

Утверждены решением Совета директоров  
Общества с ограниченной ответственностью  
«Телесистема «Астра»  
(Протокол № 31 от 10.08.2015г.)

**ПРАВИЛА**  
**оказания услуг связи**  
**Общества с ограниченной ответственностью**  
**«Телесистема «Астра»**  
**(далее – «Оператор»)**

**вступают в действие с 15.08.2015 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ:

1. ТЕРМИНЫ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ	6
4. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОПЕРАТОРА. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ	7
5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ	9
6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА	11
7. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА	12
8. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ	14
8а. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	15
8б. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	15
9. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ	16
10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ	16
11. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ	18
12. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ	19
13. ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ	19
14. ДИСТРИБУЦИЯ	21
Приложение	22

## 1. ТЕРМИНЫ

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

**Абонент** — физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с Оператором и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.

**Абонентская линия** – кабельная линия в составе Сети Оператора, соединяющая абонентскую распределительную систему и Узел связи Сети Оператора.

**Абонентский счет** (Лицевой счет) — условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) Абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора.

**Абонентская кабельная разводка** (Абонентская разводка, Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система) — совокупность физических цепей и технических средств (включая проходные усилители, разветвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенных в помещении Абонента от оконечного оборудования Абонента до оборудования Сети Оператора. Для организации Абонентской разводки может быть использован коаксиальный кабель – для технологии гибридной волоконно-коаксиальной сети, либо кабель типа «витая пара» в случае использования для предоставления услуг по технологии Ethernet.

**Аппаратура абонента** (абонентские устройства, оконечное оборудование) — имеющаяся у Абонента теле-, радио-, видеоаппаратура, компьютеры и другие технические средства.

**Аутентификационные данные** – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет или доступа к соответствующим Услугам Оператора. Подключение Абонента к Личному кабинету либо заказ Услуги Абонентом производятся при введении Абонентом Аутентификационных данных. При первом входе в систему Абонент обязан выполнить смену пароля на собственный код.

**Зона обслуживания** — территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг.

**Личный кабинет** – интерфейс удаленного взаимодействия Абонента с автоматизированной системой расчетов Оператора с использованием WEB-браузера, который реализован в виде отдельной WEB-страницы информационного портала Оператора, вход на который защищен паролем и соединение с которым осуществляется по протоколу HTTPS. Личный кабинет позволяет Абоненту проверить состояние лицевого счета, совершить оплату Услуг Оператора с помощью электронных платежей, изменить пароль для входа в личный кабинет, получить статистическую информацию об объеме полученных Абонентом Услуг. Кроме того, в Личном кабинете осуществляются Подписка Абонента на конкретные Услуги, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента.

**Оборудование** — установленные и/или настроенные у Абонента техническими специалистами Оператора технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям Оператора, позволяющие Абоненту получать Услуги Оператора.

**Обязательная общедоступная телерадиопрограмма** — определенная законодательно телерадиопрограмма, сигнал которой доставляется до Абонента без взимания платы.

**Оператор-контрагент** — оператор связи, сети которого присоединены к Сети Оператора в целях предоставления Абонентам Услуг Оператора.

**Перерыв в предоставлении Услуг** – перерыв в предоставлении Услуг связи, зарегистрированный технической службой Оператора.

**Подключение к сети** — подключение абонентской кабельной разводки к сети Оператора с целью получения Услуг Оператора.

**Публичный показ** — любой показ или сообщение телепередач и/или телепрограмм, транслируемых (ретранслируемых) в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствуют лица, не принадлежащие к обычному кругу семьи.

**Расчетный период** — временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого Абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате Абонентом.

**Сеть Оператора (сеть)** — совокупность технических средств, посредством которых Оператор предоставляет Абоненту комплекс услуг связи.

**Счет-заявка** — документ, фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемых Оператором, а также перечень и стоимость оборудования, передаваемого Абоненту. В счете-заявке подтверждается факт передачи Оператором Оборудования Абоненту, а также факт предоставления Абоненту доступа к услугам Оператора.

**Тарифы на Услуги Оператора (тарифы)** – условия оплаты Услуг Оператора, в том числе тарифы предоставления доступа, тарифные планы, тарифы на дополнительные услуги. При этом тарифы для физических лиц применяются только к физическим лицам, потребление которыми услуг Оператора осуществляется в жилых помещениях и не связано с осуществлением ими предпринимательской деятельности.

**Тариф предоставления доступа** – условия предоставления и оплаты доступа Абонента к Сети Оператора.

**Тариф на дополнительные услуги** – условия предоставления и оплаты услуг, оказываемых Оператором дополнительно к Услугам Оператора.

**Тарифный план** – условия пользования и оплаты услуг связи, в том числе включающие в себя специальные предложения с ограничениями и обязательствами со стороны Абонента.

**Техническая поддержка** (техническая поддержка абонентской линии) — услуга связи, включающая предоставление доступа к сети связи Оператора, предоставление Абоненту в постоянное пользование абонентской линии, вне зависимости от количества и видов получаемых Абонентом услуг.

**Узел связи** – средства связи в составе Сети Оператора, выполняющие функции систем коммутации.

**Услуги Оператора (услуги)** — услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании полученных Оператором лицензий, в соответствии с настоящими Правилами и договором на оказание услуг связи: услуги связи, прочие услуги.

**IP-адрес** — идентификатор устройства, подключенного к сети передачи данных, работающей по протоколу IP, в том числе сети Интернет. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4) или 128-разрядное (по версии IPv6) двоичное число. Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками (например: 217.10.32.5).

**Внешний (публичный) IP-адрес** — IP-адрес оборудования в публичной сети Интернет. Оператор располагает выделенным ему региональным Интернет-регистратором блоком IP-адресов и предоставляет их Абонентам в пользование для получения Услуг Оператора.

