественный перевод устного или письменного общения с Оператором.
- в) к началу потребления услуг обладать необходимого уровня технической осведомлённостью и навыками для пользования ими и пользоваться ими с предусмотрительностью, обеспечивающей достаточную информационную безопасность себя, своих имущества и интересов, зависящих от себя лиц и их имущества и интересов;
- г) по заблаговременному согласованию с Оператором цели, даты, времени и продолжительности посещения и количества посещающих лиц, обеспечивать достаточный безопасный бесплатный доступ обслуживающего персонала Оператора на территорию Абонента к Абонентскому терминалу или Абонентской линии или линии связи или оборудованию Оператора для проведения установочных, эксплуатационных, профилактических, ремонтных или иных работ, необходимых для подключения Абонентского терминала или оказания иных услуг Абоненту или обеспечения нормального функционирования или улучшения линии связи или Сети Оператора или иных подключённых к Сети объектов, или для расширения Сети Оператора (его клиентской базы);

- д) в случае необходимости перемещения имущества (в т.ч. оборудования) Абонента для оказания услуг своевременно нести все связанные с этим расходы;
- е) выполнять указания Оператора по настройке параметров для доступа к Сети и без согласования с Оператором не изменять их самостоятельно и не допускать изменения их третьими лицами;
- ж) поддерживать в исправном состоянии Абонентский терминал (и его правильные настройки) и часть Абонентской линии, находящиеся на территории Абонента, и соблюдать правила их эксплуатации;
- з) предпринимать достаточные разумные меры (постоянно используя стандартные средства защиты от несанкционированного доступа) по защите и обеспечить безопасность Абонентского терминала и данных на нём от воздействия (в т.ч. несанкционированных подключений) вредоносного программного обеспечения и третьих лиц (злоумышленников, хакеров);
- и) в режиме, обеспечивающем своевременность ознакомления, проверять наличие на Сайте уведомлений Оператора (в т.ч. о внесении изменений в *Договор*) и ознакомливаться с ними;
- к) неукоснительно соблюдать Правила пользования Сетью (Приложение № 2 к *Договору*), размещённые на Сайте;
- л) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского терминала;
- м) пользоваться *услугами* только законным образом;
- н) любым способом своевременно сообщать Оператору о любых случаях ухудшения качества связи (в рамках *услуг*) или её отсутствия;
- о) для надлежащей оплаты *услуг* при необходимости самостоятельно и своевременно отслеживать состояние (Баланс) своего Лицевого счёта и вовремя и достаточно пополнять его;
- п) в случае прекращения своего права владения или пользования помещением, в котором установлен Абонентский терминал, письменно сообщить Оператору об этом в течение 60-ти календарных дней со дня узнавания об этом (согласно Правилам ТУС);
- р) если на момент прекращения действия *Договора* на Лицевом счёте Абонента недостаточно денежных средств для предотвращения образования либо погашения задолженности - в течение 10-ти рабочих дней со дня прекращения действия *Договора* полностью погасить задолженность перед Оператором.

В случае невыполнения Абонентом *данного* обязательства Оператор вправе подать в Суд Иск о взыскании с Абонента суммы задолженности;

- с) учитывая многочисленность абонентов у Оператора, использовать указанные в *Договоре* права по обращению к нему только при действительной необходимости и в разумной мере;
- т) в период действия *Договора* оказывать Оператору необходимое содействие (организационное, информационное, документарное и иное), в т.ч. в решении всех задач не технического характера, зависящее от возможностей Абонента, для достижения наилучшего результата в исполнении *Договора*, а также в принятии результата оказания *услуг*.

**5.4 В пределах *Договора* Оператор дополнительно к указанному в его «Сути (предмете)» обязуется:**

- а) сообщить потенциальному Абоненту о регистрации его Заявления о присоединении к *Договору* не позднее 3-х календарных дней со дня его получения;
- б) для обеспечения технической возможности оказания *услуг* в течение 30-ти календарных дней со дня заключения *Договора* выполнить своими силами с использованием собственных материалов и оборудования работы по предоставлению Абоненту доступа к Сети в соответствии с *Договором*, указанные в Технических условиях подключения Абонентского терминала (Приложении № 1 к *Договору*);  
Последующие настройки производятся за плату в соответствии с соответствующими Тарифами Оператора (Приложением № 3 к *Договору*).
- в) по окончании выполнения иных работ, подписать и предоставить Абоненту в 2-х экземплярах Акт об их завершении (сдаче-приёмке), либо (при его несогласии принять результаты работ) Протокол разногласий, а также (при необходимости или договорённости или обязанности) иные документы, сопровождающие оказание *услуг* (выполнение работ);
- г) в случае передачи Абоненту в собственность либо длительное пользование технически сложного устройства одновременно передать Абоненту все подлежащие передаче по законодательству принадлежности и документацию к нему;
- д) в случае принятия от Абонента документов или имущества обеспечить их сохранность до возвращения Абоненту, а при наступлении повода вернуть ему их (их остатки) в том состоянии (с учётом естественного износа), в котором они были получены Оператором, - (дополнительное, добровольное принято обязательство);
- е) в течение 1-го рабочего дня со дня заключения *Договора* создать в Биллинге Лицевой счёт Абонента;
- ж) в течение 1-го рабочего дня со дня получения авансового платежа за *услуги* начать оказывать их – как минимум, обеспечить Абоненту доступ к Сети;

