Утверждаю:
Приказом № 44 от 16.11.2026 г.
директора ООО «Геркон»
М. А. Фоминых

РЕГЛАМЕНТ
предоставления услуг связи Sevencom

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Абонент – пользователь услуг связи Оператора, с которым заключен возмездный Договор/Публичная оферта предоставления услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

Абонентская линия кабельного вещания в многоквартирном доме - линия связи, предоставленная в постоянное пользование Оператором Абоненту, соединяющая этажный делитель телевизионного сигнала Оператора, размещенный в многоквартирном доме вне помещения Абонента (начало абонентской линии) и пользовательское (оконечное) оборудование (конец абонентской линии), включая абонентскую распределительную систему.

Абонентская линия сети передачи данных в многоквартирном доме - линия связи, предоставленная в постоянное пользование Оператором Абоненту, соединяющая порт коммутатора/оптического кросса Оператора, размещенных в многоквартирном доме Абонента (начало абонентской линии), и пользовательское (оконечное) оборудование (конец абонентской линии).

Абонентская линия сети передачи данных в частном секторе - линия связи, являющаяся собственностью Абонента и соединяющая ближайшую муфту связи Оператора (начало абонентской линии) и пользовательское (оконечное) оборудование (конец абонентской линии).

Абонентская распределительная система – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении Абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи телевещания.

Абонентский терминал - совокупность технических и программных средств, применяемых абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе, а также для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии.

Абонентская плата – это фиксированный размер платежа Абонента за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, независящий от объема фактически полученных услуг связи.

Активный Абонент - физическое лицо - пользователь услуг связи ООО «Геркон» (далее Оператора), с которым заключен Договор/ Публичная оферта на предоставление услуг связи, имеющий положительный баланс средств на своем Лицевом счете.

Архивный тариф – это совокупность ценовых условий, технических параметров и/или контентного наполнения, при которых Оператор предлагал пользоваться одной либо несколькими услугами связи, действие которой продолжается, но подключиться к ней невозможно, размещенная на сайте Оператора – sevencom.ru в разделе «Помощь» - «Интернет».

Биллинговая система – сертифицированный программно-аппаратный комплекс Оператора, предназначенный для регистрации и учёта абонентов Сети, учёта объёма и номенклатуры оказанных услуг и расчёта их стоимости, учёта сумм платежей и контроля за оплатой услуг.

Договор – соглашение об оказании Услуг, заключенное между Оператором и Абонентом: договор об оказании услуг связи для целей кабельного вещания, договор предоставления услуг доступа к сети Интернет, Пакета услуг.

Идентификация абонента – это процесс проверки схожести данных, внесенных в биллинговую систему Оператора на основании Договора, Публичной оферты на оказание услуг связи с данными, которые озвучивает Абонент при обращении к Оператору за изменением условий договора, публичной оферты на условиях настоящего Регламента.

Информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

Лицевой счет – индивидуальный счет Абонента в биллинговой системе Оператора, на котором ведется учет потребленных Абонентом Услуг и произведенных расчетов между Оператором и Абонентом.

Логин – идентифицирующая пользователя логическая учетная запись, используемая в сочетании с паролем в процессе авторизации, изначально совпадающая с лицевым счетом и номером договора Абонента.

Многоквартирный дом - совокупность двух и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования в таком доме.

Моно Услуга - услуги связи для целей кабельного вещания или телематические услуги связи и услуги по передаче данных (доступ к сети Интернет)**.**

Несанкционированный доступ – действия пользователя в сети Интернет, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу, последующее несанкционированное использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с администратором данного ресурса. Под несанкционированным доступом к ресурсу понимается доступ любым способом, отличным от правил доступа, разрешенных администратором данного ресурса.

Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «Геркон», товарный знак – Sevencom**.**

Пароль – секретная комбинация символов или слово, предъявляемое пользователем для получения доступа в автоматизированную систему.

Пакет сигналов телепрограмм – совокупность электрических сигналов телевизионных программ, формируемых как единое целое, для предоставления услуг кабельного телевидения, согласно выбранного Абонентом Тарифа.

Пакет услуг (пакетное предложение) — это комплекс из двух (доступ к сети Интернет и кабельное телевидение) услуг связи, при подключении которого Абоненту предоставляется скидка на оказание услуг связи.

Положительный баланс лицевого счета – это состояние лицевого счета Активного Абонента, отражающее количество денежных средств, превышающих нулевой порог.

Пользовательское (оконечное) оборудование - технические средства (в том числе телевизионный приемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм, размещенное в помещении пользователя/абонента.

Предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети - обеспечение возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети.

Предоставление доступа к сети передачи данных - совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю телематических услуг связи.

Предоставление доступа к сети связи телевещания – совокупность действий Оператора, направленных на формирование абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к средствам связи сети связи телевещания.

Прейскурант - систематизированный перечень Услуг Оператора, с указанием цен, размещенный в офисах Оператора.

Программа лояльности - комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Активным абонентам, услуги связи которым оказываются по не архивным тарифам, при совершении ими оплаты услуг Оператора получать скидки/бонусы, вознаграждения, определяющие объем прав Активного абонента на получение скидок, бонусов, вознаграждений и иных привилегий, предоставляемых в рамках Программы.

Протокол передачи данных - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных.

Публичная оферта - официальное, публичное и безотзывное предложение Оператора заключить Договор о предоставлении услуг доступа к сети Интернет, Договор на предоставление Пакета услуг, Договор на услуги связи для целей кабельного вещания размещенное на сайте Оператора.

Сайт Оператора – официальная страница Оператора, размещаемая в Сети по адресу: https://sevencom.ru .
Тариф - цена, устанавливаемая Оператором за отдельную единицу услуги связи.
Тарифный план - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.
Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между портом коммутатора/оптического кросса или муфты связи Оператора и пользовательским (оконечным) оборудованием.
Техническая возможность предоставления доступа к сети связи телерадиовещания - наличие незадействованной монтированной емкости сети связи телерадиовещания, позволяющей Оператору обеспечить возможность доставки сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.
Трафик – объем информации, полученный Абонентом при постоянном включении в сеть Оператора и/или сеть Интернет.
Узел связи – для услуг по доступу к сети Интернет - узел передачи данных (средства связи, выполняющие функции систем коммутации), для услуг кабельного телевидения – сеть связи телевещания (средства связи сети связи для распространения программ телевещания).
Услуги связи – услуги связи для целей кабельного вещания, телематические услуги связи и услуги по передаче данных**.**
Частный сектор – помещения (дома), располагаемые в частном секторе населенных пунктов Свердловской области.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ:

2.1. Оператор на возмездной основе предоставляет Абоненту услуги связи для целей кабельного вещания, согласно имеющейся у него Лицензии (действующую лицензию смотреть на сайте Оператора в разделе «Правовая информация» - «Лицензии») и иные услуг технологически неразрывно связанных с оказанием услуг связи, на условиях и в порядке, изложенных в настоящем Регламенте, Договоре, Публичной оферте, Тарифных планах, а Абонент обязуется оплачивать предоставляемые Услуги.
2.2. Оператор предоставляет услуги связи для целей кабельного вещания согласно действующему законодательству РФ. Общие условия оказания Услуг определяются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 29 мая 2025 года № 783.
2.3. Для Абонентов - физических лиц в соответствии с положениями Гражданского кодекса РФ и Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 29 мая 2025 года № 783, Публичная оферта/Договор оказания услуг связи для целей кабельного вещания является публичным договором, условия Публичной оферты/Договора могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к Публичной оферте/Договору в целом. Публичная оферта/Договор оказания услуг связи для целей кабельного вещания заключается на неопределенный срок или по желанию Абонента, а также, в случае заключения договора арендатором помещения – пользователем услуг Оператора, может быть срочным.
2.4. Оператор оказывает Абоненту следующие услуги связи для целей кабельного вещания: доступ к своей сети связи телерадиовещания; распространение (доставку) сигналов программ телевизионного вещания и (или) радиовещания по кабельной сети связи до пользовательского (оконечного) оборудования; предоставление абонентской линии в постоянное пользование; без взимания платы с Абонента за право просмотра трансляцию обязательных общедоступных телеканалов, перечень которых определяется законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации; предоставляет иные услуг технологически неразрывно связанных с оказанием услуг связи для целей кабельного вещания и направленных на повышение их потребительской ценности – сопутствующие сервисные услуги; оснащение электронным информационным программным меню абонентской линии при предоставлении цифрового телевидения на время действия Договора оказания услуг связи.
2.5. Оператор на возмездной основе предоставляет Абоненту телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных с использованием стандартных для Интернет протоколов передачи и правил адресации (далее - Услуги), согласно имеющимся у него Лицензиям (действующие лицензии смотреть на сайте Оператора в разделе «Правовая информация» -

«Лицензии») и иные услуги технологически неразрывно связанные с оказанием услуг связи, на условиях и в порядке, изложенных в настоящем Регламенте, Договоре, Публичной оферте, Тарифных планах, а Абонент обязуется принять их и оплачивать предоставляемые Услуги.

2.6. Оператор предоставляет Услуги связи согласно действующему законодательству РФ. Общие условия оказания Услуг определяются Правилами оказания телематических услуг связи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2607, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2606, Федеральным законом "О связи" от 07.07.2003 N 126-ФЗ.