**Внутренний (транслируемый) IP-адрес** — IP-адрес из диапазона 10.0.0.0/8, 192.168.0.0/16, 172.16.0.0/12. Внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах Сети Оператора, при установлении соединения с устройствами, подключенными к сети Интернет, внутренний IP-адрес подлежит трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из состава адресов Оператора. Исходя из того, что внутренний IP-адрес служит технологическим целям, обеспечивая соединение оконечного оборудования Абонента с сетью Интернет, он может изменяться Оператором по своему усмотрению в любое время.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между Абонентами и Оператором по поводу

предоставления Услуг Оператора. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг.

Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты Оператора, регламентирующие порядок и условия предоставления Услуг Оператора (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах Оператора, включая условия предоставления отдельных услуг, и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

Настоящие Правила регулируют взаимоотношения Абонентов, получающих Услуги Оператора как по Сети Оператора, так и посредством сетей операторов-контрагентов. При этом состав услуг, их пакетирование могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса сетей, посредством которых предоставляются услуги.

2.2. При предоставлении услуг связи Оператор действует на основании лицензий:

Лицензия № 109209 на предоставления услуг связи для целей кабельного вещания, выданная Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций на срок до 02.06.2018 г.;

Лицензия №144147 на оказание телематических услуг связи на срок до 28.07.2021 г.;

Лицензия № 144148 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации на срок до 28.07.2021 г.;

Лицензия № 144149 на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи на срок до 28.07.2021 г.; предоставляет Абонентам Услуги Оператора и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания услуг, выполнения работ, осуществления справочно-информационного обслуживания, Оператор может привлекать сторонние организации.

2.3. Действуя в рамках законодательства Оператор не оказывает предпочтения одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства.

2.4. В целях исполнения заключенных с Абонентами договоров на оказание услуг, включая осуществление расчетов за услуги, рассмотрение претензий Абонентов, Оператор осуществляет обработку персональных данных, и, при необходимости, их передачу третьим лицам. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. Оператор в соответствии с пунктом 3 статьи 3, подпунктами 2 и 5 пункта 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных Абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования Абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных Абонентов). При необходимости использования данных Абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, Оператор обязан предварительно письменно согласовать с Абонентами такое использование.

### 3. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

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

1) Услуги связи:

- услуги связи для целей кабельного вещания. Данная услуга включает в себя комплекс технологически неразрывно связанных услуг, а именно: предоставление доступа к сети связи, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, бесплатная доставка сигналов Обязательных общедоступных

телерадиопрограмм, доставка иных телерадиопрограмм до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента;

- услуги связи по передаче данных. Данная услуга включает в себя комплекс технологически неразрывно связанных услуг, а именно: предоставление доступа к сети связи, соединение по сети передачи данных, предоставление доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с Сетью Оператора;

- телематические услуги связи. Данная услуга включает в себя комплекс технологически неразрывно связанных услуг, а именно: предоставление доступа к сети связи, предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений.

## 2) Прочие услуги:

- предоставление услуг по кабельной разводке в помещении Абонента;

- предоставление Абоненту услуг по настройке Аппаратуры Абонента, программного обеспечения;

- предоставление Абоненту возможности просмотра кино- или видеофильмов, телепередач из каталога Оператора. Предоставление Абоненту по сети передачи данных музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ и т.п. Такого рода услуги могут быть оказаны Абоненту как Оператором, так и партнерами Оператора при посредничестве Оператора;

- иные услуги.

Конкретные виды оказываемых услуг согласуются с Абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении услуг.

Предоставление Услуг Оператора определяется наличием технической возможности предоставления услуг, наличием соответствующего оборудования и аппаратуры у Абонента, а также денежных средств на счете Абонента, достаточных для оплаты заказываемых услуг в соответствии с тарифами Оператора на работы и услуги.

3.2. Возможность предоставления Услуг Оператора напрямую связана с доступом к сети связи и предоставлением Абоненту абонентской линии в постоянное пользование (Постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 № 785, от 23.01.2006 № 32, от 10.09.2007 № 575, от 09.12.2014 г. № 1342). Исходя из этого, техническая поддержка абонентской линии предоставляется всем Абонентам, подключенным к Сети Оператора, независимо от видов или количества заказанных услуг. Абонент, абонентская разводка которого подключена к Сети Оператора, обязан оплачивать техническую поддержку абонентской линии в порядке и на условиях, предусмотренных регламентами и тарифами Оператора в течение всего периода подключения.

3.3. Предоставление Услуг Оператора начинается после выполнения работ по подключению аппаратуры Абонента и/или инсталляции Услуг Оператора, оплаты работ и услуг Абонентом, как это предусмотрено регламентами и тарифами Оператора.

3.4. При подключении к Сети Оператора по однонаправленной или широкополосной двунаправленной коаксиальной сети осуществляется доставка сигналов Общедоступных телерадиопрограмм до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

3.5. Предоставление Услуг Оператора может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами. В этом случае Оператор в течение периода времени, определенного условиями (в том числе техническими) предоставления конкретной услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг Абонентом в любой момент времени.

3.6. Оказание услуг/услуги может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении Абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

– наличия задолженности у Абонента перед Оператором или отсутствия на Абонентском счете средств, достаточных для оплаты услуги/услуг;

- осуществления Абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством;
- осуществления Абонентом действий, создающих угрозу для нормального функционирования сети связи Оператора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

Приостановление услуги/услуг может происходить по усмотрению Оператора с любой даты расчетного периода. В случае если приостановление услуги происходит после начала расчетного периода, то Абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением договора на оказание услуг. Для возобновления предоставления услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести Абонентскую плату за текущий месяц, осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги Оператора.

3.7. По письменному заявлению Абонента Оператор обязан без расторжения договора приостановить оказание Абоненту телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

В случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания действие Договора может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

Приостановление оказания Абоненту услуг возможно только на будущий период. Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении, если в заявлении Абонента не указана более поздняя дата приостановки.