- з) постоянно предпринимать все зависящие от него разумные меры, препятствующие распространению «спама», вредоносного программного обеспечения и другой запрещённой к распространению по действующему законодательству информации, в частности, по возможности, не нарушая тайну связи и не цензурируя, фильтровать трафик специальным легальным программным обеспечением с современными алгоритмами и актуальными базами данных, своевременно выполнять требования уполномоченных государственных органов по блокированию незаконного контента, и надлежаще реагировать на жалобы абонентов ему на незаконный контент в Сети - (дополнительно, добровольно);
  - и) создать и поддерживать в исправном (функционирующем) и актуальном состоянии систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления Абоненту информации, связанной с оказанием услуг;
  - к) в период действия *Договора* предоставлять Абоненту бесплатную возможность ознакомления без идентификации на Сайте с Лицензией на оказание услуг, *Договором* (включая все типовые Приложения к нему) и нормативно-правовыми актами, регулирующими оказание телематических и технологически неразрывно связанных с ними услуг связи: на Сайте - неограниченно по времени, в офисе или ином месте приёма абонентов Оператором – в его рабочее время;
  - л) предоставлять Абоненту возможность доступа к Сайту (в т.ч. к его Личному кабинету) в период действия *Договора* (в т.ч. в случае нулевого или отрицательного Баланса лицевого счёта) после успешного прохождения им перед каждым сеансом доступа процедуры его идентификации;
  - м) по запросу Абонента, заявленному непосредственно или по телефону или письменно (включая электронное сообщение или Личный кабинет (чат)) бесплатно сообщать ему (в т.ч. через свою службу технической поддержки) согласованным с Абонентом одним из вышеуказанных способов в достаточном объёме с объективно необходимой подробностью информацию по любым вопросам, относящимся к *Договору*, в т.ч. об услугах (как уже оказываемых Абоненту (потреблённых им), так и всех предлагаемых Оператором): их наличии, условиях их оказания, пользованию ими и их оплате, а также о состоянии его Лицевого счёта;
  - н) оказывать услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Лицензией, *Договором* и общепринятыми обычаями (практиками) оказания подобных услуг;
  - о) соблюдать принципы и правила обработки и соблюдать конфиденциальность персональных данных Абонента, обеспечивать безопасность при их обработке, а также выполнять требования к их защите в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ;
  - п) обеспечивать соблюдение тайны связи в соответствии с действующим законодательством, предпринимая общепринятые организационные и технические меры для обеспечения конфиденциальности информации, получаемой или отправляемой Абонентом при пользовании *услугами*.  
Сведения об оказанных *услугах* могут предоставляться только Абоненту или его доказанно уполномоченному представителю, если иное не предусмотрено законодательством.  
Доступ к конфиденциальной информации, касающейся Абонента (сам факт договорных отношений с Абонентом, ставшие известными Оператору при исполнении им *Договора* сведения об Абоненте, факты и характеристики сеансов связи Абонента, содержание (контент) данных, получаемых или передаваемых Абонентом через Сеть), может быть предоставлен Оператором третьим лицам только по предварительному письменному согласию либо просьбе Абонента, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве Российской Федерации;
  - р) иметь Книгу отзывов («жалоб») и предложений и предоставлять («выдавать») её Абоненту (или пользователю с его стороны) по его первому требованию;
  - с) известить Абонента публично или персонально - посредством Сайта или сообщения в Личном кабинете Абонента или электронной почты или SMS-сообщения или телефонного звонка об изменении Оператором условий оказания услуг (например, тарифов на них) и введения этих изменений в действие не менее чем за **10** календарных дней до вступления их в силу;
  - т) вернуть неосновательно или излишне уплаченные ему Абонентом денежные средства не позднее **10**-ти рабочих дней со дня выявления их в указанном качестве или соответствующего письменного требования Абонента.  
В случае возврата ему денежных средств, внесённых в качестве авансового платежа, не позднее **10**-ти рабочих дней со дня получения соответствующего требования вернуть ему все, не списанные на услуги или по иному основанию на момент получения требования;
  - у) при необходимости по первому требованию Абонента безвозмездно и в разумный срок предоставлять предусмотренные в законодательстве РФ, а также определённые в *Договоре* документы, подтверждающие оказание и оплату услуг, - (дополнительное добровольное обязательство).
- 5.5** Осуществляя профессиональную деятельность по *Договору*, Оператор, учитывая цели и интересы Абонента, исходит из собственного видения ситуации и по своему усмотрению планирует и осуществляет исполнение со своей стороны *Договора*. Оказание услуг может быть разделено им на этапы (блоки работ) в зависимости от их специфики; такое разделение не влияет на их оплату.
- 5.6** Оператор исполняет *Договор* со своей стороны самостоятельно собственными силами и средствами, однако для более надёжного обеспечения качества и сроков оказания услуг вправе привлекать к работам иных исполнителей.

**5.7** В пределах *Договора* **Оператор**, среди прочего, **вправе**:

- а) в системе информационно-справочного обслуживания оказывать Абоненту не только бесплатные, но и платные информационно-справочные услуги;
- б) заменить (бесплатно) предоставленный Абоненту IP-адрес, если продолжение оказания *услуг* с использованием прежнего IP-адреса невозможно;
- в) привлекать по своему усмотрению иных лиц для исполнения своих обязательств по *Договору*, не извещая об этом Абонента;
- г) в случае нарушения Абонентом связанного с оказанием *услуг* условия, установленного в действующем законодательстве или согласованного в *Договоре* (в т.ч. по предоставлению доступа на территорию или ресурсов или нарушения срока оплаты *услуги*), не начинать либо **приостановить оказание услуг** до устранения соответствующего нарушения, предварительно фиксируемо уведомив об этом Абонента, а также удерживать материальные (в т.ч. документы и деньги) и информационные ресурсы или результаты оказания *услуг* до полного исполнения Абонентом соответствующей обязанности, независимо от наличия у Оператора соответствующей возможности или отсутствия препятствия или необходимости. Если Абонент не устранит указанное нарушение в течение **6**-ти месяцев со дня получения им от Оператора уведомления о нём и намерении приостановить оказание *услуг* Оператор вправе расторгнуть *Договор* в одностороннем порядке после фиксируемого уведомления об этом Абонента не менее чем за **5** рабочих дней до указанного в уведомлении дня расторжения *Договора*.

**5.8** **Стороны** взаимно **обязуются** сохранять свои экземпляры документов, сопутствующих сделке по *Договору* (в т.ч. подтверждающих оплату *услуг*), не менее **3**-х лет и **6**-ти месяцев после окончания срока его действия, а в случае разногласий по нему – до их окончательного разрешения.

**5.9** Каждая Сторона признаёт конфиденциальной всю информацию об Абоненте (его реквизитах), факте и обстоятельствах заключения и исполнения *Договора*, взаимоотношениях Сторон, оказываемых Абоненту *услугах* и их оплате им, а также любую информацию, являющуюся конфиденциальной для любой Стороны, и обязуется не разглашать (не передавать) её третьему лицу без предварительного письменного согласия на это другой Стороны, за исключением случаев предусмотренных в действующем законодательстве Российской Федерации.

**5.10** В случае изменения у Стороны указанных в *Договоре* сведений о ней (её реквизита) или реквизита его подписания (заверки) она будет обязана не позднее **3**-х рабочих дней до предполагаемого изменения, а если это не возможно – в течение **2**-х рабочих (но при этом не позднее **4**-х календарных) дней со дня его возникновения фиксируемо сообщить об этом другой Стороне с указанием (каждого) изменения.

В случае несообщения указанным образом ответственность за последствия этого возлагается на несообщившую Сторону. Например, сообщение, переданное Стороной с использованием реквизита, о недействительности которого она не была своевременно уведомлена, считается переданным надлежащим образом.

При этом согласно действующему законодательству об изменении имени (фамилии или имени или отчества) или места жительства Абонент обязан в течение **60**-ти календарных дней фиксируемо сообщить Оператору, который обязан в течение **5**-ти рабочих дней со дня получения сообщения соответственно переоформить *Договор*.