2.7. Для Абонентов - физических лиц в соответствии с положениями Гражданского кодекса РФ, Правилами оказания телематических услуг связи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2607, и Правилами оказания услуг по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2606, Договор/ Публичная оферта оказания услуг доступа к сети Интернет является публичным договором, условия которого могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к Договору/Публичной оферте в целом. Публичная оферта/ договор доступа к сети Интернет заключается на неопределенный срок или по желанию Абонента может быть срочной.

2.8. Оператор оказывает Абоненту следующие услуги по передаче данных и телематических услуг связи: доступ к своей сети; доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет; прием и передачу телематических электронных сообщений; передачу 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; соединение по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации; доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора; предоставляет иные услуги технологически неразрывно связанные с оказанием услуг по передаче данных и телематических услуг связи, направленные на повышение их потребительской ценности – сопутствующие сервисные услуги на время действия Договора/ Публичной оферты оказания услуг связи.

2.9. Предоставление Абоненту – физическому лицу - гражданину РФ доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационным системам и программам для ЭВМ, включенным в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов, осуществляется Оператором без взимания платы с момента получения Оператором согласия Абонента- гражданина РФ на получение таких услуг, действующего в течение 7 (семи) суток, путем перенаправления Абонента- гражданина РФ на стартовую страницу перечня отечественных социально значимых информационных ресурсов на едином портале государственных и муниципальных услуг. Получение согласия Абонента- гражданина РФ на получение таких услуг осуществляется с помощью личного кабинета на сайте Оператора.

2.10. Оформление Договора оказания Услуг связи с Абонентом – физическим лицом, производится при наличии Заявки на оказание услуг связи Абонента, также Абонент предоставляет Оператору сведения о себе: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес оказания услуг.

2.11. При оформлении Договора на оказание услуг связи для целей кабельного вещания с арендатором жилого помещения, Оператор вправе запросить, а Абонент обязан предоставить, договор аренды жилого помещения, или доверенность от собственника жилого помещения о согласии производить подключение и оказывать услуг связи в его жилом помещении, а в случае отсутствия данных документов – отказать в предоставлении услуг.

2.12. Оформление Договора оказания Услуг связи с Абонентом – юридическим лицом, производится при наличии Заявки на оказание услуг связи Абонента, также Абонент предоставляет Оператору необходимый пакет документов, подтверждающих основные реквизиты Абонента: карточку предприятия, которая содержит наименование юридического лица, юридический, фактический адреса, контакты, банковские реквизиты, Свидетельство государственной регистрации ЮЛ в ЕГРЮЛ, Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе РФ, Решение/Протокол о назначении руководителя и праве подписи документов или доверенность, копию Устава, договор аренды или оригинал свидетельства о регистрации недвижимого имущества.

2.13. Оформление Договора оказания Услуг связи с Абонентом – индивидуальным предпринимателем, производится при наличии Заявки на оказание услуг связи Абонента, также Абонент предоставляет Оператору необходимый пакет документов, подтверждающих основные реквизиты Абонента: документ, удостоверяющий личность, карточку предприятия, которая

содержит ФИО индивидуального предпринимателя, юридический, фактический адреса, контакты, банковские реквизиты, Свидетельство государственной регистрации ИП в ЕГРИП, Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе РФ, Решение/Протокол о назначении руководителя и праве подписи документов или доверенность, договор аренды или оригинал свидетельства о регистрации недвижимого имущества.

2.14. Подать Заявку на оказание услуг связи Абонент может следующими способами:

2.14.1. на сайте Оператора:

Абонент в разделе необходимых Услуг связи выбирает интересующий его Тариф, нажимает «Подключиться». После, самостоятельно заполнить заявку на оказание услуг, указав в ней все необходимые данные и нажимает «Сохранить».

2.14.2. оставив заявку по телефону: 8 909 700 88 77 или иному телефону, указанном на сайте Оператора;

2.14.3. в письменном виде в офисах Оператора;

2.14.4. оставив заявку через чат мобильного приложения Оператора;

2.14.5. оставив заявку по электронной почте Оператора, указанной на сайте;

2.14.6. оставив заявку в мессенджерах и социальных сетях:

- в группе ВКонтакте - https://vk.com/sevencom_gerkon.

2.15. После подачи Заявки на оказание услуг связи в течение одного рабочего дня с Абонентом связывается представитель Оператора для подтверждения заявки, согласования условий подключения и исполнения Договора.

2.16. Оператор в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления Заявки на оказание услуг связи, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления Абоненту Услуг связи. При наличии технической возможности Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней регистрирует Заявку на оказание услуг связи и заключает Договор с Абонентом.

2.17. Договор с Абонентом заключается в письменной форме в бумажном виде или в форме принятия (акцептирования) Публичной оферты (на услуги предоставления доступа к сети Интернет или Пакета услуг), где Условия оказания услуг связи изложены в письменной форме, которые предоставляются Абоненту по его желанию в бумажном виде в офисах Оператора или при подключении услуг. При принятии Абонентом Публичной оферты Условия оказания услуг связи в письменной форме (PDF- файл) размещаются в личном кабинете Абонента на сайте Оператора и мобильном приложении Оператора, которые Абонент может в любое время скачать на абонентское устройство или распечататься в бумажном виде. Акцептируя Публичную оферту, Абонент выражает добровольное согласие на принятие в полном объеме условий договора/Публичной оферты и настоящего Регламента, а также Стороны считают акцепт - достаточным основанием заключения между ними договора на оказание услуг связи в письменной форме, в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.18. Подключение Абонента к сети Оператора производится сервис инженерами Оператора по согласованным Сторонами условиям и срокам в многоквартирных домах не дольше 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации заявки на оказание услуг связи, в частном секторе – в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента оплаты услуг Абонентом в объемах, установленных договором на присоединение к волоконно-оптической линии связи ООО «Геркон» в частном секторе.

2.19. Подключение услуг связи для целей кабельного вещания в многоквартирных домах для Абонентов-физических лиц, включающее в себя следующие работы: подключение к сети связи телевещания абонентской распределительной сети и пользовательского оборудования (телевизионного приемника), настройка одного пользовательского оборудования, накрутка штекера, осуществляются Оператором согласно Тарифу на подключение к сети КТВ по действующему на момент подключения Прейскуранту. Материалы и иные дополнительные работы Оператора Абонент оплачивает по действующему на момент подключения Прейскуранту.

2.20. Подключение телематических услуг связи и услуг по передаче данных в многоквартирных домах для Абонентов-физических лиц, включающее в себя подключение одного пользовательского оборудования и предоставление 15 (пятнадцати) метров UTP кабеля осуществляются Оператором согласно Тарифу на подключение к услугам по предоставлению доступа к сети Интернет по действующему на момент подключения Прейскуранту. Иные материалы и дополнительные работы Оператора Абонент оплачивает по действующему на момент подключения Прейскуранту.

2.21. Подключение услуг Абонентов к сети связи в частном секторе осуществляется Оператором в порядке, установленном договором на присоединение к волоконно-оптической линии связи Оператора в частном секторе.
2.22. Подключение услуг Абонентов - юридических лиц, индивидуальных предпринимателей к сети связи осуществляется Оператором в порядке, установленном Договором, Публичной офертой.
2.23. Услуги подключения считаются оказанными Абоненту - физическому лицу, после принятия (что приравнивается к подписанию в простой письменной форме) Сторонами Условий оказания услуг связи в мобильном приложении или в личном кабинете Абонента. Перед началом пользования услугами связи Абонент заходит по присвоенным ему аутентификационным данным (логин, пароль) в личный кабинет на сайте Оператора или Мобильное приложение Опертора, сверяет информацию, указанную в Условиях оказания услуг, и в случае согласия нажимает кнопку «Принять».
Услуги подключения считаются оказанными Абоненту также после подписания Акта выполненных работ/услуг, предоставленного в письменном виде.
2.24. Абонент при подаче Заявки на оказание услуг связи может выбрать Пакет услуг, которые предоставляет Оператор. Порядок подачи заявки, регистрации, подключения остается тем же, что и при подключении моно услуги связи для целей кабельного вещания или по предоставлению доступа к сети Интернет.
2.25. Оператор вправе отказать Абоненту в заключении Договора оказания услуг связи/ Публичной оферты, а также в дальнейшем оказании Услуг в случаях:
- при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети связи телерадиовещания Оператора и/или доступа к сети передачи данных Оператора;
- при агрессивном поведении в отношении сотрудников Оператора, унижающих их честь и достоинство, защищенных Конституцией Российской Федерации, а также в случае совершения действий Абонентом, угрожающих жизни и здоровью сотрудников Оператора.
2.26. После регистрации Заявки на период пользования Услугой Абоненту выделяется уникальный номер лицевого счета для каждого вида услуг, который Абонент пополняет, внося абонентскую плату согласно выбранному Тарифу.
При выборе Абонентом Пакета услуг для удобства внесения абонентской платы ему предоставляется единый лицевой счет. Единым лицевым счетом считается счет оказания телематических услуг связи и услуг передачи данных.
В случае приостановки одной из услуги связи в Пакете услуг, Пакет услуг разбивает на моно услуги с оплатой по единому лицевому счету, на который вносится абонентская плата согласно действующему Тарифу на аналогичную моно услугу.
В случае отказа Абонентом от части услуг из Пакета услуг, Пакет услуг разбивает на моно услуги с индивидуальными лицевыми счетами, на которые вносится абонентская плата согласно действующему Тарифу на аналогичную моно услугу.
2.27. После регистрации Заявки на период пользования Услугой Абоненту выделяется аутентификационные данные (Логин и Пароль) для доступа в Личный кабинет Абонента. Абонент вправе самостоятельно изменять пароль на удобный ему в личном кабинете на сайте и мобильном приложении Оператора.
В случае, если Абонент забыл логин и/или пароль, ему необходимо обратиться в службу технической поддержки Оператора любым доступным способом:
- по телефону, указанному на сайте Оператора,
- через чаты на сайте и в мобильном приложении Оператора,
- по электронной почте Оператора, указанной на сайте Оператора,
- через мессенджеры и социальные сети:
  - в группе ВКонтакте - https://vk.com/sevencom_gerkon.