Возобновление услуг происходит при условии, что на Абонентском счете находится сумма, достаточная для оплаты услуги/услуг по выбранному тарифу. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (Трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг или с даты, указанной в заявлении Абонента о приостановлении оказания Услуг (при указании периода приостановления), при условии оплаты работ по возобновлению доступа по действующим тарифам Оператора.

В случае если Абонент не приостановил пользование услугами, Оператор продолжает их предоставление, то Абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.8. В случае образования задолженности Абонента перед Оператором за техническую поддержку Абонентской линии Оператор вправе отключить квартиру (помещение) Абонента от сети (путем отсоединения абонентской кабельной разводки от Сети Оператора), а также забрать все установленное в квартире (помещении) Абонента и принадлежащее Оператору оборудование и материалы. Повторное подключение к Сети Оператора производится по заявлению Абонента после оплаты Абонентом имеющейся задолженности и повторного подключения по тарифам Оператора. Дата подключения согласовывается между Абонентом и Оператором.

3.9. Предоставление Услуг Оператора прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг связи. В том случае, если на момент расторжения договора у Абонента имеется задолженность за оказанные услуги и/или невозвращенное арендованное оборудование, и/или иное установленное в квартире (помещении) Абонента и принадлежащее Оператору оборудование и материалы, Оператор вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения договора.

#### 4. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОПЕРАТОРА. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

4.1. Договор на оказание услуг может заключаться с любым потенциальным Абонентом по типовым формам, разработанным Оператором в целях упрощения процедуры оформления. Договор содержит положения, применимые ко всем видам Услуг Оператора. Существенные условия, включая стоимость услуги, ее наименование, технические характеристики (там, где это применимо) и иные особенности оказания конкретной услуги, определяются тарифами и условиями ее оказания.

4.2. Заключая договор на оказание услуг, Абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от Оператора, обработку персональных данных Оператором и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание Услуг Оператора, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по договору.

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

4.4. Перечень первоначально заказанных Абонентом услуг указывается в Договоре<sup>1</sup>. В дальнейшем Абонент вправе производить изменение вида и количества услуг, которыми пользуется, в том числе через Личный кабинет. Заявления Абонентов об изменении услуг могут быть оформлены по образцам, разработанным Оператором, и направлены Оператору любыми доступными абоненту способами (в том числе, по факсу, электронной почте, по почте, а также посредством WWW-интерфейса, если последнее предусмотрено Оператором). Заявления действуют с момента их регистрации Оператором. В случае если Абонент изменяет вид и количество услуг через Личный кабинет, такие действия Абонента приравниваются к подаче им письменного заявления Оператору. День совершения действия Абонентом в Личном кабинете в указанном случае считается днем принятия заявления Оператором.

В случае направления заявления по факсу или электронной почте Абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано Оператором (тел. +7 (3955) 68-90-60; +7 (3955) 500-888; e-mail: [astra@381.strelatelecom.ru](mailto:astra@381.strelatelecom.ru)).

4.5. Изменение вида, количества услуг и тарифа осуществляется в дату, указанную Абонентом и согласованную с Оператором. При невозможности изменения тарифа в дату, указанную Абонентом, изменение тарифа производится с первого числа календарного месяца.

4.6. Оформление аренды оборудования (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги) производится следующим образом:

- наименование оборудования, размер арендных платежей (в совокупности – цена договора аренды), срок аренды и некоторые иные условия аренды определяются соответствующим тарифом на работы и услуги.

В пользование Абоненту предоставляется активированное оборудование – Абонент имеет возможность пользования оборудованием только при соединении с системой авторизации доступа к услугам, т.е. при включении Абоненту доступа к услугам, для получения которых необходимо оборудование. Арендная плата за пользование оборудованием взимается за соответствующие расчетные периоды, до даты возврата оборудования Оператору;

Приемка оборудования Абонентом осуществляется на основании соответствующей отметки в счете-заявке (что является подтверждением передачи оборудования Абоненту).

Положения настоящих Правил, условия, описанные тарифами Оператора, и отметки в счете-заявке в отношении аренды оборудования, в совокупности содержат все необходимые условия договора аренды оборудования. Подписание счета-заявки Абонентом и представителем Оператора является подтверждением того, что стороны достигли договоренности в отношении всех условий аренды и заключили договор аренды оборудования, поименованного в счете-заявке. Никаких иных документов в связи с арендой оборудования стороны не оформляют.

<sup>1</sup> Для Абонентов – физических лиц



Возврат оборудования при прекращении договора аренды осуществляется на основании счета-заявки, в котором указывается серийный номер возвращаемого оборудования, описываются повреждения оборудования (если такие имеются), комплектность оборудования. В подтверждение передачи и приемки оборудования, Абонент и представитель Оператора проставляют в специально отведенном месте счета-заявки собственноручные подписи. Оформленный таким образом счет-заявка заменяет собой акт приемки-передачи оборудования.

4.7. Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении услуг, принятыми Оператором). Оператор прекращает оказание Абоненту Услуг не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о расторжении договора, если в заявлении не указана более поздняя дата прекращения предоставления Услуг, при этом оплате подлежит весь период пользования Услугами по день фактического отключения Абонента. Если дата расторжения Договора не является последним днем расчетного периода, Абоненту возвращаются неизрасходованные денежные средства за исключением остатка суммы Абонентской платы за текущий месяц, возмещающей расходы Оператора, связанные с исполнением Договора.

При изменении адреса обслуживания Абонента (выбытии или переезде Абонента на новое место жительства/местонахождение), при наличии технической возможности Оператора и желания Абонента договор продолжает действовать. В указанном случае Абонент обязан известить Оператора об изменении адреса обслуживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

## 5<sup>2</sup>. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ

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

5.2. В целях предоставления услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению аппаратуры Абонента и инсталляции Услуг Оператора. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток (согласно тарифам Оператора на дополнительные работы). По желанию Абонента Оператор может разработать индивидуальный проект абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.) определяются в случае необходимости в счете-заявке (для Абонентов – физических лиц) или в договоре (для Абонентов – юридических лиц).