## **6. Утверждения, подтверждения и гарантии Сторон**

### **Гарантии Оператора**

**6.1** Оператор гарантирует Абоненту, что он:

- а) и его представители обладают всеми правами и действительными полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения *Договора*, причём все соответствующие полномочия и действия надлежащим образом одобрены (если требуется) органами управления Оператора и их реализация не противоречит никаким учредительным документам, решениям, внутренним документам Оператора и (если таковые имеются) соглашениям (*Договорам*), стороной которых он является;
- б) не является несостоятельным (банкротом) и не имеет признаков несостоятельности (банкротства) по смыслу законодательства Российской Федерации;
- в) и далее будет стараться заслуживать и удерживать лидерство на рынке телематических услуг связи на обслуживаемой им территории, в частности, предоставляя передовые технологии, скорости и качество такой связи, а также минимизируя частоту, продолжительность и сроки выявления и устранения неисправностей при оказании *услуг*.

**6.2** Даже с учётом всемерного обеспечения качественного и своевременного оказания *услуг* они предоставляются на условии «как они есть» без каких-либо дополнительных гарантий. Оператор не гарантирует недопущения ошибки или сбоя или недочёта при оказании *услуг*.

Несмотря на все предпринимаемые Оператором обычные законные меры по пресечению распространения в Сети незаконных контента и действий он не гарантирует полного их пресечения вследствие противоправности (выхода за пределы обычных мер участников гражданского оборота, действующих «добросовестно и разумно с должной степенью заботливости и осмотрительности») посягательств (групп) лиц, специализирующихся на подобных правонарушениях, обычно хорошо оснащённых специальными средствами и зачастую действующих взаимосогласованно, а также несовершенства (отсталости) даже самых передовых средств защиты информации (и компьютера) и обычно недостаточной квалификации и беспечности абонентов и уязвимости их Абонентских терминалов.

**6.3** В случае оказания *услуг* по доступу к Сети с согласия Оператора иным оператором их качество не гарантировано.

**6.4** Оператор не предоставляет никаких гарантий по *Договору* кроме гарантий, прямо указанных в *Договоре* однозначно в таком качестве. При этом никакие обещания, заявления, утверждения, заверения или ответы, даваемые Оператором (должностным лицом (работником) Оператора) либо уполномоченным лицом со стороны Оператора не могут рассматриваться как гарантии, даже если представляются дающим в качестве таковых.

### Гарантии Абонента

**6.5** Абонент утверждает и гарантирует Оператору, что:

а) он заключает *Договор* не вследствие стечения тяжёлых обстоятельств на крайне невыгодных для себя условиях, *Договор* не является для него кабальной сделкой или сделкой под принуждением и, подписывая *Договор*, он согласен со всеми его условиями, полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения *Договора* и добровольно принимает его условия.

*Договор* не лишает его прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, не исключает и не ограничивает ответственность Оператора за нарушение своих обязательств по *Договору* и не содержит других явно обременительных для Абонента условий, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы при наличии у него возможности участвовать в определении условий *Договора*;

б) он не является несостоятельным (банкротом) и не имеет признаков несостоятельности (банкротства) гражданина по смыслу законодательства Российской Федерации;

в) он (или его представитель) обладает (будет своевременно обладать) всеми правами и действительными полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения *Договора*, и их реализация не противоречит никаким (если таковые имеются) соглашениям (*Договорам*), стороной которых он является;

г) он полномочен разрешать и разрешает использование Оператором сведений об Абоненте и от Абонента (в том числе персональных данных по смыслу законодательства РФ) в целях составления, заключения и исполнения *Договора*;

д) использование Оператором сведений от Абонента, документов или материалов или иного имущества Абонента или любой содержащейся в них информации не нарушает и не влечёт за собой нарушение действующего законодательства Российской Федерации или прав третьих лиц;

е) он предоставил (указал) достоверные сведения (данные) и подлинные документы для заключения *Договора* и оформления следующих из него документов (в том числе платёжных);

ж) он своевременно в достаточной мере устно и письменно (общедоступно) информирован Оператором об основных потребительских свойствах и характеристиках услуг, оказываемых Оператором, правилах и условиях эффективного и безопасного использования их результатов, а также правилах их оказания, что обеспечивает ему возможность их правильного выбора;

з) до заключения *Договора* он бесплатно получил от Оператора через Сайт на русском языке в наглядной и доступной форме необходимую для его заключения и исполнения информацию, указанную в п. 14 Правил ТУС, причём Оператор не отказывал в удовлетворении его требований предоставить ему помимо неё дополнительную информацию об оказании телематических услуг связи.

## 7. Ответственность Сторон

7.1 Для целей *Договора* используемый в нём термин о «виновности» Стороны и производные от него слова употребляются (следует понимать) в смысле контекста, а не в смысле вины по гражданскому, административному либо уголовному праву. Подобным образом используется и термин о «потерпевшей» Стороне или третьих лицах.

7.2 Сторона вправе не принять выполнение просроченного обязательства «виновной» Стороны в нерабочий день. Риск совпадения готовности к выполнению просроченного обязательства с нерабочим днём несёт «виновная» Сторона.

При этом денежные средства, получаемые от «виновной» Стороны в любом качестве, другая Сторона имеет право в первую очередь засчитывать в счёт компенсации своих издержек, связанных с исполнением (неисполнением) обязательства «виновной» Стороной (если имеются), затем – в счёт погашения задолженности по уплате штрафных санкций за прошедший период и лишь после этого оставшиеся и вновь поступающие денежные средства засчитываются в качестве погашения основной задолженности (очередного платежа).

7.3 Сторона ни при каких обстоятельствах не несёт по *Договору* никакой ответственности за:

- а) неисполнение либо ненадлежащее исполнение своего обязательства по *Договору* вследствие вины другой Стороны;
- б) какое-либо своё действие либо бездействие, являющееся прямым результатом правонарушения какого-либо третьего лица (стороны), достаточные доказательства чего она обязана бесплатно предоставить другой Стороне по первому требованию той;
- в) какой-либо убыток или упущенную выгоду другой Стороны или третьего лица вне зависимости от возможности предвидеть или предотвратить такое последствие, за исключением случаев, указанных в законодательстве или *Договоре*;
- г) (не по вине Стороны – получателя платежа) использование либо невозможность использования другой Стороной выбранной той формы или способа оплаты или какое-либо последствие этого.

7.4 Сторона ни при каких обстоятельствах не принимает и не удовлетворяет претензию третьего лица, связанную с исполнением либо неисполнением ею *Договора*.

7.5 В случае невозможности продолжения исполнения *Договора*, возникшей по вине Абонента, он обязан оплатить *услуги* пропорционально части *услуг*, фактически оказанных Оператором до известности ему о соответствующем обстоятельстве, но в полном объёме.

7.6 В случае невозможности продолжения исполнения *Договора*, возникшей по вине Оператора, он обязан возратить Абоненту денежные средства, полученные в качестве оплаты *услуг*.

7.7 Исполнение штрафных санкций за нарушение обязательств по *Договору* не освобождает Сторону от выполнения соответствующих обязательств в натуре, если это возможно.