сообщить Оператору о возникшей проблеме, пройдя идентификацию, получить по SMS новый пароль, при условии привязанности номера телефона Абонента к адресу оказания услуг связи, в соответствии с Договором. В случае отсутствия номера телефона в информационной базе Оператора, производится подтверждение/сверка паспортных данных для Абонента – физического лица, ИНН -для Абонента – юридического лица и индивидуального предпринимателя, после чего, Оператором удобным для Абонента и возможным для Оператора способом сообщаются новые аутентификационные данные.
2.28. Процесс Идентификации Абонента включает в себя сверку Оператором следующих данных Абонента:
- ФИО Абонента;

- номер телефона Абонента, указанный в Договоре/Публичной оферте и привязанный к карточке Абонента в биллинговой системе Оператора;
- адрес места регистрации Абонента и/или адрес оказания услуг связи.

Абонент самостоятельно несет ответственность и риски возможных последствий за предоставление и использование 3-ми лицами его идентификационных персональных данных.

2.29. Абонент, обратившись в службу технической поддержки Оператора и пройдя Идентификацию абонента, вправе получить удаленно следующие услуги, информацию и/или изменить следующие условия Договора, Публичной оферты на оказание услуг связи:

- предоставление логина и пароля личного кабинета и мобильного приложения,
- изменение данных: пароль, логин, контактного телефона, электронной почты,
- изменение способа уведомления о балансе,
- регистрация заявки на новое подключение услуги,
- информирование о наличие оборудования в офисе Оператора на выкуп, аренду,
- переезд услуг,
- привязка статики,
- проверка технической возможности подключения услуг,
- информирование об условиях подключения,
- отправка квитанции на почту,
- консультирование по балансу, разбор и детализация,
- корректировка баланса в случае ошибочных начислений, начислений в период неисправности услуги,
- подключить «Обещанный платеж»,
- информирование о способах оплаты услуг,
- смена тарифа,
- приостановить оказание услуг, завершить приостановление,
- информирование по адресам и часам работы офисов,
- информирование о работах на сети, диагностика неисправностей подключения,
- оставить заявку на дополнительный работы, неисправность,
- перенос или отмена заявки по просьбе Абонента,
- информацию о контактах сотрудников: отдел кадров, менеджеры, бухгалтер,
- фиксация и передача сообщений от 3-х лиц касающихся компании.

2.30. Для оперативного отслеживания и изменения состояния своего лицевого счета, легкости управления подключения, изменения, отключения услуг Абонент скачивает мобильное приложение «Sevencom» с любой площадки: apple.com, play.google.com, nashstore.ru, на сайте Оператора, устанавливает его на свое устройство (телефон, планшет), авторизуется – создает свою учетную запись, используя логин и пароль, выданные при подключении услуг и используемые для входа в личный кабине на сайте Оператора.

2.31. По запросу Абонента, согласованному в Условиях оказание услуг связи, Оператором может предоставляться Оборудование на основании Акта приемки-передачи Оборудования в следующем порядке и на условиях:

2.31.1. в собственность – Абонент может приобрести Оборудование на условиях единовременного платежа, рассрочки платежа.

2.31.1.1. Оборудование передается в собственность Абоненту на условиях единовременного платежа после оплаты его полной стоимости, которую необходимо внесит на лицевой счет в течение 7 (семи) календарных дней с момента заключения Договора.

2.31.1.2. Передача Оборудования в собственность Абоненту на условиях рассрочки предполагает внесение Абонентом платы за Оборудование частями в течение определенного сторонами периода. Право собственности на Оборудование переходит к Абоненту после внесения первого периодического платежа за Оборудование и в момент подписания акта приема-передачи Оборудования. До момента оплаты полной стоимости Оборудования Оборудование находится в залоге у Оператора и Абонент не вправе его отчуждать без письменного согласия Оператора. Абонент вправе досрочно оплатить остаток стоимости Оборудования полностью или частично с изменением срока рассрочки и (или) величины периодического платежа.

В случае расторжения договора до окончания срока рассрочки платежа и отказе Абонента от оплаты оставшейся части стоимости Оборудования Оператор вправе возместить стоимость Оборудования за счет денежных средств, находящихся на лицевом счете Абонента. При этом денежные средства, подлежащие уплате за Оборудование, подлежат списанию Оператором в первоочередном порядке относительно иных подлежащих уплате платежей. При отказе

Абонента от оплаты периодических платежей Оператор связи вправе отказаться от исполнения Договора в части купли-продажи Оборудования и потребовать возврата проданного Оборудования, за исключением случая, когда сумма платежей, осуществленных Абонентом, превышает половину стоимости Оборудования. В случае расторжения договора до окончания срока рассрочки платежа и отказе Абонента от оплаты остаточной стоимости Оборудования Абонент обязан вернуть оборудование Оператору. При этом Оборудование может быть возвращено Оператору при соблюдении следующих условий:

- Оборудование должно быть возвращено в полном комплекте, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин);
- Оператор вправе провести диагностику Оборудования;
- при возврате Оборудования Оператор и Абонент подписывают Акт приема-передачи Оборудования. Право собственности переходит к Оператору с момента подписания сторонами вышеуказанного Акта.

2.31.2. в аренду:

2.31.2.1. Оборудование передается Оператором во временное пользование (аренду) на срок действия Договора Абоненту за ежемесячную плату, вносимую Абонентом на свой лицевой счет одновременно с оплатой услуг по выбранному Тарифу.

2.31.2.2. Абонент принимает оборудование от Оператора, устанавливает его в месте получения услуг, и использует в соответствии с его назначением с Договором. Абонент самостоятельно несет расходы на его содержание и поддержание в рабочем состоянии, а также не вправе передавать третьим лицам, сдавать его в субаренду, самостоятельно производить ремонт.

2.31.2.3. В случае выхода арендованного Оборудования из строя не по вине Оператора, замена Оборудования осуществляет за счет Абонента согласно полной стоимости, указанной в Акте приемки - передачи.

2.31.2.4. В случае расторжения Договора Абонент обязан вернуть арендованное Оборудование Оператору в течении 3 (трех) календарных дней в исправном состоянии, полной комплектации и товарном виде (с учетом естественного износа). В случае невозврата Оборудования в установленный срок Абонент выплачивает Оператору пени в размере 1 (одного) процента от стоимости Оборудования за каждый день просрочки, но не выше полной стоимости Оборудования, указанной в Акте приемки-передачи.

Возврат оборудования производится силами и за счет Абонента в ближайший офис Оператора. Возврат Оборудования подтверждается подписанием соответствующих Актов приема-передачи Оборудования.

В случае отказа от возврата арендованного Оборудования или возврата неисправного Оборудования Абонент выплачивает Оператору полную стоимость Оборудования, указанную в Акте приемки - передач.

2.32. Стоимость и порядок оплаты за Оборудование или его использование установлены в действующем на момент заключения договора Прейскуранте, размещённых в офисах Оператора.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПАРАМЕТРАМ АБОНЕНТСКОЙ РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВЕЩАНИЯ

3.1. Для предоставления доступа к системе кабельного телевидения и получения услуг связи для целей кабельного вещания Абонент должен иметь исправное Пользовательское (оконечное) оборудование и Абонентскую распределительную систему, выведенную из квартиры таким образом, чтобы ее можно было подключить к Абонентской линии системы кабельного телевидения Оператора. Обязанность по обеспечению наличия Абонентской распределительной системы и Пользовательского (оконечного) оборудования возлагается на Абонента.

3.2. В соответствии с Правилами применения оборудования сетей кабельного телевизионного вещания и ГОСТ Р 52023-2003 параметры абонентской распределительной сети (домашней сети) должны соответствовать требованиям, установленным табл. 2 приложения № 8 к Правилам применения оборудования систем телевизионного вещания, Часть II. Для ознакомления с Правилами Абонент вправе обратиться к Оператору.

3.3. Абонентская распределительная система должна быть выполнена коаксиальным кабелем RG-6 или RG-11 с волновым сопротивлением 75 Ом.

3.4. Длина кабеля не должна превышать значения, при которых уровень сигнала на ТВ штекерах телевизионных приемников будет не менее, чем допускается по ГОСТ Р 52023-2003 (60 дБмкВ).
3.5. Допускается разветвлять сигнал в квартире абонента без применения дополнительного усилителя на 2-3 направления, при этом абонентом должен использоваться делитель (сплиттер) в металлическом корпусе, оснащенный F разъемами, и имеющий рабочий диапазон частот 5–862 МГц.
3.6. Ввод кабеля в квартиру осуществляется через дверную коробку или через отверстие в стене.
3.7. Укладка кабеля в квартире абонента производится произвольно.
3.8. Кабель на лестничной площадке должен заканчивается обжимным или резьбовым разъемом типа F.
3.9. При установке разветвителя, место его установки выбирается исходя из рациональности расходования кабеля.
3.10. Категорически запрещается при проведении работ нарушать и вносить изменения в существующую разводку в щитке.

4. ТЕХНИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ, ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ИХ КАЧЕСТВО.

4.1. Постоянное соединение (подключение по выделенному каналу):
4.1.1. Подключение оборудования Абонента к сети Оператора осуществляется по технологии Ethernet/FTTH с пропускной способностью (скоростью доступа к каналу передачи данных) до 100/1000 Мбит/с.
4.1.2. Соединение по технологии Ethernet представляет собой постоянное IP-соединение с сервером доступа Оператора.
4.1.3. Требования к персональному компьютеру Абонента:
- процессор частотой не менее 233 МГц и объем памяти не менее 64Мбайт;
- операционная система, поддерживающая стек протоколов TCP/IP (Windows 2000/2003/XP/ME).

Требования к сетевой карте или адаптеру Абонента:
- сетевая карта или адаптер должна обеспечивать работу по стандарту проводных технологий Ethernet (IEEE 802.3) 10/100BASE-T/1000BASE-X;
- иметь интерфейс, совместимый с 10/100BASE-T/1000BASE-X (RJ-45).

4.1.4. Скорость ограничивается в соответствии с выбранным Абонентом Тарифом. Указанная скорость является максимальной, но не является гарантированной.
4.1.5. Адрес сетевой карты абонента фиксируется и не может быть изменен без предварительного согласования с Оператором.
4.1.6. Оператор предоставляет динамический IP по протоколу PPPoE/IPoE адрес и обеспечивает его маршрутизацию; размещает две вторичных (одну прямую и одну обратную) зоны DNS этой сети на двух независимо подключенных серверах DNS Оператора.
4.1.7. Оператор оставляет за собой право на проведение ремонтно-профилактических работ на магистральных и распределительных линиях связи и/или узлах связи сети передачи данных в течении 12 часов в месяц.
4.2. Заявленные в п.4.1.1. скоростные характеристики гарантируются только в пределах сетевой инфраструктуры Оператора.
4.3. Реальная техническая скорость, иные технические показатели услуг связи зависят от абонентского устройства, используемых протоколов передачи данных, состояния элементов сети передачи данных (абонентской линии, сетей передачи данных провайдеров верхнего уровня), поэтому Оператор связи гарантирует неизменность скорости обмена данными только в зоне своей технологической ответственности (сети связи).
4.4. По умолчанию для всех Абонентов исходящая скорость трафика равна половине входящей, но не больше 10 мегабит/сек. По обращению Абонента Оператор может изменить скорость исходящего трафика на равную скорость входящего.
4.5. Технические показатели, характеризующие качество Услуг связи:
Услуги предоставляются с использованием сети передачи данных Оператора. Подключение к Услуге осуществляется по технологии Fast Ethernet 100BASE-TX или FTTH, стандарт Ethernet, 1000BASE-X) по технологии Оптический Гигабит (FTTH, стандарт GEPON) — с использованием двух пар проводников кабеля 5 категории или оптической выделенной линии в зависимости от технической возможности и выбранной технологии подключения путем выделением Абоненту на

Узле передачи данных Оператора цифрового порта Ethernet (10/100BaseT/1000BASE-X) передачи данных по протоколу TCP/IP.
Качество обслуживания в сети передачи данных Оператора определяется в соответствии с Приказом Министерства информационных технологий и связи РФ от 27 сентября 2007 г. N 113 "Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования", в том числе:

- полоса пропускания абонентской линии связи в сети передачи данных Оператора- не менее 1 Мбит/сек;
- потери пакетов информации - не более 5 %;
- временные задержки при передаче пакетов информации - не более 0.2 сек;
- достоверность передачи информации - не менее 99 %.

Скорость доступа в сеть Интернет зависит от выбранного Тарифа, но не менее 1 Мбит/сек.

4.6. При пользовании услугами передачи данных и телематических служб в сети Интернет и сети Оператора Абоненту запрещено:

- передавать по сети информацию, отправка которой противоречит законодательству РФ;
- фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Интернет;
- использовать идентификационные данные (имена, адреса, пароли, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;
- действия, направленные на получение несанкционированного доступа или нарушение нормального функционирования сетей передачи данных, телематических служб, кабельной телевизионной сети, их элементов, а так же компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения, не принадлежащего Абоненту;
- использовать сервера DHCP и PPPoE а также IPoE так, чтобы они передавали информацию в сеть Оператора;
- использовать Услуги Оператора для предоставления третьим лицам или организациям услуг доступа к сети Интернет, а также для пропуска трафика от иных операторов и сетей связи;
- нарушать любым иным способом законодательство Российской Федерации.

4.7. Настройка Абонентского оборудования выполняется Абонентом или специалистом Оператора за дополнительную плату, согласно Прейскуранта на дополнительные услуги.

4.8. В связи с технологическими свойствами предоставления Услуги, присутствует зависимость бесперебойного предоставления Услуг от коммунальных работ (отключение электричества) и от природных явлений (гроза-пропадание связи)**.**

5. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ.

5.1. Приостановление предоставления услуг связи по инициативе Абонента:

5.1.1. Абонент вправе приостановить оказание услуг связи для целей кабельного вещания, оказание телематических услуг связи и услуг передачи данных, Пакета услуг, обратившись к Оператору любыми доступными способами:

- в офисе Оператора,
- позвоним в службу технической поддержки Оператора по номеру телефона +79097008877 и пройдя идентификацию,
- самостоятельно в мобильном приложении Оператора,
- самостоятельно в личном кабинете на сайте Оператора,
- по электронной почте Оператора, заполнив и подписав заявление, форма которого размещена на сайте Оператора в разделе Правовая информация – Другие документы.

5.1.2. Абонент вправе приостановить оказание всех услуг связи в Пакете услуг или одну из услуг связи из Пакета услуг, обратившись к Оператору в порядке п. 5.1.1 настоящего Регламента, и данный Пакет услуг разбивается на аналогичные по своему содержанию моно услуги, за которые Абонент обязуется вносить плату согласно действующему аналогичному моно тарифу.

5.1.3. Период приостановления Услуг связи начинается с 00 часов 00 минут дня, указанного Абонентом срока приостановления. Восстановление Услуг связи Абоненту производится Оператором в день окончания приостановки, указанный Абонентом. С даты приостановки, за неиспользованный период денежные средства возвращаются на счёт Абонента. С момента снятия приостановки начинается новый расчётный период.

5.1.4. В случае приостановки услуг Оператора без расторжения Договора/публичной оферты на услуги связи Оператор взимает плату с Абонента за весь период приостановки согласно тарифу, установленному в Прейскуранте Оператора.

В состав тарифа по приостановке услуг Оператор без расторжения договора/публичной оферты включены, но не ограничиваясь, следующие услуги, оказываемые Оператором: поддержание организации доступа к сети связи, подержание работоспособности магистральных линий связи (в том числе аренда точек подвеса на опорах ВОЛС), поддержание безопасности сети связи, сохранение и поддержание сервисных услуг (в том числе личный кабинет Абонента, мобильное приложение) и тд.

5.1.5. Сроки возможного приостановления услуг:

5.1.5.1. Абонент, которому предоставляются Оператором услуги связи для целей кабельного вещания более одного года, который имеет аналогичную историю приостановки за предыдущее время пользования услугами Оператора (Абонент приостанавливал услуги по своей инициативе в те же даты на те же сроки в предыдущие года пользования услуг Оператора), может приостановить оказание данных услуг сроком до 180 (ста восьмидесяти) дней в течение одного календарного года, подав заявления способами указанными в п. 5.1.1. настоящего Регламента и указав даты начала и окончания приостановления услуг;

5.1.5.2. Абонент, которому предоставляются Оператором услуги доступа к сети Интернет, Пакета услуг по не архивному Тарифу, не участвующему в Программе лояльности, может приостановить оказание данных услуг сроком до 90 (девяноста) дней в течение одного календарного года, обратившись в службу технической поддержки Оператора по телефону: +79097008877, пройдя Идентификацию или в ближайшем офисе Оператора;

5.1.5.3. Абонент, которому предоставляются Оператором услуги доступа к сети Интернет, Пакета услуг на архивных тарифах, а также Абонент, которому предоставляются Оператором услуги связи для целей кабельного вещания, не подпадающие под условия п. 5.1.4.1 настоящего Регламента, может приостановить оказание данных услуг сроком до 30 (тридцать) календарных дней не более 2 раз в течение одного календарного года способами, указанными в п. 5.1.1. настоящего Регламента.

5.1.6. В случаях, когда Абоненту требуется иной срок приостановки Услуг связи, он вправе с заявлением обратиться к Оператору в ближайший офис, за согласованием необходимых сроков приостановления предоставления Услуг.

5.1.7. При приостановке Услуг связи по инициативе Абонента денежные средства, ранее внесенные на лицевой счет Абонентом, как абонентская плата, будут автоматически пересчитаны Оператором и возвращены на его лицевой счет пропорционально количеству дней пользования услуг, с учетом вычета срока применения Тарифа за приостановку, указанного в п. 5.1.4.

5.1.8. В случаях, когда Абоненту требуется изменить срок уже выбранной приостановки Услуг связи или прекратить уже установленный срок приостановки, то он вправе обратиться к Оператору способами, указанными в п. 5.1.1. настоящего Регламента.