Если иное не указано в тарифном плане, оплата указанных работ производится после их исполнения в соответствии с действующими тарифами Оператора. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции услуг подтверждается подписанием сторонами счета-заявки или акта сдачи-приемки выполненных работ для физических и юридических лиц соответственно.

5.2.1. В случае если по желанию Абонента к Сети Оператора подключается существующая у Абонента распределительная сеть (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения существующей распределительной сети к Сети Оператора.

5.2.2. Предоставление услуг доступа к сети Интернет и иных интерактивных услуг возможно только с использованием абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами Оператора либо после

---

<sup>2</sup> Не применяется для подключения Абонентов через сети операторов-контрагентов

специального тестирования имеющейся у Абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям Оператора.

5.2.3. Абонентская кабельная разводка, выполненная Оператором за счет своих сил и средств, является собственностью Оператора, передается Абоненту в пользование на время действия Договора и подлежит возврату в случае расторжения Договора. При неисполнении Абонентом указанной обязанности Оператор имеет право взыскать с Абонента ущерб в размере стоимости подключения по действующему на момент расторжения договора прейскуранту.

5.3. Перемещение оборудования смонтированной абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами Оператора по запросу Абонента, и после оплаты Абонентом соответствующих расходов.

5.4. Если для получения Услуг Оператора потребуется установка дополнительного оборудования, то его установка, настройка и соответствующая настройка аппаратуры Абонента производится техническими специалистами Оператора в соответствии с тарифами на работы и услуги Оператора.

Оператор может предоставить необходимое оборудование Абоненту за плату. В случае если у Абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения Услуги Оператора, Оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг.

5.5. Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании аппаратуры, в том числе, обеспечить при подключении аппаратуры/оборудования к сети электропитания заземление или зануление. Несоблюдение указанных мер увеличивает опасность воздействия электростатического и переменного электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи (например, потере модемом связи с головной станцией, ошибкам при передаче), а также к поломке оборудования/аппаратуры.

5.6. В течение гарантийного срока, составляющего один год с момента подписания акта сдачи-приемки выполненных работ по подключению к Сети Оператора и/или инсталляции Услуг Оператора (или оформления соответствующего счета-заявки), гарантийные работы на смонтированной Оператором абонентской кабельной разводке производятся за счет Оператора.

Гарантийный срок на оборудование, приобретенное Абонентом у Оператора, составляет 12 месяцев, если иное не указано Оператором, на комплектующие материалы – 3 месяца, с момента передачи оборудования Абоненту.

5.6.1. Оператор освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание абонентской разводки, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов абонентской разводки;
- вследствие самостоятельного изменения Абонентом квартирной кабельной разводки;
- в результате подключения к абонентской разводке устройств, не предназначенных для получения услуг;
- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории Абонента;
- в случае повреждения абонентской разводки (оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения Абонентом мер электробезопасности (п. 5.5 настоящих Правил).

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

Замена или ремонт осуществляется только при предъявлении Абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования либо комплектующих.

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

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

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

5.6.4. Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся Оператор по действующим на этот момент расценкам.

5.7. Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону +7 (3955) 68-90-60; +7 (3955) 500-888 (в часы работы Оператора). Время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с Абонентом.

5.8. В случае возникновения аварийных ситуаций, выражающихся в повреждении Сети Оператора, Оператор производит ремонт и восстановление в течение 72 часов за свой счет.

## 6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА

6.1. Оператор принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание Услуг Оператора Абонентам в установленные сроки без перерывов в пределах гарантированного времени работоспособности сети (п.10.5 настоящих Правил), за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ - технических перерывов, в том числе в рамках оказания услуг связи для целей телерадиовещания обеспечить доставку до пользовательского (оконечного) оборудования сигнала телепрограмм, соответствующего технологическим параметрам, установленным в договоре с вещателем;
- осуществлять гарантийное обслуживание абонентской кабельной разводки и оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора;
- производить ремонтные работы абонентской разводки и оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора, по заявкам Абонентов;
- информировать Абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты услуг, работ, производимых Оператором, не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;
- доводить до сведения Абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменениях правил оказания услуг.

6.2. Оператор имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты Услуг Оператора;

- самостоятельно формировать частотный план для доставки сигналов телевизионных каналов и порядок их расстановки в Сети Оператора, в одностороннем порядке изменять количество и состав телеканалов в пакетах;
- приостанавливать в соответствии с нормами действующего законодательства оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и договором;
- в соответствии с пунктом 3 статьи 3, подпунктами 2 и 5 пункта 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных Абонентов в целях исполнения договора оказания услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции информационно-расчетных центров) и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий (в том числе передачу операторам внутризоновой и МГ/МН телефонной связи в случае оказания услуг телефонной связи);
- расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении Абонентом условий договора или положений настоящих Правил.

6.3. Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих регламентов Оператора, тарифов, состава услуг и т.п., доводятся до сведения Абонента не менее чем за 10 дней до введения несколькими из нижеперечисленных способов: путем размещения информации в местах работы с Абонентами и через средства массовой информации и (или) по почте, и (или) электронной почте, и (или) телефону в соответствии с данными, указанными в договоре на оказание услуг связи, извещения посредством информационного сервисного телеканала, и (или) публикации об изменениях на сайте компании в Интернете по адресу: [www.381.strelatelecom.ru](http://www.381.strelatelecom.ru)

## 7. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

### 7.1. Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил и договора на оказание услуг связи;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, установленного Оператором и абонентской аппаратуры;
- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги Оператора и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами или положениями о предоставлении конкретных Услуг Оператора;
- обеспечивать доступ сотрудников Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) в подъезд, квартиру, к слаботочным шкафам (нишам) в подъезде по стояку, на чердак, а также к другим помещениям для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования;
- сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

7.1.1. В случае если оборудование, посредством которого предоставляются услуги, передается Абоненту в аренду (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги), Абонент обязан:

- использовать оборудование по целевому назначению, не передавать оборудование третьим лицам;
- содержать оборудование в исправном состоянии, не допуская его порчи или повреждения, незамедлительно сообщать Оператору о любых повреждениях и неисправностях оборудования; не производить ремонт собственными силами;
- возместить Оператору затраты, понесенные в связи с ремонтом оборудования в случае, если неисправность возникнет по вине Абонента. В случае утраты оборудования Абонент обязан возместить Оператору стоимость утраченной единицы оборудования в размере, установленном тарифами Оператора;
- в случае прекращения аренды оборудования возвратить его и карту доступа (если применимо) Оператору в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом нормального износа;

7.1.2. Если заключение договора произведено по Тарифному плану в соответствии со специальным предложением, предусматривающим гарантии и/или обязательства со стороны Абонента в течение оговоренных условиями специального предложения сроков, то в случае досрочного расторжения договора Абонент обязан возместить Оператору разницу между стоимостью Услуг Оператора в соответствии с Тарифным планом и стоимостью Услуг Оператора, фактически оплаченных Абонентом согласно с условиями специального предложения.

7.2 Абонент имеет право:

- получать от Оператора консультации в рамках действия договора на оказание услуг;
- приостановить получение всех или части услуг по своему усмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;
- требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении Услуг Оператора в сроки, установленные настоящими Правилами;
- получать достоверную информацию об услугах и работах, выполняемых Оператором.

7.3 Абоненту запрещается:

- использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к Услугам Оператора третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ. Для целей настоящего пункта к третьим лицам не относятся члены семьи Абонента, а также лица, находящиеся в квартире (помещении) Абонента – физического лица;
- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента;
- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения Услуг Оператора;
- использовать услуги передачи данных и телематических служб для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять, использовать иным образом;
- использовать услуги передачи данных и телематических служб в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;
- осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам Оператора и к другим системам, доступным через сеть Интернет;
- несанкционированное подключение к Сети Оператора. Несанкционированное использование Сети Оператора, ее повреждение или порча, влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## 8. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ

8.1. Расчетным периодом для начисления абоненткой платы является один календарный месяц – период с 00 часов 00 минут первого календарного дня расчетного месяца по 24 часа 00 минут последнего календарного дня расчетного месяца.

8.2. Оплата Услуг Оператора осуществляется в соответствии с установленными тарифами Оператора. В случае изменения тарифов на услуги, оплаченные Абонентом на несколько месяцев вперед, производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления услуги тарифами. В случае необходимости выполнения Оператором работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа абонентской кабельной разводки по нестандартным схемам), стоимость работ определяются согласно сметам, составленным Оператором до начала работ.

8.3. Расчет размера платежа за услуги для Абонента или для заказа новых услуг производится пропорционально числу дней предоставления услуги в течение месяца либо в соответствии с объемом принятой и (или) переданной информации.

8.4. Если иное не определено в тарифном плане, предоставление Оператором заказанных услуг телевидения, доступа в Интернет может быть приостановлено в случае недостаточности на счету Абонента денежных средств.

8.5. В случае блокировки предоставления Абоненту услуг в связи с недостаточностью средств на абонентском счете:

8.5.1. предоставление Оператором услуг доступа к сети интернет начинается в течение **шестидесяти минут** после фактического поступления от Абонента денежных средств на расчетный счет либо в кассу Оператора. Если иное не определено тарифным планом, то для снятия блокировки должна быть внесена сумма, достаточная для оплаты всех услуг, заказанных Абонентом.

8.5.2. предоставление Оператором услуг кабельного телевидения начинается в течение **двух рабочих дней** после фактического поступления от Абонента денежных средств на расчетный счет либо в кассу Оператора. Если иное не определено тарифным планом, то для снятия блокировки должна быть внесена сумма, достаточная для погашения задолженности, существующей у Абонента на дату оплаты, а также абонентская плата за один месяц в соответствии с тарифным планом, выбранным Абонентом.

8.6. В случае использования Абонентом услуг передачи данных телематических служб, Абонент может нести дополнительные расходы помимо абонентской платы (доступ к определенным платным телематическим службам, информационным ресурсам сети Интернет, в том числе в связи с покупкой товаров или подпиской на какие-либо услуги и предложения и т.д.). Абонент в данных случаях несет и оплачивает все подобные дополнительные расходы и обязательства самостоятельно.

8.7. Оператор вправе самостоятельно определять порядок списания денежных средств, уплаченных Абонентом за услуги и работы Оператора, с абонентского счета. Порядок списания денежных средств определяется Оператором в приложении к настоящим Правилам.

8.8. В случае если на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты услуг, Оператор вправе приостановить оказание соответствующей услуги Абоненту. Очередность приостановления услуг при недостаточности средств на счете Абонента, в том случае, если Абонентом заказано несколько услуг, Оператором устанавливается самостоятельно.

Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и у Оператора отсутствует заявление Абонента о приостановлении соответствующей услуги (раздел 3 настоящих Правил), то Абонент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме.

8.9. В случае приостановления услуг по заявлению Абонента (п. 3.7 настоящих Правил) начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. Начисления по технической поддержке абонентской линии производятся за весь период подключения абонентской разводки к Сети Оператора (до момента физического отсоединения сотрудниками Оператора абонентской разводки от Сети Оператора). В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически Абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами Оператора или условиями тарифного плана, выбранного Абонентом по состоянию на первое число расчетного месяца.

8.10. Днем оплаты считается день поступления от Абонента денежных средств на абонентский счет.

## 8а. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ – ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

8а.1. Абонент уплачивает абонентскую плату за заказанные услуги авансом.

8а.2. Если правилами предоставления конкретной услуги не предусмотрено иное, первоначальный платеж за услугу состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры Абонента к Сети Оператора (с монтажом

или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или инсталляции услуг (в зависимости от состава заказанных услуг) и суммы авансового платежа за услуги.