7.8 «Потерпевшая» Сторона по своей инициативе или предложению Стороны-«виновницы» вправе понизить размер либо не применять либо отменить санкцию(-и) в отношении неё за нарушение *Договора*. В таком случае «потерпевшая» Сторона должна незамедлительно сообщить любым фиксируемым способом Стороне-«виновнице» о реализации такого права.

7.9 Обязательства, возникшие в результате **самостоятельной** деятельности Сторон, не могут повлечь солидарной ответственности Сторон.

Возмещение морального или физического или экономического или материального ущерба третьим лицам в результате **совместных** действий Сторон в рамках *Договора* реализуется пропорционально степени вины каждой из Сторон перед потерпевшими.

### Ответственность Оператора

7.10 В случае неоказания либо неполного или некачественного оказания *услуг* в результате ненадлежащего содержания линии связи или своей информационной системы Оператор по требованию и выбору Абонента обязан:

- а) безвозмездно устранить недостатки, выявленные при оказании *услуг*;
- б) соразмерно уменьшить стоимость оказания *услуг*;
- в) возместить понесённые Абонентом расходы по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании *услуг*.

7.11 В случае просрочки Оператором оказания *услуги* Абонент по своему выбору вправе:

- а) согласовать с Оператором с оформлением в фиксируемом виде новый срок для оказания *услуги*, а в случае просрочки вследствие длительного обстоятельства непреодолимой силы - только при условии не воспользования ни одной из Сторон правом на расторжение *Договора* вследствие длительности таких обстоятельств;
- б) поручить оказание *услуг* третьему лицу за разумную цену и потребовать от Оператора возмещения понесённых расходов;
- в) потребовать соразмерного уменьшения стоимости *услуг*;
- г) расторгнуть *Договор*.

- 7.12** При просрочке предоставления доступа к Сети Оператор по требованию Абонента-гражданина обязан уплатить ему неустойку в размере 3% (но не более размера предусмотренной в *Договоре* платы) от платы за предоставление доступа к Сети за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к Сети.
- 7.13** Ввиду нахождения Оператора, его оборудования и линии связи, а также абонентских терминалов в сельской местности, относительной неразвитости инфраструктуры в сфере услуг для операторов телематической связи и относительно ограниченного выбора потенциальных контрагентов (исполнителей, поставщиков) Оператор не несёт риск выбора своих контрагентов, оказывающих ему услуги или поставляющих ему товары (оборудование), используемые для оказания *услуг*.
- 7.14** В случае нарушения Оператором установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте-гражданине, ставших ему известными в связи с исполнением *Договора*, за исключением случаев доступа к информации Абонента в порядке, предусмотренном в действующем законодательстве Российской Федерации, Оператор по требованию Абонента обязан возместить ему причинённые этим убытки.
- 7.15** В случае виновного содействия Оператором распространению по Сети незаконного контента он по требованию Абонента или пользователя со стороны того обязан возместить ему причинённый этим ущерб.
- 7.16** Оператор не несёт ответственности за:
- а) недостоверность заявленного Абонентом утверждения или сделанного тем подтверждения или нарушение тем своей гарантии или обязанности по *Договору*, влияющих на исполнение его Оператором;
  - б) последствия просрочки Абонента в предоставлении ресурсов (включая сведения и документы) надлежащего (по законодательству) качества и количества;
  - в) неявку либо опоздание Абонента или его представителя на мероприятие, необходимое для исполнения *Договора*;
  - г) невозможность оказания *услуги* по какой-либо не зависящей от него причине (возникшую не по его вине), невозможность использования либо незапланированное использование Абонентом *услуги*, включая нарушение работы линий связи, неисправность оборудования, невыполнение обязательства поставщиком необходимых услуг и т.д. и т.п.
- 7.17** Поскольку Сеть является добровольным объединением компьютерных сетей и информационных ресурсов, Оператор не несёт ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных её сегментов и сетей иных операторов связи и не гарантирует возможность соединения и информационного обмена с узлами или серверами, временно либо постоянно недоступными через Сеть.
- 7.18** Оператор не несёт ответственности за перерывы в оказании или неполноту оказания *услуг*, связанные с недостаточной технической осведомлённостью Абонента (в т.ч. неправильными настройками оборудования или программного обеспечения, их выключением Абонентом).
- 7.19** Оператор не несёт ответственности вследствие несанкционированного доступа третьего лица к Личному кабинету Абонента, информации о Лицевом счёте и ресурсам Абонента, произошедшие по вине Абонента или третьего лица.
- 7.20** Вся информация, товары и услуги, предлагаемые в Сети, предоставляются третьими лицами, которых Оператор не контролирует и за действия которых ответственности не несёт, также как не несёт перед Абонентом и третьими лицами ответственности за возможный ущерб им и любые их расходы в связи с приёмом (получением), пересылкой, передачей и использованием информации, товаров и услуг, предоставляемых по Сети или с её помощью.
- Оператор не контролирует и не обязан фильтровать доступный через Сеть поток данных, которые могут включать нежелательные для Абонента материалы, в частности, устрещающего, угрожающего, откровенно сексуального характера или содержащие оскорбительную лично для Абонента информацию, и не несёт за них никакой ответственности.
- 7.21** Оператор не несёт ответственности за несанкционированное использование аппаратуры Абонента или *услуги* третьим лицом и не обязан (не будет обязан) компенсировать соответствующие затраты (расходы) Абонента.
- 7.22** При прекращении оказания *услуг* (доступа к Сети) Оператор не несёт ответственности за извещение либо неизвещение любого третьего лица об этом и за возможные последствия, возникшие в результате такого извещения либо неизвещения.

### **Ответственность Абонента**

**7.23** В случаях подключения Абонентом к Сети Абонентского терминала, не соответствующего установленным требованиям, нарушения им правил эксплуатации Абонентского терминала или Абонентской линии, совершения им действий, приводящих к нарушению функционирования Сети или оборудования или линии связи или информационной системы Оператора, он по требованию Оператора обязан возместить ему причинённые этим убытки.

**7.24** Все соединения в Сети иницируются Абонентом, принимаемая и передаваемая им информация не контролируется (не цензурируется) Оператором. Абонент, среди прочего, несёт ответственность за содержание, достоверность, правомочность распространения, свободу от претензий третьих лиц («юридическую чистоту») информации, передаваемой или получаемой им по Сети.

Абонент принимает на себя все риски и несёт полную (в т.ч. материальную) ответственность, связанные с подключением и работой посредством Сети (в т.ч. с выбором сетевых ресурсов (посещаемых сайтов) и использованием полученного им оттуда).

**7.25** Абонент несёт полную ответственность за сохранность в тайне своих Аутентификационных данных и за возможные последствия несанкционированного использования третьим лицом его доступа к Сети.

**7.26** В пределах отношений, регулируемых по *Договору*, Абонент несёт ответственность в связи с допуском к пользованию его Абонентским терминалом или Абонентской линией третьего лица (в т.ч. члена его семьи, в т.ч. не полностью дееспособного).