5.1.8. В случае приостановления услуг связи для целей кабельного вещания работы по восстановлению абонентской линии кабельного вещания в многоквартирном доме оплачиваются Абонентом согласно Прейскуранту Оператора, путем внесения денежных средств на свой лицевой счет не позднее 3 (трех) календарных дней после восстановления услуг связи.

5.1.9. В период приостановления Услуг связи по инициативе Абонента оплата за Оборудование, взятое в аренду или находящееся в рассрочке у Абонента, продолжает взиматься регулярно, согласно установленным сторонами условиям.

5.2. Приостановление предоставления услуг связи по инициативе Оператора:

5.2.1. В случае неоплаты Абонентом в установленный Тарифом срок абонентской платы, а также отсутствия заявления от Абонента о приостановлении услуг по его инициативе, Оператор вправе приостановить оказание услуг связи, уведомив Абонента способами, согласованными в Договоре/Публичной оферте.

5.2.2. Восстановление услуг связи после приостановки предоставления услуг связи по инициативе Оператора производится в течение одних суток после поступления денежных средств на лицевой счет Абонента в размере, достаточно для формирования положительного баланса на лицевом счету Абонента. С момента снятия приостановки начинается новый расчётный период.

5.2.3. В случае приостановления услуг связи для целей кабельного вещания работы по восстановлению абонентской линии кабельного вещания в многоквартирном доме оплачиваются Абонентом согласно Прейскуранту Оператора, путем внесения денежных средств на свой лицевой счет не позднее 3 (трех) календарных дней после восстановления услуг связи.

5.2.4. В период приостановления Услуг связи по инициативе Оператора оплата за Оборудование, взятое в аренду или находящееся в рассрочке у Абонента, продолжает взиматься регулярно, согласно установленным сторонами условиям.

5.2.5. В случае приостановки услуг Оператора без расторжения Договора/публичной оферты на услуги связи Оператор взимает плату с Абонента за весь период приостановки согласно тарифу, установленному в Прейскуранте Оператора.
В состав тарифа по приостановке услуг Оператор без расторжения договора/публичной оферты включены, но не ограничиваясь, следующие услуги, оказываемые Оператором: поддержание организации доступа к сети связи, подержание работоспособности магистральных линий связи (в том числе аренда точек подвеса на опорах ВОЛС), поддержание безопасности сети связи, сохранение и поддержание сервисных услуг (в том числе личный кабинет Абонента, мобильное приложение) и тд.

5.3. Приостановление услуг, вызванное перерывами в предоставлении не по инициативе Абонента:
5.3.1. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент обязуется сообщить незамедлительно об этом Оператору любыми доступными способами:
- по номеру телефона +7 9097008877 или иным номерам, указанным на сайте Оператора
- в чате компании, размещенном на сайте Оператора
- в чате официального сообщества компании по адресу https://vk.com/sevencom_gerkon.

5.3.2. В случаях перерывов связи, происходящих не по вине Абонента и превышающих 3 часов в сутки, Оператор по обращению Абонента компенсирует Абоненту каждый час простоя в размере 100%, согласно выбранному Тарифу по формуле:
N = (A/30/24) * B,
где N - сумма перерасчета,
A - месячная стоимость Тарифа клиента
B – время простоя услуги (в часах).
Данная компенсация будет зачислена на лицевой счет абонента при начислении абонентской платы согласно Тарифу, не позднее последней даты календарного месяца, в котором произошел перерыв связи.
5.3.3. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление телематических услуг связи и передачи данных для планово-профилактических работ в период с 10:00 до 16:00 в будни. Проведение планово-профилактических работ перерасчету не подлежит.
5.3.4. При обнаружении ухудшения качества телевизионного изображения и/или звука Абонент имеет право лично обратиться по телефону, указанному на сайте Оператора, через чаты на сайте и в мобильном приложении Оператора, по электронной почте Оператора, указанной на сайте Оператора, в офисах Оператора, оформив заявку на устранение неисправностей в работе системы кабельного телевещания, после чего Оператор регистрирует заявку.
5.3.5. По заявке Абонента, поступившей к Оператору, осуществляются все необходимые мероприятия для восстановления качества телевизионных сигналов, услуг доступа к сети Интернет в возможно короткие сроки, но не более 72 часов с момента поступления заявки, за исключением случаев ухудшения качества транслируемых программ или доступа к сети Интернет по независящим от Оператора причинам. Указанный срок установлен без учета дополнительных работ (восстановление кабельной канализации, аварийный ремонт электросиловых линий (электросетей) и установок, инженерных сетей и др.), проводимых третьими лицами, а также восстановительных работ, связанных с хищением магистральных высокочастотных кабелей и умышленной порчей магистрального оборудования.
5.3.6. Жалобы на неудовлетворительную работу системы кабельного телевещания подлежат удовлетворению только в случае оформления заявки от Абонента Оператору, поданной следующими способами:
- в офисе Оператора,
- по номеру телефона +7 9097008877 Оператора,
- в чате мобильного приложения Оператора,
- в чате на сайте Оператора,
- в чате официального сообщества компании по адресу https://vk.com/sevencom_gerkon.

5.3.7. Для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи телерадиовещания Оператор вправе производить технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телерадиопрограмм не чаще, чем на 12 часов в месяц в рабочие дни.
5.3.8. Для проведения ремонтно-профилактических работ на магистральных и распределительных линиях связи и/или узлах связи сети передачи данных Оператор вправе производить технологические перерывы в течении 12 часов в месяц в виде полного и частичного прерывания телематических услуг и услуг передачи данных.

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

6.1. Стоимость Услуг, предоставляемых Оператором Абоненту, определены в действующих Тарифных планах, размещенных на сайте и/или в Прейскуранте в офисах Оператора. Расчет стоимости потребленных услуг за каждый прошедший месяц осуществляется на основании данных биллинговой системы.

6.2. Стоимость Оборудования, предоставляемого согласно п. 2.31 настоящего Регламента, установлена в Прейскуранте в офисах Оператора, также финансовые условия предоставления можно узнать, обратившись к Оператору по телефону, электронной почте, в чатах на сайте Оператора, мобильном приложении. Стоимость оборудования и его использования в стоимость Тарифов не входит.

6.3. Абонент самостоятельно поддерживает положительный баланс своего лицевого счета, своевременно производя платежи в порядке, предусмотренном выбранным Тарифным планом. Оплата услуг производится в рублях, по безналичному или наличному расчету.

6.4. Абонент – физическое лицо обязуется при заключении договора на оказание услуг связи для целей кабельного вещания оплатить по установленному Тарифному плану услуги на подключение до 10 числа месяца, следующего после заключения договора.

6.5. Абонент – физическое лицо обязуется при заключении договора на услуги доступа к сети Интернет, Пакета услуг или при принятии Публичной оферты оплатить по установленному Тарифному плану услуги на подключение в течение 2 (двух) календарных дней с момента подключения услуг.

6.6. Подключения к сети в частном секторе оплачиваются Абонентом в порядке и размере, установленных договором на присоединение к волоконно-оптической линии связи Оператора в частном секторе.

6.7. Подключение услуг Абонентов - юридических лиц, индивидуальных предпринимателей к сети связи Оператора оплачивается Абонентом в течение одного банковского дня с момента заключения Договора на оказание услуг связи или в порядке, установленном Договором на оказание услуг связи, Публичной офертой.

6.8. Плата услуг на подключение взимается однократно за каждый факт такого подключения к услугам связи Оператора. Тарифы услуг на подключение не входят в стоимость Тарифов на услуги, предоставляемые Оператором, и оплачиваются Абонентом отдельно, внося денежные средства на свой лицевой счет способами, установленными настоящим Регламентом и Договором

6.9. При получении Абонентом Пакета услуг оплата за все услуги производится на один лицевой счет – счет предоставления услуг по доступу к сети Интернет.

6.10. В случае приостановки услуг Оператора без расторжения Договора/публичной оферты Оператор взимает плату с Абонента за весь период приостановки согласно тарифу, установленному в Прейскуранте Оператора. Оплату Абонент обязуется внести в полном объеме за каждый день действия приостановки на свой лицевой счет до дня начала пользования услугами связи. Денежные средства списываются с лицевого счета Абонента в приоритетном порядке перед Абонентской платой по выбранному Тарифному плану.

6.11. Оплата Услуг и оборудования производится согласно Условиям действия выбранного Тарифа. Денежные средства по мере потребления услуг автоматически списываются с лицевого счета Абонента в порядке, установленном выбранным Тарифом. В случае если Абоненту оказаны дополнительные услуги, или Абонентом приобретено оборудование у Оператора, денежные средства списываются с лицевого счета Абонента в приоритетном порядке перед Абонентской платой по Тарифу.

6.12. Абонент вправе один раз в шесть месяцев производить изменение даты списания абонентской платы с его лицевого счета самостоятельно с помощью мобильного приложения или личного кабинета на сайте Оператора в соответствии с Условиями действия тарифов, размещенных на сайте Оператора. В случае необходимости смены даты списания абонентской платы с лицевого счета в иные сроки, Абонент вправе обратиться в ближайший офис Оператора.

6.13. Оплата услуг может производиться Абонентом следующими способами:

- в офисах Оператора без комиссии;
- на сайте Оператора без комиссии;
- в личном кабинете на сайте Оператора без комиссии;
- в мобильном приложение «Sevencom» без комиссии;
- через Интернет-банк с комиссией;
- в Едином расчетном центр (ЕРЦ) с комиссией;
- через Почту России с комиссией;
- подключив автоплатёж на сайте Оператора с комиссией банка.