Порядок и сроки оплаты услуг предусмотрены регламентами, тарифами, а также иными актами, регулирующими порядок и условия предоставления конкретных Услуг Оператора.

8а.3. Оплата услуг Абонентами может производиться через кассу Оператора, а также через учреждения банков (с использованием стандартного платежного бланка), другие платежные системы, с обязательным указанием номера договора на платежном бланке, посредством единого платежного документа<sup>3</sup>.

Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение двух недель с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на счет Абонента или возврат денежных средств не гарантируется.

8а.4. Оператор не несет ответственности за работу других организаций, осуществляющих прием платежей в пользу Оператора, и ведет лицевой счет Абонента только с учетом фактически поступивших на расчетный счет Оператора денежных средств. В случае возникновения спорных ситуаций при оплате Услуг Оператора посредством банковских карт, платежных терминалов или иных платежных систем, Абонент обязан по требованию Оператора предоставить все документы, подтверждающие проведение операций по оплате, а также документы, подтверждающие владение указанной банковской картой (если применимо). Непредставление указанных документов может повлечь за собой временное приостановление оказания Услуг Оператора вплоть до разрешения спорной ситуации.

## 8б. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ – ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

8б.1. Первоначальный платеж Абонента состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры Абонента к Сети Оператора (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или стоимости инсталляции Услуг Оператора, а также абонентской платы за заказанную Абонентом услугу в размере 100% абонентской платы за первый календарный месяц авансом.

8б.2. Внесение первоначального платежа производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета на оплату заказанных Абонентом услуг и до момента проведения работ по подключению аппаратуры Абонента к сети и инсталляции услуг.

В дальнейшем Оператор оформляет счета за расчетный месяц в течение пяти рабочих дней следующего месяца и направляет Абоненту в сроки, предусмотренные настоящими Правилами (п.8б.3).

Абонентская плата за все заказанные Абонентом услуги уплачивается по факту их предоставления до двадцатого числа месяца, следующего за расчетным на основании счетов, выставленных Оператором. Ответственность за прохождение платежей возлагается на Абонента.

8б.3. Копии счетов направляются Абоненту по факсу или электронной почте в течение первых десяти рабочих дней месяца, следующего за расчетным. Оригиналы счетов и счетов-фактур Абонент может получить либо в офисе обслуживания Абонентов, либо оригиналы счетов и счетов-фактур направляются Абоненту по почте. В случае неполучения счета в указанный период Абонент должен принять разумные меры для получения счетов. За неполучение счетов Абонентом Оператор ответственности не несет.

## 9. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию. Все поступившие Оператору претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена Абонентом в письменном виде

<sup>3</sup> При наличии соответствующего договора между Оператором и организацией, обеспечивающей формирование и рассылку единого платежного документа

(по адресам офисов обслуживания) или по факсу +7 (3955) 565-300, или по электронной почте [astra@381.strelatelecom.ru](mailto:astra@381.strelatelecom.ru).

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

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

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

9.4. В случае если услуги по предоставлению музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ оказывает Абоненту партнер Оператора, все права и обязанности в связи с оказанием услуг возникают непосредственно у Абонента и партнера. Если иное специально не оговорено в условиях оказания конкретной услуги Оператор не несет какой-либо ответственности за ее оказание партнером. Все заявления и претензии, связанные с такой услугой должны направляться Абонентом непосредственно партнеру Оператора, осуществляющему оказание услуг.

9.5. Претензия рассматривается Оператором в течение 30 (тридцати) дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

## 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

10.1. Оператор и Абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и договором на оказание услуг связи.

10.2. В случае нарушения условий общепринятых норм пользования публичной сетью Интернет, а также условий п.7.3 настоящих Правил Оператор вправе взыскать все полученные Абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/оборудования и потребовать от Абонента возмещения убытков Оператора, вызванных таким нарушением, и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами. Абонент также обязан возместить убытки Оператора, возникшие из-за нарушения Абонентом своих обязательств по договору на оказание услуг, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки Оператора. При этом Оператор вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке. Расторжение Договора не освобождает Абонента от оплаты указанных в настоящем пункте взысканий, требований и возмещения убытков.

10.3. Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом компанией за каждый выявленный случай такого подключения. Для целей настоящего пункта к третьим лицам не относятся члены семьи Абонента, а также лица, находящиеся в квартире (помещении) Абонента – физического лица.

10.4. Оператор не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет Абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения Абонентом платежных документов;
- за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования Абонентом нелегального программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям Сети Оператора аппаратуры, оборудования, приобретенного у неуполномоченных Оператором распространителей, несоблюдения требований безопасности, а также в случае подключения Абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);



- за невозможность оказания доступа к сети Интернет по заявленным параметрам, если аппаратура/оборудование и/или программное обеспечение Абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере Абонента (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);
- за какие бы то ни было потери, убытки Абонента, наступившие в результате деятельности Абонента, связанной с использованием услуг доступа в Интернет, а также за качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;
- в случаях повреждения абонентской кабельной разводки и/или оборудования, произошедших не по вине Оператора;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности Оператора, включая, но ограничиваясь:
  - риски, связанные с использованием услуг доступа к сети Интернет (Абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет: за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах);
  - вред, причиненный действиями или бездействием Абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;
  - риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам Абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля Абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);
  - в случае если Абонент не обеспечил доступ сотрудников Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) в подъезд, квартиру, к слаботочным шкафам (нишам) в подъезде по стояку, на чердак, а также к другим помещениям, доступ в которые будет необходим сотрудникам Оператора для физического подключения Абонента, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования;
  - последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретенных Абонентом не у Оператора;
- в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

10.5. Оператор гарантирует, что Сеть Оператора, представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования Оператора, будет работоспособна в течение 97% времени предоставления услуг. Измерение процента готовности сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.

10.6. При нарушении сроков оказания услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине Оператора (связанных, в том числе, с отсутствием Абонента в помещении в согласованный срок), Оператор вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится.