**7.27** В случае повреждения имущества Оператора по вине Абонента, в т.ч. вследствие несоблюдения Абонентом правил технической или пожарной безопасности или правил эксплуатации оборудования, Абонент по требованию Оператора обязан выплатить ему компенсацию в размере стоимости восстановления или замены повреждённого имущества в течение **15-ти** рабочих дней с момента получения такого требования Оператора.

### **О форс-мажорных обстоятельствах (действии обстоятельств непреодолимой силы)**

**7.28** Сторона не несёт ответственности перед другой Стороной за частичное либо полное ненадлежащее исполнение либо неисполнение своего обязательства по *Договору* и последствия этого, если надлежащее исполнение обязательства оказалось невозможным вследствие действия обстоятельства, квалифицируемого законодательством как «непреодолимая сила» («форс-мажор»), то есть чрезвычайного, непредвиденного Стороной, непредотвратимого и непреодолимого ею разумными мерами обстоятельства при сложившихся условиях конкретного периода времени, и наступившего не по её воле после заключения *Договора*.

Таким обстоятельством может быть: запретительное или ограничительное действие (в т.ч. введение карантина или чрезвычайного положения, вступление в силу соответствующего нормативного акта государственного органа или органа местного самоуправления или должностного лица или международного (межгосударственного) органа) либо бездействие власти, прямо или косвенно запрещающее или ограничивающее соответствующий вид деятельности (неопределённому кругу лиц либо индивидуально Стороне) или иным образом препятствующее Стороне исполнить своё обязательство по *Договору*, объявленная или фактическая война (военные действия), блокада, прекращение либо ограничение транспортного сообщения, эмбарго, беспорядки (в т.ч. массовые, гражданские волнения), забастовка, наводнение, землетрясение, ураган, природный пожар, сильный ливень либо снегопад или снежные заносы или гололёд или гололедица, удар молнии, эпидемия, эпизоотия, другое природное стихийное бедствие, бытовой или техногенный пожар, катастрофа, авария, перебой в электропитании (в т.ч. отсутствие электроэнергии), нарушение работы линий связи, сбой работы компьютерной сети, необычно сильное нарушение электромагнитной обстановки (помехи в радиочастотном диапазоне), неисправность оборудования, неправомерное (противоправное) действие третьего лица, любое иное обстоятельство подобного рода, влияющее на выполнение Стороной *Договора*.

**7.29** Возникновение обстоятельства непреодолимой силы при условии соблюдения Стороной, на выполнение обязательства которой оно повлияло, требований *Договора* об уведомлении о нём продлевает срок исполнения договорных обязательств на срок, который в целом соответствует периоду действия наступившего обстоятельства и разумному сроку для устранения его последствий, влияющих на исполнение этих обязательств.

**7.30** Сторона, не имеющая возможности исполнить обязательство по *Договору* вследствие возникновения форс-мажорного обстоятельства и претендующая на освобождение от ответственности за его нарушение, за исключением случаев общеизвестности такого обстоятельства, обязана при первой возможности с момента узнавания ею о его возникновении уведомить в любой фиксируемой форме другую Сторону о его характере (виде), времени его возникновения, прогнозируемой продолжительности и влиянии на исполнение её обязательства по *Договору*, а при прекращении действия такого обстоятельства – и об этом.



- 7.31** Основания освобождения от ответственности имеют силу с момента возникновения препятствия, а если уведомление дано несвоевременно, то с момента получения уведомления.
- 7.32** Кроме случаев, когда само форс-мажорное обстоятельство препятствовало уведомлению вышеуказанным образом, неуведомление либо несвоевременное уведомление Стороны *Договора* о наступлении такого обстоятельства Стороной, которая на него ссылается как на основание освобождения её от ответственности за неисполнение обязательства по *Договору*, лишает эту Сторону права ссылаться на него в таком качестве и возлагает на неё ответственность возместить убытки, которые в ином случае могли быть предотвращены.
- 7.33** В случае соответствующего требования другой Стороны наличие, масштаб и продолжительность форс-мажорного обстоятельства, а также его влияние на выполнение нарушенного обязательства должны быть подтверждены при первой возможности.
- При отсутствии общеизвестности обстоятельства непреодолимой силы Свидетельство (Сертификат), выданное соответствующим компетентным органом (например, Торгово-промышленной палатой Российской Федерации), является достаточным подтверждением наличия, территориального охвата и продолжительности его действия.
- 7.34** Если препятствующее исполнению *Договора* форс-мажорное обстоятельство или его последствие продлится более 2-х последовательных месяцев и будут отсутствовать явные признаки его прекращения, то каждая из Сторон будет вправе досрочно расторгнуть *Договор* в одностороннем порядке путём направления при первой возможности фиксируемого уведомления об этом другой Стороне.
- При этом ни одна Сторона не вправе предъявить претензию или требование к другой Стороне вследствие этого, но они не освобождаются от исполнения обязательств по погашению задолженностей, образовавшихся до момента освобождения от ответственности вследствие наступления форс-мажорного обстоятельства.

## 8. Порядок разрешения разногласий

- 8.1** В случае возникновения между Сторонами разногласия или конфликта, связанного с заключением или исполнением (или неисполнением) или изменением либо прекращением *Договора* Стороны будут обязаны по возможности предпринять все разумные меры к разрешению его путём взаимных прямых переговоров (которые могут проводиться, в т.ч. посредством почтовой связи или электронной почты) или в претензионном порядке.

### Претензионный (рекламационный) порядок урегулирования разногласий

- 8.2** В случае разногласия или конфликта между Сторонами в качестве условия судебного для Абонента (или пользователя с его стороны) обязателен досудебный - претензионный (рекламационный) порядок их урегулирования.
- По требованиям Оператора претензионный порядок урегулирования не обязателен.
- 8.3** Претензионное письмо (Рекламационный лист) должно быть составлено в текстовой форме и содержать (кроме общепринятых для обращений) следующие сведения:
- а) ссылку на документ, подтверждающий наличие договорных отношений между Сторонами;
  - б) требования или предложения Стороны-инициатора, а если претензионное требование подлежит денежной оценке - и сумму Претензии (Рекламации) и обоснованный её расчёт;
  - в) указание на обстоятельства - основания требований и подтверждающие их доказательства;
  - г) перечень прилагаемых к Претензии документов.
- 8.4** Претензия подлежит доказуемому предъявлению в письменном или электронном виде не позднее 5-ти рабочих дней со дня возникновения (обнаружения) соответствующего нарушения, однако Претензия Абонента в связи с отказом в оказании *услуг* либо с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств из *Договора* подлежит предъявлению не позднее 6-ти месяцев со дня возникновения (обнаружения) соответствующего нарушения (в т.ч. предъявления требования об оплате), а затем - доказуемой регистрации Оператором в день её получения.
- 8.5** В случае предъявления Претензии её получатель обязан либо признать требования в ней обоснованными (полностью либо частично) и удовлетворить их согласно *Договору*, Претензии и договорённости Сторон, либо в срок не более 10-ти рабочих дней со дня её получения направить отправившей её Стороне соответствующий мотивированный фиксируемый Ответ, однако Претензию Абонента относительно *услуг* или их оплаты Оператор обязан рассмотреть в течение 60-ти календарных дней со дня её регистрации и ответить Абоненту на бумажном носителе либо (в случае указания об этом в Претензии) в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью.
- 8.6** Если Стороны не урегулируют имеющиеся разногласия вышеуказанным образом, то заинтересованная Сторона будет вправе обратиться для разрешения их в соответствующий суд Российской Федерации по месту нахождения Оператора (если в законодательстве не установлено иное).