6.14. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Оператора, с момента опубликования новых реквизитов на сайте Оператора, Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.
6.15. Факт оплаты Услуги считается подтвержденным, а лицевой счет Абонента открытым после поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.
6.16. Абоненты – физические лица для ежемесячного автоматического пополнения лицевого счета для списания абонентской платы могут воспользоваться услугой «Автоплатеж», которая подключается на сайте Оператора, в мобильном приложении Оператора. В течение 3 (трех) дней с даты, установленной договором по внесению абонентской платы, Оператор осуществляет попытки автоматически списать денежные средства с банковской карты на лицевой счет Абонента - Физического лица и произвести зачет абонентской платы. При отсутствии денежных средств на банковской карте Абонента достаточных для оплаты абонентской платы с помощью Автоплатежа услуги связи приостанавливаются.
Отключить услугу «Автоплатеж» Абонент может в офисах Оператора, предъявив паспорт и написав заявление, а также по телефону через службу технической поддержки Оператора, сверив паспортные данные.
6.17. С даты образования отрицательного баланса на лицевом счете Абонента доступ к телематическим услугам связи и услугам по передаче данных (доступа к сети Интернет) автоматически приостанавливается и может быть восстановлен только после пополнения лицевого счета в соответствии с условиями Договора, настоящего Регламента и выбранного Тарифного плана.
6.18. С даты образования отрицательного баланса на лицевом счете Абонента доступ к услугам связи для целей кабельного вещания услуги приостанавливается с момента физического отключения сотрудниками Оператора абонентской линии от этажного делителя телевизионного сигнала Оператора.
6.19. В случае неоплаты Абонентом задолженности в течении 6 месяцев со дня ее возникновения на лицевом счете Абонента, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.
6.20. При недостатке денежных средств на лицевом счете на день списания за телематические услуги связи и услуги передачи данных Абонент может подключить услугу - «Обещанный платеж» на сайте, в личном кабинете, мобильном приложении, в офисах Оператора, по телефону, социальных сетях и мессенджера Оператора. Услуга «Обещанный платеж» доступна абонентам один раз за расчетный период (один месяц). Данная услуга дает доступ к сети Интернет при отрицательном балансе сроком на 2а календарных дня, в течение которых Абонент обязан пополнить свой лицевой счет в размере абонентской платы по своему тарифу. Расчетный период начинается с момента подключения услуги «Обещанный платеж» Абонентом.
Если Абонент после подключения услуги «Обещанный платеж» не внес оплату за услуги связи на лицевой счет в течении 3 (трех) календарных дней, то Оператор приостанавливает услуги связи и начисляет на лицевой счет Абонента сумму оплаты на за пользование 2 (двух) дней услугами по тарифу Абонента. В данном случае, новый расчетный период начнется после погашения всей задолженности за услуги Абонентом.
6.21. Стоимость Тарифов на Услуги пересматриваются и изменяются Оператором в одностороннем порядке и доводятся до Абонента путем размещения на сайте и в офисах Оператора не менее чем за 10 дней до даты изменения Стоимости Тарифов.
6.22. Абонент принимает счета и уведомления от Оператора любыми из перечисленных способов: электронный документооборот через оператора – контур.диадок, электронная почта, SMS, в личном кабинете Абонента, push-уведомления в мобильном приложении, в офисах Оператора. Абонент может получить бумажную версию счета по личной просьбе в любом офисе Оператора.

7. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

7.1. Оператор производит текущее техническое обслуживание и ремонтные работы на всем протяжении системы кабельного телевещания в многоквартирном доме до границы абонентской линии, находящейся в помещении Абонента, стоимость которых включена в Тариф.
7.2. Техническое обслуживание абонентской линии кабельного вещания в многоквартирном доме, размещенной в помещении Абонента, включая Абонентскую распределительную систему, производится на платной основе в соответствии с Прейскурантом. Порядок приема заявки аналогичен порядку, указанному в п.2.14. Регламента. Абонент обеспечивает доступ Оператора для проведения указанных работ в Помещениях Абонента.

7.3. Оператора производит в многоквартирном доме текущее техническое обслуживание и ремонтные работы узла передачи данных, сети передачи данных, принадлежащих Оператору, абонентской линии до помещения Абонента, а именно, комплекс организационных и технических мероприятий по поддержанию работоспособности оборудования сети в состоянии, обеспечивающем обслуживание Абонентов с заданным качеством при передаче и приеме или любых видов информации, для которых эта сеть предназначена, стоимость которого включена в Тариф.

7.4. Техническое обслуживание абонентской линии сети передачи данных в многоквартирном доме, находящейся в Помещении Абонента, производится на платной основе в соответствии с Прейскурантом. Порядок приема заявки аналогичен порядку, указанному в п.2.14. Регламента. Абонент обеспечивает доступ Оператора для проведения указанных работ в Помещениях Абонента.

7.5. Оператора производит текущее техническое обслуживание и ремонтные работы узла передачи данных, сети передачи данных, принадлежащих Оператору, до абонентской линии сети передачи данных в частном секторе - комплекс организационных и технических мероприятий по поддержанию работоспособности оборудования сети в состоянии, обеспечивающем обслуживание Абонентов с заданным качеством при передаче и приеме или любых видов информации, для которых эта сеть предназначена, стоимость которого включена в Тариф.

7.6. Техническое обслуживание абонентской линии сети передачи данных в частном секторе производится на платной основе в соответствии с Прейскурантом. Порядок приема заявки аналогичен порядку, указанному в п.2.14. Регламента. Абонент обеспечивает доступ Оператора для проведения указанных работ в Помещениях Абонента.

8. ПОРЯДОК ПЕРЕНОСА НА НОВЫЙ АДРЕС, ИЗМЕНЕНИЕ ТАРИФНОГО ПЛАНА.

8.1. Перенос на новый адрес предоставления услуг возможно по инициативе Абонента на основании его обращения, которое он должен подать Оператору заблаговременно до переноса на новый адрес предоставления услуги. Перенос на новый адрес предоставления услуг возможен при наличии технической возможности предоставления услуг по новому адресу. Оплата за перенос на новый адрес телематических услуг связи и услуг по передаче данных не взимается, но производится оплата за новое подключение согласно Прейскуранту. Оплата за перенос на новый адрес услуг связи для целей кабельного вещания не взимается, но производится оплата за расходный материал, потраченный на подключение услуги по новому адресу, согласно Прейскуранту.

8.2. Первоначальный Тариф определяется в Заявке на оказание услуг связи Абонента, дальнейшая смена Тарифа происходит бесплатно по инициативе Абонента следующими способами:

- через личный кабинет на сайте Оператора,
- с помощью мобильного приложения Оператора,
- по телефону технической поддержки Оператора +7 9097008877, пройдя Идентификацию,
- в чатах на сайте и в мобильном приложении Оператора,
- через электронную почту Оператора,
- лично или по доверенности по письменному заявлению в офисах Оператора.

8.3. Для Абонентов новый Тариф вступает в силу с момента его изменения, если Абонент не согласовал иной срок начала действия нового Тарифа с Оператором.

8.4. При смене Тарифа разница суммы оплат между ранее действующим Тарифом и новым учитывается Оператором при внесении Абонентом последующей абонентской платы, согласно выбранному новому Тарифу.

8.5. Смена Тарифа на услуги доступа к сети Интернет с изменением скорости может потребовать работы по перекоммутации оборудования связи. В случае, если скорость передачи данных при смене тарифа остается в пределах 100 Мбит/с, Оператор берет расходы по перекоммутации на себя. В случае, если осуществляется переход на Тариф со скоростью передачи данных выше 100 Мбит/с, стоимость работ оплачивает Абонент по прейскуранту Оператора, действующему на дату оказания услуги.

8.6. При переходе на новый тариф и внесении абонентской платы по нему, Абонент принимает условия Публичной оферты Оператора, прежняя редакция договора, заключенного в письменной форме (на бумажном носителе), прекращает свое действие с даты начала действия нового Тарифа, и, с этого момента, вступает в силу действующая редакция Публичной оферты.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

9.1. Оператор вправе:

9.1.1. В одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в текст Публичной оферты, Договора оказания услуг, Регламент оказания услуг связи, в бланк Заявки на оказание услуг связи, в Приложения к Договору, являющихся неотъемлемой частью Договора, публикуя внесенные дополнения и изменения на сайте Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала действия внесенных изменений и дополнений.

9.1.2. Приостановить оказание Услуг связи в случае нарушения Абонентом Регламента, Правил оказания услуг по передаче данных, условий Договора.

9.1.3. Приостановить оказание Услуг связи в случае, если с абонентского устройства /IP адреса, которым пользуется Абонент, зафиксирована DDoS -атака на серверное оборудование Оператора.

9.1.4. В одностороннем порядке расторгнуть Договор, в случае не устранения Абонентом такого нарушения в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом уведомления от Оператора о намерении приостановить оказание Услуг связи.

9.1.5. Производить в одностороннем порядке изменение стоимости и условий предоставления Тарифов на Услуги в порядке, установленном Регламентом. При несогласии с любыми изменениями и дополнениями к условиям Публичной оферты, изменением Тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим, Абонент должен прекратить пользование Услугами Оператора до начала следующего расчетного периода. Если Абонент продолжает пользоваться Услугами Оператора, Оператор вправе считать, что Абонент согласен с внесенными изменениями и дополнениями.

9.1.6. В одностороннем порядке наполнять и изменять состав пакетов сигналов телепрограмм, размещая его в офисах Оператора.