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

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

## 11. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ

11.1. В случае присоединения Сети Оператора к сетям операторов-контрагентов, Оператор, при наличии технической возможности, предоставляет Услуги Оператора посредством кабельных сетей таких операторов-контрагентов.

В случае если кабельные сети операторов-контрагентов:

- спроектированы и построены в соответствии с технологиями проектирования и строительства, отличными от принятых и используемых Оператором;
- могут предоставлять Оператору ограниченную часть частотного ресурса и/или не содержат обратного канала, то виды предоставляемых услуг могут отличаться от услуг, оказываемых Оператором Абонентам на Сети Оператора. Оператор предоставляет Абонентам, подключенным через сеть оператора-контрагента, только те услуги, пакетирование которых возможно в ограниченном частотном ресурсе сети оператора-контрагента без ущерба для качества услуг.

Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления таких услуг могут разрабатываться Оператором в зависимости от конкретных технических возможностей сети конкретного оператора-контрагента.

11.2. При предоставлении услуг связи для целей кабельного вещания посредством сетей других операторов связи Оператор предоставляет Абонентам возможность просмотра пакетов телепрограмм. Услуги связи для целей телерадиовещания (предоставление Абоненту доступа к кабельной сети оператора-контрагента и предоставление в постоянное пользование абонентской линии) обеспечивает оператор-контрагент таким образом, как это предусмотрено договором между Абонентом и оператором-контрагентом.

Оператор прикладывает все необходимые и возможные в конкретных обстоятельствах усилия для обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг, в целях чего обеспечивает техническое и операционное взаимодействие служб Оператора и оператора-контрагента и сетей, посредством которых предоставляются услуги, и гарантирует круглосуточное предоставление услуг с заявленными параметрами, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ. Несмотря на изложенное, Оператор не несет ответственность за задержки и перебои в оказании услуг, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля Оператора, в том числе в связи с неоплатой Абонентом услуг оператора-контрагента. При отключении абонентской распределительной системы от кабельной сети оператора-контрагента прекращается техническая возможность предоставления Услуг Оператора.

## 12. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ

Техническая поддержка абонентской линии – это услуга связи, включающая предоставление Абоненту в пользование абонентской линии, техническую поддержку и обслуживание. Абонентская линия предоставляется Абоненту в пользование сразу же после подключения к Сети Оператора, и поддерживается в течение всего времени предоставления услуг. При использовании Абонентом собственной абонентской разводки техническая поддержка абонентской линии также входит в список услуг, предоставляемых Абоненту. Прекращение технической поддержки абонентской линии происходит путем физического отключения специалистами Оператора абонентской кабельной разводки от Сети Оператора.

## 13. ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

13.1. Доступ к сети Интернет (услуга передачи данных) может сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с указанной услугой, в том числе телематической услуги электронная почта (с предоставлением почтового ящика на сервере Оператора), предоставление внутреннего IP-адреса Сети Оператора, поддержка DNS, доступ к личному кабинету (персональная страница с информацией о

потребленных услугах и возможностью заказа услуг) и других услуг, предоставляемых без взимания дополнительной платы.

13.2. Непременными условиями получения услуги доступа к сети Интернет являются наличие у Абонента:

- компьютера или другого устройства с установленной и настроенной на нем операционной системой, включая стек протоколов TCP/IP, а также сетевым адаптером и/или USB-портом;
- окончного оборудования в зависимости от технологии, применяемой на конкретном участке сети. Необходимый состав и степень пригодности оборудования определяются техническими специалистами Оператор.

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

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

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

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

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

- несогласованные предварительно с адресатом рассылки электронных писем, как множеству получателей, так и множественные рассылки одному получателю;
- несогласованные с адресатом рассылки электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера ("спам"), а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- рассылки информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- публикацию или передачу информации или программного обеспечения, содержащего в себе вредоносный код ("вирус") или способного нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть Интернет;
- использование услуг для распространения информации, носящей оскорбительный характер для участников сетевого сообщества (в том числе и сотрудников Оператора);
- нелегальное распространение результатов интеллектуальной деятельности или их нелегальное использование.

13.7. Оператор считает себя вправе ограничивать лиц, нарушающих общепринятые нормы пользования сетью Интернет (включая перечисленные в п. 13.6 настоящих Правил), в пользовании предоставляемыми ресурсами и услугами.

При поступлении единичной жалобы нарушитель предупреждается о недопустимости его действий.

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

При поступлении массовых жалоб оказание услуг нарушителю приостанавливается без предупреждения.

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

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

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

Жалобы по поводу несогласованных рассылок (п. 13.6 настоящих Правил) Абоненты могут направлять по адресу: [astra@381.strelatelecom.ru](mailto:astra@381.strelatelecom.ru).

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

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

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

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

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

13.11.1. Для предоставления Услуг Оператора Абоненту на каждое зарегистрированное устройство (подключение) предоставляется один IP-адрес из блока адресов Оператора.

13.11.2. Абонентам Оператора предоставлена возможность использования для передачи данных в сети Интернет протоколов семейства IP без ограничений. Однако, Оператор оставляет за собой право вводить ограничения пропуск трафика некоторых протоколов (портов) в случаях, когда возникает необходимость защиты от воздействия сетевых штормов, распространения вирусов и в других случаях для поддержания качества предоставляемых услуг. В зависимости от требуемой функциональности Оператор выделяет для абонентского устройства внутренний или, если это предусмотрено тарифом, по запросу Абонента, внешний IP-адрес. В период блокировки абонентского подключения (добровольной или в связи с недостаточностью средств) Оператор может присвоить абонентскому устройству внутренний IP-адрес из специально выделенной подсети.

13.11.3. По умолчанию абонентскому устройству выделяется внутренний IP-адрес, который может быть произвольно изменен Оператором в процессе предоставления услуг. Предоставление внешнего IP-адреса осуществляется по запросу Абонента, если такая возможность предусматривается действующими тарифами.