## 9. Стабильность Договора

**9.1** Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия *Договора* (в т.ч. вводить новые Приложения к *Договору*, изменять существующие, включая действующие тарифы), публикуя уведомления о таких изменениях на Сайте не менее чем за **10** календарных дней до вступления изменений в силу. Оператор вправе снижать расценки на *услуги* по своему усмотрению без предварительного уведомления или согласия Абонента.

Если до вступления в силу вышеуказанного изменения Абонент не откажется фиксируемо от продолжения договорных отношений на новых условиях или продолжит пользоваться *услугами*, то это должно будет считаться согласием Абонента с соответствующим изменением условий *Договора*, что приравнивается к заключению между Сторонами Дополнительного соглашения об этом.

**9.2** В случае допускаемого Оператором изменения оказания *услуг* путём изменения Абонентом соответствующих настроек в своём Личном кабинете оформление соответствующих изменений (например, Дополнительным соглашением) не обязательно.

**9.3** Если в *Договор* по инициативе Абонента внесено изменение, повлёкшее выполнение Оператором (его контрагентом) соответствующих незапланированных ранее работ (понесение затрат), то эти работы (затраты) подлежат оплате (возмещению) Абонентом.

**9.4** В случае вступления в силу в течение срока действия *Договора* нормативно-правового акта, существенно изменяющего порядок налогообложения (в т.ч. исчисления налогов), или правила бухгалтерского учёта, или вводящего новый, или изменяющего существующий налог или сбор или взнос или иной обязательный платёж, который обязан уплачивать Оператор в связи с *Договором*, а также в случае принятия органом публичной власти решения об изменении тарифов на услуги связи, в отношении которых осуществляется регулирование цен, или решения, изменяющего порядок или состав или размер расчётов между операторами сетей электросвязи:

- а) Оператор будет вправе в одностороннем порядке соответственно изменить *Договор* (расценки) с обязательным уведомлением Абонента не менее чем за **5** календарных дней до намеченного дня введения в действие соответствующих изменений *Договора*. А Абонент будет вправе отказаться от потребления *услуг* (исполнения *Договора*) на изменённых условиях без санкции за это;
- б) величина уплачиваемых в счёт оплаты *услуг* платежей подлежит по инициативе хотя бы одной Стороны переоснованию или изменению (в сторону изменения их оснований и в прямой пропорции к ним) с исчислением их в изменённом размере со дня, следующего за днём заявления такого требования. В таком случае Оператор будет обязан составить и предоставить Абоненту соответствующее Дополнительное соглашение к *Договору*, а каждая Сторона - в безусловном порядке подписать его не позднее **5**-ти рабочих дней со дня его получения.

После этого не отказавшийся от *услуг* на изменённых условиях Абонент будет обязан уплачивать соответствующие платежи в изменённом размере.

**9.5** В случае сдачи в наём (поднаём) либо аренду (субаренду) помещения (в т.ч. жилого), в котором установлен Абонентский терминал, по соответствующему письменному Заявлению Абонента действие *Договора* может быть приостановлено на срок действия Договора найма (поднайма) либо аренды (субаренды).

На этот срок Оператор может заключить с нанимателем (поднанимателем) либо арендатором (субарендатором) помещения (с Абонентским терминалом) по его соответствующему письменному Заявлению (другой) Договор об оказании телематических услуг связи с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, который был выделен при заключении *Договора*, действие которого приостанавливается, либо иного уникального кода идентификации.

**9.6** В случае наличия у Абонента-гражданина члена семьи, зарегистрированного по месту жительства Абонента или являющегося участником общей собственности на помещение, в котором установлен Абонентский терминал, по соответствующему письменному Заявлению Абонента Оператором может быть указан в *Договоре* новый абонент-гражданин.

**9.7** В случае утраты Абонентом права владения или пользования помещением, в котором установлен Абонентский терминал, действие *Договора* прекращается. При этом Оператор по соответствующему письменному Заявлению нового владельца этого помещения обязан не позднее **30**-ти календарных дней заключить с ним (другой) Договор об оказании телематических услуг связи. Если в этом помещении остались проживать члены семьи Абонента, по соответствующему письменному Заявлению члена семьи и при письменном согласии других полностью дееспособных постоянно зарегистрированных в том помещении членов семьи Оператор обязан не позднее **15**-ти рабочих дней со дня получения Заявления переоформить *Договор* на одного из них.

В случае наличия у Абонента полностью дееспособного (по состоянию на дату изменения *Договора*) члена семьи, оставшегося проживать в вышеуказанном помещении, по соответствующему письменному Заявлению и при письменном согласии других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении, Оператор обязан переоформить *Договор* на того члена семьи не позднее **15**-ти рабочих дней со дня получения Заявления. При этом до достижения несовершеннолетним Абонентом **14**-летнего возраста право на подачу Заявления об изменении *Договора* от его имени имеют его законные представители.

**9.8** Абонент вправе добровольно расторгнуть *Договор* в одностороннем порядке путём направления Оператору соответствующего письменного Заявления не менее чем за **5** рабочих дней до желаемого дня расторжения при условии отсутствия задолженности перед Оператором.

**9.9** Если объективные технические или экономические или юридические причины не позволяют оказывать *услуги* далее Оператор вправе расторгнуть *Договор* в одностороннем порядке путём направления Абоненту соответствующего фиксируемого Заявления не менее чем за **5** рабочих дней до желаемого дня расторжения.

**9.10** Также *Договор* может быть немедленно расторгнут полностью либо в части без согласия другой Стороны, в том числе во внесудебном порядке, по усмотрению Стороны-инициатора:

- а) Абонентом в случае неоказания Оператором *услуг* в установленный в *Договоре* срок;
- б) Оператором в случае:
  - ◆ просрочки уплаты любого платежа по *Договору* на **30** либо более календарных дней;
  - ◆ совершения Абонентом действий, не предусмотренных в *Договоре* и при этом не разрешённых Оператором, но повлёкших либо могущих повлечь причинение тому ущерба;
- в) любой Стороной в случае:
  - ◆ неподписания в срок другой Стороной Дополнительного соглашения или иных документов вопреки установленной в *Договоре* такой обязанности;
  - ◆ в иных случаях, предусмотренных в действующем законодательстве Российской Федерации, с учётом (приоритетом) стремления Сторон на сохранение действия *Договора*.