9.1.7. Менять частотное распределение телевизионных каналов в своей системе кабельного телевидения.

9.1.8. Оказывать дополнительные услуги, технологически неразрывно связанные с указанными Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

9.1.9. По заявке Абонента оказывать дополнительные услуги, к которым относятся все работы по устранению неисправностей абонентской линии, являющейся собственностью Абонента. Перечень и расценки этих услуг указаны в Прейскуранте Оператора.

9.1.10. Отказать в исполнении повторной заявки о неисправности, снижении качества изображения, если при первичном осмотре установлено не соответствие абонентской распределительной сети требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

9.1.11. Предоставлять Абоненту Оборудование, принадлежащее на праве собственности Оператору, в рабочем состоянии и не имеющее притязаний со стороны третьих лиц, согласно п. 2.12. настоящего Регламента.

9.1.12. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекратить или ограничить оказание телематических услуг связи.

9.1.13. Списать задолженность Абонента за услуги Оператора с любого лицевого счета Абонента в случае наличия у Абонента нескольких лицевых счетов.

9.1.14. Произвести смену сетевых реквизитов в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента. IP адрес является собственностью Оператора.

9.1.15. Приостановить действие договора в следующих случаях:

- нарушения Абонентом законодательства Российской Федерации;
- вмешательства Абонентом в действия других Абонентов;
- нарушение Абонентом договорных обязательств.

9.1.16. Отказать Абоненту в доступе к сети связи телерадиовещания в том случае, если принадлежащая Абоненту абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

9.1.17. Проводить акции, розыгрыши, скидки и иные специальные предложения, создавать Программу лояльности, которые будут направленны как на привлечения новых клиентов, так и на повышение лояльности и стимулирование расширения подписки действующих Абонентов. Условия действий акций, розыгрышей, скидок и иных специальных предложений, Программы лояльности Оператор определяет самостоятельно и размещает на сайте, в офисах Оператора.

9.2. Оператор обязан:

9.2.1. Оказывать Абоненту Услуги связи, в соответствии с законодательством Российской Федерации, техническим стандартами, лицензиями, настоящим Регламентом, Договором, заявкой Абонента.

9.2.2. Обеспечить Абоненту возможность ознакомления с условиями Публичной оферты, Регламента путем размещения их на сайте Оператора.
9.2.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами связи.
9.2.4. Доставлять до Пользовательского (оконечного) оборудования Пакет сигналов телепрограмм, с качеством, соответствующим требованиям государственных стандартов.
9.2.5. Принимать от Абонента заявки о недостатках услуг связи, об аварийных ситуациях, о перерывах предоставления услуг, о недостатках работы абонентской распределительной сети кабельного телевидения и иных обращений в рамках заключенных Договоров/Публичной оферты.
9.2.6. Извещать Абонентов на сайте и в офисах Оператора об изменении Тарифов на Услуги не менее чем за 10 дней до введения новых Тарифов.
9.2.7. Извещать Абонента на сайте Оператора и/или в группе в социальной сети https://vk.com/sevencom_gerkon, о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ и планируемых на часы наименьшей нагрузки сети, не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого начала их проведения, за исключением возникновения кратковременных перерывов в предоставлении услуг (не более 4-х часов) на техническое обслуживание и другие внеплановые работы.
9.2.8. При поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить Абоненту – физическому лицу запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае не подтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:
- лично в офисах Оператора;
- по телефону или в чатах Службы технической поддержки Оператора;
- по электронной почте Оператора.

9.3. Абонент вправе:
9.3.1. Выбирать и менять Тариф.
9.3.2. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора оказания услуг связи/ Публичной оферты при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг, письменно заблаговременно предупредив Оператора до момента расторжения Договора.
9.3.3. Отказаться от потребления одной или нескольких Услуг или перейти на другой Тариф. Продолжение получения Абонентом Услуг после вступления в силу Регламента, Тарифов, изменений Публичной оферты означает согласие Абонента с их новыми условиями.
9.3.4. По Обращению Абонента, поданному Оператору по телефону, в чате Оператора на сайте, через личный кабинет или техническую поддержку в мобильном приложении, путем личного обращения в офис Оператора, получать дополнительные услуги.
9.3.5. Требовать перерасчета за пользованиями услугами связи или требовать возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счётной ошибки, а также перерасчёта произведенной оплаты в период перерыва связи в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Регламента.
9.3.6. Принимать участие в акциях, розыгрышах, скидках и иные специальных предложениях, Программе лояльности Оператора, если условия их действия распространяются на Абонента.
9.3.7. Отказаться от участия в акциях, розыгрышах, скидках и иные специальных предложениях, Программе лояльности Оператора, уведомив об этом Оператора по телефону технической поддержки Оператора, в мобильном приложении, личном кабинете на сайте Оператора, в ближайшем офисе оператора.

9.4. Абонент обязан:
9.4.1. Вносить плату за оказываемые ему Услуги связи и иные предусмотренные Договором услуги в полном объеме и в определенные сроки, соблюдать требования законодательства, настоящего Регламента и условия Договора.
9.4.2. В случае отказа от услуг доступа к сети Интернет в Пакете услуг, Абонент обязуется на единый лицевой счет вносить абонентскую плату за услуги кабельного телевидения в размере Тарифа, аналогичного Тарифу на моно услугу связи.

9.4.3. Использовать оборудование с сертификатом системы «Связь» РФ и/или ГОСТ Р, и не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует действующим нормативным требованиям и Договору/Публичной оферте.
9.4.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию кабельного вещания и абонентскую линию сети передачи данных в многоквартирном доме и в помещении Абонента, а также пользовательское оборудование. Нести единолично все затраты на содержание, ремонт пользовательского оборудования и абонентской линии кабельного вещания и абонентской линии сети передачи данных, находящихся в помещении Абонента.
9.4.5. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию сети передачи данных в частном секторе и пользовательское оборудование, находящееся в помещении Абонента, и нести все затраты на их содержание, ремонт единолично.
9.4.6. Обеспечить в срок, указанный Оператором, доступ в помещения, к слаботочным стоякам, электрическим щиткам и оборудованию на своей территории (подъезд, квартира, офис) работников и/или подрядчиков Оператора при необходимости проведения работ по подключению Абонента к Услугам и/или при необходимости проведения иных технических работ.
9.4.7. Самостоятельно знакомиться с информацией об условиях обслуживания, Тарифах, условиях действия Тарифов, Программе лояльности на сайте Оператора.
9.4.8. В случае образования задолженности у Абонента по оплате Услуг Оператора, предусмотренных Договором/Публичной офертой, оплата производится в размере стоимости Тарифа, цен в Прейскуранте, действующих на момент фактической оплаты.
9.4.9. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.
9.4.10. Сообщать Оператору в письменном виде о прекращении Договора оказания услуг связи, Публичной оферты в офисах Оператора, или по электронной почте, отправив скан/фото заполненного и подписанного заявления, форма которого размещена на сайте Оператора в разделе Правовая информация – Другие документы.
9.4.11. Не препятствовать предоставлению Оператором услуг связи другим лицам.
9.4.12. В случае изменения любых реквизитов (для физических лиц – ФИО, адрес, телефон, e-mail.ru; для юридических лиц/индивидуального предпринимателя - банковских, организационных, учредительных, почтовых и иных реквизитов) Абонент обязан, не позднее 15 календарных дней с момента этих изменений, известить Оператора о таких изменениях с приложением подтверждающих изменения документов, в ином случае Оператор не несет ответственность за какие-либо последствия, связанные с ненадлежащим уведомлением, или наступлением неблагоприятных последствий, которые могли возникнуть по этой причине.
9.4.13. Соблюдать правила пользования услугой:

- соблюдать установленные законодательством Российской Федерации правила и нормы;
- не распространять информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов, сотрудников, представителей Оператора;
- не организовывать действия, способные помешать нормальной работе других Абонентов, оборудованию Оператора или всей сети;
- не совершать действий, порочащих честь и достоинство сотрудников Оператора, не покушаться на жизнь и здоровье сотрудников Оператора.

9.4.14. Обеспечить работу своего компьютера или маршрутизатора, подключенного в сеть Оператора, в соответствии с правилами эксплуатации, в т.ч. наличие заземления. В случае выхода из строя оборудования Оператора по причине нарушения правил эксплуатации компьютера Абонентом оплата ремонта оборудования Оператора и оборудования Абонента производится Абонентом.
9.4.15. Абонент – физическое лицо, при поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса от Оператора направить подтверждение соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, одним или несколькими из следующих способов:

- лично в офисах Оператора;
- по телефону или в чатах Службы технической поддержки Оператора;
- по электронной почте Оператора.

Подтверждение соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, осуществляется путем сверки паспортных данных Абонента и данных Оператора о нем.