13.11.4. Оператор оставляет за собой право устанавливать и, при необходимости, изменять условия выделения внутренних IP-адресов, также как и условия соединений с использованием внутренних IP-адресов.

13.12. Скорость доступа в сеть Интернет, определенная тарифами на услуги, регулируется на оборудовании Сети Оператора. Тарифами определяется максимально достижимая скорость доступа. Условиями оказания конкретной услуги могут быть установлены иные технические ограничения и предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления.

## 14. ДИСТРИБУЦИЯ

14.1. Оператор, являясь агентом третьих лиц, предоставляет Абонентам Оператора возможность приобретения программного обеспечения, компьютерных игр, мобильных рингтонов, файлов, содержащих

видео фильмы, музыку и т.п. (далее – контент) в режиме онлайн. Продавцами контента являются партнеры Оператора<sup>4</sup>. Виды предлагаемого контента могут меняться в зависимости от политики компании и имеющихся договоренностей с соответствующими правообладателями.

14.2. Услугой по приобретению программного обеспечения, рингтонов, файлов, содержащих видеофильмы, и иного контента могут воспользоваться все Абоненты Оператора – юридические и физические лица, вне зависимости от других услуг, к которым они подключены. Приобретая контент, Абоненты, при посредничестве Оператора, заключают лицензионные договоры с продавцами контента.

14.3. Оформление заказа на приобретение контента осуществляется Абонентом самостоятельно путем заполнения электронных форм на сайте Оператора с использованием своих регистрационных данных в Сети Оператора. Абонент несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения продавцом своих обязательств.

14.4. На основании агентского договора между Оператором и соответствующим партнером сделка по продаже контента считается совершенной (договор с продавцом заключенным) при подтверждении (акцепте) Абонентом пользовательского соглашения (договора оферты), размещенного на сайте Оператора. После акцепта происходит списание денежных средств с абонентского счета в оплату приобретенного контента.

14.5. Вследствие того, что Оператор действует в качестве посредника между Абонентом и продавцом контента, информационное обслуживание и техническая поддержка Абонентов по вопросам приобретения и использования единиц контента осуществляется службой поддержки соответствующего продавца.

14.6. Продавец контента самостоятельно, без участия Оператора, рассматривает претензии Абонентов, связанные с контентом. В случае отказа Абонента от приобретенного контента, где такой отказ применим в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, продавец контента самостоятельно принимает решение о его обоснованности и возврате Абоненту денежных средств, либо замене контента в порядке, предусмотренном законодательством и договором между Абонентом и продавцом контента.

---

<sup>4</sup> Перечень партнеров приведен на сайте Оператора

Приложение  
к Правилам оказания услуг связи Оператора

Порядок учета и перерасчета денежных средств  
за Услуги Оператора

Настоящее Приложение в соответствии с Правилами оказания услуг связи Оператора (далее – Правила) определяет порядок учета денежных средств, уплаченных Абонентом за Услуги Оператора, который применяется в случае, если тарифами, или условиями предоставления конкретных услуг, и/или специальными предложениями не предусмотрено иное, а также определяет некоторые особенности перерасчета абонентской платы за Услуги Оператора. Все иные условия, прямо не предусмотренные настоящим Приложением, регулируются Правилами, тарифами и условиями предоставления отдельных Услуг.

При наступлении срока платежа за Услуги или выполненные работы, уплаченные Абонентом, денежные средства засчитываются в оплату услуг/работ в следующей очередности:

1. Монтажные работы
2. Подключение абонентского оборудования
3. Аренда оборудования
4. Техническая поддержка абонентской линии
5. Услуги кабельного телевидения
6. Доступ к сети Интернет
7. Услуги по размещению оборудования на технологической площадке Оператора
8. Услуги по поддержке доменов
9. Услуги хостинга
10. Размещение виртуального почтового сервера
11. Регистрация доменов третьего уровня
12. Персональный FTP-сервер
13. Прочие услуги

Установленный настоящим Приложением к Правилам порядок учета денежных средств не распространяется на услуги, связанные с распространением музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ и т.д. по сети передачи данных, платежи за которые засчитываются по факту их предоставления и в порядке, определенном условиями оказания данных услуг.

В случае образования задолженности Абонента за Услуги Оператор вправе удержать сумму задолженности Абонента из денежных средств, имеющихся на Абонентском счете, во внеочередном порядке.

Если иное не предусмотрено тарифным планом, выбранным Абонентом по состоянию на первое число расчетного месяца, то абонентская плата за оказание услуг связи списывается ежедневно со счета Абонента.

В случае приостановления Услуг/Услуги по заявлению Абонента (как это предусмотрено Правилами) или в одностороннем порядке со стороны Оператора в соответствии с Договором/Правилами, взимание абонентской платы за этот период не производится. При этом согласно Правилам Абонент не может приостановить Техническую поддержку абонентской линии. Приостановление предоставления Услуг по заявлению Абонента, если иное не предусмотрено тарифами, согласно Правилам производится на полное число календарных месяцев.

При расторжении Договора на оказание услуг или при отказе от Услуг/Услуги, Абоненту возвращаются денежные средства, уплаченные авансом, за вычетом денежных средств, которые взимаются за фактически оказанные Оператором Абоненту услуги.

В случае повторного подключения Абонентской кабельной разводки к Сети Оператора, взимание абонентской платы за Техническую поддержку абонентской линии производится в полном объеме за месяц, в

котором было произведено отключение, и за месяц, в котором производилось повторное подключение к Сети Оператора, с обязательной оплатой тарифа за повторное подключение и имеющейся задолженности.

Заявления Абонентов о перерасчете абонентской платы рассматриваются в порядке, установленном Правилами. Перерасчет абонентской платы производится в случае наличия вины Оператора в непредоставлении или ненадлежащем предоставлении Услуг. Перерасчет платежа за Техническую поддержку, услуги телевидения и услуги доступа к сети Интернет производится пропорционально числу целых дней фактического непредоставления Услуг.

Перерасчет по специальным предложениям Оператора не производится.