В любом случае такого расторжения Сторона-инициатор будет обязана фиксированно уведомить другую Сторону о расторжении *Договора* не позднее **2**-х рабочих дней со дня его расторжения.

**9.11** В случае существенного нарушения Абонентом своих обязательств по *Договору*, равно как и нанесения Абонентом ущерба Оператору или третьим лицам путём нарушения условий *Договора* Оператор вправе по своему усмотрению приостановить на срок до **30**-ти календарных дней или прекратить оказание *услуг*, а также расторгнуть *Договор* без соблюдения предусмотренных в нём сроков.

**9.12** При отказе Оператора (не по вине Абонента) от исполнения предусмотренных в *Договоре* обязательств внесённая Абонентом оплата подлежит возврату.

**9.13** В случае прекращения действия *Договора* по основаниям, предусмотренным в законодательстве Российской Федерации или в *Договоре*, Стороны будут обязаны принять все необходимые меры по исполнению обязательств, возникших из *Договора* (включая окончательные взаиморасчёты), не вступая в противоречие с существом таких оснований.

В таком случае при наличии на Лицевом счёте Абонента остатка денежных средств Оператор будет обязан вернуть их Абоненту взаимозачётом, т.е. в части, превышающей (с учётом даты прекращения *Договора*) размер подлежащих уплате Оператору платежей, не позднее **10**-ти рабочих дней со дня прекращения *Договора*.

При этом все затраты, связанные с возвратом денежных средств, обязан нести Абонент.

## 10. Прочие (заключительные) положения

**10.1** Абонент, полностью принимая условия *Договора* путём передачи подписанного им персонального Заявления о присоединении к *Договору* Оператору, присоединяется к *Договору* в целом.

Ответ потенциального абонента о его желании («согласии») заключить Договор на иных условиях, чем предложено в *этой* оферте, не является её акцептом, а признаётся отказом от него и новой офертой. Оферты по «предмету» *Договора* от (потенциальных) абонентов Оператором не принимаются...

**10.2** *Договор* считается заключённым (вступает в силу) с момента его акцепта Абонентом и действует без ограничения его срока.

**10.3** *Договор* является договором смешанного типа, а не договором возмездного оказания услуг либо другим типичным в «чистом виде».

**10.4** Условия *Договора* применяются к регулируемым им отношениям Сторон, возникшим только после его заключения.

**10.5** *Договор* на момент его заключения (подписания) содержит окончательные и полные условия всего объёма соглашений между Сторонами в части охватываемых им отношений, и с этого момента в части этих отношений заменяет (делает юридически недействительными) все другие предыдущие и предварительные устные или письменные переговоры, обещания, заявления и договорённости, обязательства и представления Сторон, а также всю их предшествующую переписку по нему.

**10.6** Все Приложения (в т.ч. возможные) к *Договору* и возможные Дополнительные соглашения к нему являются (станут после подписания Сторонами) его неотъемлемыми частями, и без них *Договор* считается не имеющим юридической силы в соответствующей части.

**10.7** Оператор обязан бесплатно предоставить неопределённому кругу лиц для ознакомления *Договор* (в т.ч. все его части, кроме касающихся только Абонента индивидуально) путём размещения его текста наглядно и доступно на Сайте.

Части *Договора*, относящиеся только к Абоненту, Оператор обязан предоставить ему для ознакомления по выбору Абонента - в его Личном кабинете или по электронной почте или (по праву Оператора - за плату, не превышающую стоимость их изготовления) на бумажном носителе.

По требованию Абонента Оператор обязан в течение 1-го рабочего дня предоставить ему в печатном виде заверенную копию *Договора* (включая все его части, касающиеся только Абонента), за что Оператор вправе взимать плату, не превышающую стоимость изготовления такой копии.

**10.8** Абонент обязан самостоятельно своевременно полностью внимательно ознакомливаться с *Договором* (в т.ч. всеми его частями, касающимися только Абонента, и всеми изменениями).

**10.9** Наименования статей, пунктов и иных частей *Договора* имеют исключительно пояснительное и обобщительное значение и в случае неполного соответствия смыслу текста в пунктах (абзацах) не могут использоваться при трактовании (толковании) условий и иных положений *Договора*.

**10.10** Если в *Договоре* не указано иное, любой документ по *Договору* должен оформляться в фиксируемом виде и подписываться соответствующей Стороной (Сторонами) единым документом (по числу его экземпляров) либо передаваться другой Стороне с адреса и на адрес, указанных в *Договоре*, любым способом по выбору отправителя, позволяющим Стороне-получателю достоверно установить, что документ исходит от другой Стороны, и с фиксируемым подтверждением получения документов Стороной-получателем, в т.ч.:

- а) вручением на бумажном носителе соответствующему лицу лично либо нарочным под роспись;
- б) почтой (посредством любой организации (службы), правомочной предоставлять почтовые услуги) с уведомлением о вручении и Описью вложения (заказным письмом либо письмом с объявленной ценностью);
- в) по электронной почте;
- г) с использованием иных компьютерных средств связи (мессенджера или чата социальной сети).

Такие дополнительные способы используются и для передачи между Сторонами любого юридически значимого по *Договору* сообщения (уведомления / извещения).

Сообщение от Оператора кроме указанных способов может быть доведено со сведения Абонента через Сайт путём размещения (и для других абонентов) в общедоступной его части или через Личный кабинет Абонента, или вручением на бумажном носителе под роспись проживающему в одном жилище или по одному адресу с Абонентом совершеннолетнему лицу (члену его семьи).

Факт, дату и (насколько позволяет способ связи) время отправки либо получения уведомления или документа в случае соответствующего требования Стороны другая Сторона обязана подтвердить документально и бесплатно.

**10.11** Стороны признают юридическую силу документа, полученного по допустимому по *Договору* техническому каналу связи (например, по электронной почте), наравне с документом, исполненным в простой письменной форме. Полученная таким образом копия документа, имеет для Стороны-получателя силу оригинала документа до момента его получения ею.

**10.12** Если какое-либо условие Приложения либо иного документа по *Договору* либо Дополнительного соглашения к нему противоречит *Договору*, то соответствующее положение *Договора* обладает большей юридической силой, за исключением положения Дополнительного соглашения в части, соответствующей цели (сути) его заключения.

**10.13** Если какой-либо пункт *Договора* окажется не подлежащим буквальному исполнению, то он подлежит толкованию и исполнению в соответствии с действующим законодательством с учётом первоначальных интересов Сторон, отражённых в остальной части *Договора*.

**10.14** Если одно либо несколько положений (условий или пунктов или частей) *Договора* окажется не имевшим юридической силы либо утратит её или не сможет вступить в силу в соответствии с действующим законодательством или окажется неприменимым по иной причине, то действительность его остальных положений и *Договора* в целом от этого не утрачивается и не уменьшается и они продолжают действовать в полной мере.