9.4.16. Абонент – физическое лицо обязан подписывать Акты приемки оказания услуг подключения или иных дополнительных услуг, а также Акты передачи Оборудования в день сдачи и на месте оказания услуг, в том числе путем принятия через личный кабинет или мобильное приложение Оператора.
При обнаружении в ходе приемки услуг недостатков, Абонент обязан заявить об этом Оператору и отразить это в письменном мотивированном отказе от подписания Акта приемки оказанных услуг, а Оператор обязан устранить обоснованно заявленные замечания в согласованные Сторонами сроки.
Абонент, обнаруживший после приемки услуг недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Оператора, а Оператор обязуется устранить такие недостатки в согласованные Сторонами сроки.
Акт считается подписанным, а услуги, оказанные Оператором, принятыми Абонентом в полном объеме и соответствующем качестве, если Абонент пользуется услугой и произвел оплату оказанных услуг или услуг связи, и в течение 30 календарных дней с момента оказания услуг, не обратился к Оператору с мотивированными возражениями по качеству оказанных услуг или подписал Акт выполненных услуг, принял Условия оказания услуг связи.
9.4.17. Абонент – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель обязан в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения акта выполненных работ от Оператора, подписать его, скрепить своей печатью и направить акт выполненных работ Оператору или предоставить мотивированный отказ.
В случае, если в течение 10 (десяти) дней с момента предоставления акта от Абонента не поступило мотивированного отказа от принятия работ/оказания услуг, означает, что работы выполнены, услуги оказаны, а акт считается подписанным.
9.4.18. Абонент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель обязуется представлять Оператору в течение 15 дней со дня заключения договора об оказании услуг связи достоверные сведения о лицах, использующих оборудование абонента - юридического лица (индивидуального предпринимателя), содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), а в случае смены лиц, использующих оборудование юридического лица (индивидуального предпринимателя), - представлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда ему стало известно о таком изменении. За исключением Договоров об оказании услуг связи, заключаемые в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

10.1. Оператор несет ответственность перед Абонентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств в порядке и размере, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
10.2. Оператор не несет ответственность за:

10.2.1. Перерывы в работе активного оборудования системы кабельного телевещания, вызванные прекращением подачи электроэнергии, а также за перерывы, связанные с перерывами в работе поставщика контента (программ), срывов трансляции, проведения профилактических работ спутниковым оператором;

10.2.2. Перерывы в работе оборудования системы кабельного телевещания, связанные с изменением атмосферных и топографических условий, влияющих на качество услуг;

10.2.3. Отсутствие заявок от Абонента, связанных с неполучением услуг по причинам технического характера;

10.2.4. Несоответствия абонентской распределительной сети требованиям, установленным законодательством РФ, и использования Абонентом пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям;

10.2.5. Некачественно оказанные Услуги в случае, если причиной их некачественности оказались противоправные действия самого Абонента.

10.2.6. Содержание в исправном состоянии пользовательского оборудования и абонентской линии кабельного вещания в многоквартирном доме, находящейся в помещении Абонента, абонентской линии сети передачи данных в многоквартирном доме, находящейся в помещении Абонента, абонентской линии сети передачи данных в частном секторе.

10.3. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом в сети Интернет, за исключением собственной информации Оператора.
10.4. Оператор не несет ответственности за несоблюдение Абонентом мер предосторожности и защиты своего компьютера, локальной сети от несанкционированного доступа и причинения материального ущерба Абоненту со стороны третьих лиц.
10.5. Оператор не несет ответственности за качество оборудования Абонента и его заменяемых и восстанавливаемых элементов.
10.6. Оператор не несет ответственности за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его технологической ответственности.
10.7. Ответственность за все действия, произведенные с использованием идентификационных данных Абонента, как им самим, так и другими физическими или юридическими лицами, полностью лежит на самом Абоненте. Абонент должен обеспечивать конфиденциальность присвоенного ему пароля (паролей).
10.8. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.
10.9. Абонент несёт ответственность перед Оператором в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, Договором, Публичной офертой, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом, Договором, Публичной офертой.
10.10. В случае несоблюдения Абонентом правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента убытков.
10.11. Ни одна из сторон Договора ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой стороной за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг, вне зависимости от того, могла или нет сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.
10.12. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, погодные явления, аварии, пожары, противоправные действия третьих лиц, принятие нормативных актов, препятствующих осуществлению сторонами своих обязанностей по Договору и иные природные или социальные явления, не зависящие от воли сторон) стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств.

11. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

11.1. Оператор в соответствии с действующим законодательством РФ вправе расторгнуть Договор в любое время в одностороннем порядке, уведомив Абонента о расторжении не позднее чем за 1 (Один) день до требуемой даты расторжения, если объективные технические, экономические и/или иные причины не позволяют дальнейшее предоставление Услуг. При этом Оператор возвращает Абоненту внесенную плату, уплаченную им в порядке предоплаты за не потребленные Услуги по письменному заявлению. Договор в случаях расторжения по инициативе Оператора связи будет считаться расторгнутым, а оказание Услуг прекращенным с момента прекращения Абоненту доступа к Услугам связи Оператором связи.
11.2. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора в следующих случаях:

- неоплаты Абонентом Услуг в течение 6 месяцев (т.е. в случае, если баланс Лицевого счета на протяжении 6 месяцев был нулевой, отрицательный или недостаточный для оплаты Услуг);
- предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- Абонент использует или получает Услуги незаконным способом;
- Абонент нарушает правила использования Услуг, установленные Федеральным законом "О связи", Правилами оказания услуг связи, Договором, Публичной офертой, Регламентом и иными нормативно-правовыми актами;
- других случаях, предусмотренных Договором, Публичной офертой.

11.3. Абонент при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту Услуг, а также иных услуг, предусмотренных Договором, вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив Оператора до момента расторжения Договора путем отправки

заявления, форма которого размещена на сайте Оператора в разделе Правовая информация – Другие документы, по электронной почте, в мобильном приложении Оператора, в ближайшем офисе Оператора. Договор будет считаться расторгнутым, а оказание Услуг прекращенным со дня, следующего за днем получения Оператором соответствующего заявления Абонента, если более поздний срок не предусмотрен заявлением Абонента. В указанном случае с Лицевого счета Абонента списываются денежные средства за фактическое время пользования Услугами Оператора по Тарифам Оператора. Оставшиеся денежные средства возвращаются Абоненту.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

12.1. Абонент ознакомлен и согласен с характеристиками представляемых Услуг, относительно их качества, надежности и ограничений. Абонент ознакомлен с настоящим Регламентом и обязуется соблюдать предусмотренные в нем условия.

12.2. Заключение Договора оказания услуг связи, акцепт Публичной оферты подтверждает согласие Абонента на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании Оператором.

12.3. Для целей исполнения Договора, Публичной оферты и настоящего Регламента Абонент согласен с обработкой Оператором его персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г., в объеме, установленном Публичной офертой, Регламентом, на срок, необходимый для исполнения договора, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Под обработкой персональных данных понимается сбор, запись, систематизацию, накопление, уточнение, извлечение, обновление, изменение, использование, передача (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, хранение.

Оператор, в свою очередь, обязуется обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента, в соответствии с требованиями законодательства в области защиты персональных данных.

12.4. Абонент и Оператором согласовали между собой, что получение Абонентом счетов и уведомлений от Оператора происходит любым из перечисленных способов:

- электронная почта,
- SMS,
- в личном кабинете Абонента,
- push-уведомления в мобильном приложении,
- в офисах Оператора,

Абонент может получить бумажную версию счета по личной просьбе в любом офисе Оператора.

12.5. В случае возникновения споров и разногласий по Договору, они подлежат урегулированию в следующем порядке:

12.5.1. Претензии Абонента по предоставляемым Услугам принимаются Оператором к рассмотрению только в письменном виде. Срок рассмотрения претензии Абонента составляет не более 60 (шестидесяти) календарных дней.

12.5.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, Публичной оферте, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг, отказа в оказании или выставления счета за оказанную услугу.

К претензии прилагаются копии договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, Публичной оферте, а в случае предъявления претензий о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба.

12.5.3. Для решения технических вопросов при определении вины Абонента в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Оператор вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов.

12.5.4. В вопросах, не урегулированных настоящим Регламентом, включая и возникающие споры, стороны руководствуются действующим законодательством РФ и другими нормативными актами.

12.5.5. При не достижении согласия и примирения в претензионном порядке, стороны вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд по месту нахождения Оператора.

12.6. Антикоррупционные требования к Абонентам - юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям:

12.6.1. Контрагент обязуется соблюдать применимое российское законодательство, включая, но не ограничиваясь:

- Федеральный закон N 273-ФЗ от 25 декабря 2008 г. «О противодействии коррупции»,

- Федеральный закон N 115-ФЗ от 7 августа 2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и законодательство иных государств по противодействию коррупции и противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем («Антикоррупционное законодательство»).

12.6.2. При исполнении своих обязательств по Договору, Контрагент, его аффилированные лица, работники или посредники не совершают каких-либо действий (отказываются от бездействия), которые противоречат требованиям Антикоррупционного законодательства, в том числе, воздерживаются от прямого или косвенного, лично или через третьих лиц предложения, обещания, дачи, вымогательства, просьбы, согласия получить и получения взяток в любой форме (в том числе, в форме денежных средств, иных ценностей, имущества, имущественных прав или иной материальной и/или нематериальной выгоды) в пользу или от каких-либо лиц для оказания влияния на их действия или решения с целью получения любых неправомерных преимуществ или с иной неправомерной целью.

12.6.3. Контрагент несет ответственность за совершение каких-либо действий, которые могут привести к нарушению Антикоррупционного законодательства или стать причиной нарушения Оператором Антикоррупционного законодательства в результате действий Контрагента.

12.7. Все изменения Регламента считаются действительными, если они размещены на сайте Оператора не менее чем за 10 дней до начала их действия.

12.8. Регламент предоставления услуг связи, Тарифы и их описание являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг связи/ Публичной оферты. В случае, если положения Регламента и/или Тарифов противоречат условиям Договора/Публичной оферты, применяются положения Договора/Публичной оферты.