Неприменимое положение *Договора* не должно применяться с момента узнавания соответствующей Стороны о его неприменимости (а юридической силой не обладает с момента становления таковым); оно подлежит скорейшей замене другим положением, допустимым в правовом отношении и при этом максимально близким по смыслу к заменённому и максимально отвечающим изначальным намерениям Сторон, отражённым в *Договоре*.

**10.15** Во всех Приложениях к *Договору* используются те же термины, условные наименования и сокращения, что и в *Договоре*.

**10.16** Ввиду особенностей получения (продления) Лицензии для оказания услуг Оператор может обновлять в *Договоре* сведения о ней с задержкой (в разумной мере), что не означает незаконности его деятельности в части, охватываемой «предметом» *Договора*, или недействительности *Договора*.

**10.17** Во всём остальном, что не предусмотрено или не урегулировано в *Договоре*, но прямо либо косвенно следует из него или по поводу него или в связи с ним, каждой Стороне в случае необходимости надлежит руководствоваться совместными документами и иными источниками, предусмотренными в нём, а в случае их отсутствия либо недостаточности в них искомой информации - положениями законодательства Российской Федерации, действовавшего при заключении *Договора* (в соответствующей части).

## 11. Приложения

**11.1** К *Договору* прилагаются:

- а) **Технические условия** подключения Абонентского терминала в редакции от 21 декабря 2018 года (Приложение № 1);
- б) **Правила** пользования Сетью в редакции от 21 декабря 2018 года (Приложение № 2);
- в) **Тарифы** на оказание телематических услуг связи для физических лиц в редакции от 01 мая 2021 г. (Приложение № 3);
- г) **Заявление** о заключении публичного договора присоединения на оказание телематических услуг связи – образец в редакции от 01 мая 2021 года (Приложение № 4);
- д) **Согласие** субъекта персональных данных на их обработку – образец в редакции от 01 мая 2021 г. (Приложение № 5);
- е) **Акт** о сдаче-приёмке выполненных работ по подключению Абонентского терминала к Сети – образец в редакции от 21 декабря 2018 года (Приложение № 6).

**11.2** Кроме этого, для неограниченного бесплатного ознакомления абонентами (в т.ч. потенциальными) на Сайте размещены в свободном доступе следующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, подпадающие под «предмет» *Договора* и при этом не являющиеся неотъемлемыми приложениями к *Договору*:

- а) Федеральный закон «О связи» от 07.07.2013 № 126-ФЗ;
- б) Правила оказания телематических услуг связи (утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575);
- в) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;
- г) Руководящий документ отрасли «РД 45.129-2000 Телематические службы» (утверждённый Приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации от 23.07.2001 № 175);
- д) Руководящий документ отрасли: «РД 45.134-2000 Средства технические телематических служб. Общие технические требования» (утверждённый Министерством Российской Федерации по связи и информатизации 26.06.2000);
- е) Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;
- ж) Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

**11.3** Также для неограниченного бесплатного ознакомления абонентами (в т.ч. потенциальными) на Сайте размещены в свободном доступе цветные скан-копии Лицензии на оказание услуг (с лицензионными условиями), также не являющиеся (как и сама Лицензия) неотъемлемыми приложениями к *Договору*.

## 12. Сведения об Операторе

Фирменные наименования:

**полное на русском языке** — Общество с ограниченной ответственностью «Паутина»;

**сокращённое на русском языке** — ООО «Паутина»;

**полное на английском языке** — Limited liability company “Pautina”;

**сокращённое на английском языке** — “Pautina”, LLC.

ОГРН ЮЛ: 1092723000897; ИНН: 2723115800; КПП: 272101001; ОКПО: 60652737;

Лицензия на оказание телематических услуг связи № 181641 от 31 марта 2020 года, выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций; срок действия — до 31 марта 2025 года.

Лицензия на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 181640 от 31 марта 2020 года, выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций; срок действия — до 31 марта 2025 года.

**Офис** (по юридическим и экономическим вопросам):

Место нахождения («юридический адрес») и почтовый адрес: 680507; РФ, Хабаровский край, Хабаровский район, село Некрасовка, улица Бойко-Павлова, дом 13 (вход — посередине задней части дома).

Телефон: +7 800 444 37 66.

E-mail: info@pautel.ru .

Режим работы: в рабочие дни (обычно - с Пн. по Пт.) с 09:30 до 13:00 и с 14:00 до 17:30 по местному времени (VLAT (Владивостокское время) — UTC (SU) (GMT) +10:00 / MCK+7).

Встречи с Абонентом или его представителем — по предварительному согласованию (преимущественно по телефону) повода, даты, времени и места встречи.

Ответы на пропущенные в рабочее время телефонные вызовы — в течение 2-х часов, но при этом — до 18:00.

Интернет(web)-сайт (официальный, в т.ч. для абонентов, также — «унифицированный указатель информационной системы» Оператора): <http://pautel.ru> .

Режим функционирования сайта: все дни недели (в т.ч. в праздничные дни) круглосуточно, предоставляя Абоненту возможность узнать Баланс своего Лицевого счёта, объём потреблённых услуг, их тарификацию и стоимость.

**Абонентский отдел (Служба технической поддержки)** (по подключению к Сети, наличию и качеству доступа к Сети, настройке Абонентского терминала, дополнительным услугам и оплате за услуги):

Адрес для приёма абонентов по вопросам технической поддержки: 680507; РФ, Хабаровский край, Хабаровский район, село Некрасовка, улица Ленина, дом 26, офис 2 (вход — посередине задней части дома).

Телефон: +7 800 444 37 66.

E-mail службы технической поддержки: **info@pautel.ru** .

Режим работы: в рабочие дни (обычно - с Пн. по Пт.) с 09:00 до 20:00 по местному времени (VLAT (Владивостокское время) — UTC (SU) (GMT) +10:00 / MCK+7).

В случае сложных аварийных ситуаций на территории обслуживания возможно отсутствие персонала в помещении продолжительностью до 2-х часов в пределах вышеуказанного времени работы.

Ответы на пропущенные в рабочее время телефонные вызовы – в течение 2-х часов.

Расчётный счёт: № **40702810520070000758** в Филиале «Хабаровский» АО «Альфа-Банк»;

ИНН банка: 7728168971; БИК: 040813770;

Кор. счёт: № 30101810800000000770 в отделении ХАБАРОВСК, г. Хабаровск;

Адрес банка (центральный офис): 107078; РФ, г. Москва, ул. Каланчевская, 27.

Адрес филиала «Хабаровский» АО «Альфа-Банк»: 680000; РФ, Хабаровский край, город Хабаровск, улица Муравьева-Амурского, 36.

Адрес дополнительного офиса «Площадь Блюхера»: 680030; РФ, Хабаровский край, город Хабаровск, улица Ленина, дом 43/2.