



Публичное акционерное общество  
междугородной и международной электрической  
связи «Ростелеком»

МАКРОРЕГИОНАЛЬНЫЙ ФИЛИАЛ «УРАЛ»

\_\_\_\_\_

наименование структурного подразделения

\_\_\_\_\_

вид документа

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

г. Екатеринбург

Приложение № 1 к Приказу от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
«Об утверждении приложений «Особенности оказания  
услуг связи под торговой маркой «Kabinet»

Приложение № 4  
к Правилам оказания услуг связи ПАО «Ростелеком»  
физическим лицам

«Особенности оказания услуг связи под  
торговой маркой «Kabinet»

**Абонентская плата** - расчетная величина стоимости Услуг за Отчетный период, которая состоит из стоимости предоставления в пользование абонентской линии, стоимости Подписки, стоимости арендной платы (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту в аренду какое-либо оборудование), стоимости услуги Мультирум (в случае, если Оператор предоставляет абоненту данную услугу).

**Дополнительное оборудование** – оборудование, необходимое Абоненту для получения Услуг Оператора: цифровой терминал, карта условного доступа и иное оборудование, указанное Оператором в Прейскуранте.

**Прейскурант** – документ, которым Оператор устанавливает состав и цены Услуг, оказываемых Оператором по Договору, условия тарификации по каждой Услуге, а также иные необходимые условия оказания Услуг.

**Лицевой счет (ЛС) Абонента** – форма учета сведений, индивидуальных для каждого Абонента, отражающая поступление денежных средств от Абонента и расходование их на оплату либо отдельно по каждому заключенному Абонентом Договору на Услуги, либо совместно по всем Договорам на Услуги Оператора на условиях, предусмотренных данным Приложением.

**Особенности предоставления Абонентского оборудования** – Приложение №3 к Правилам оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам.

**Подписка** – перечень подключенных пакетов цифрового телевидения, и/или пакетов аналогового телевидения, и/или тарифных планов Интернет, и/или пакетов Пакетного предложения.

**Заказ** – поручение Абонента на изменение Подписки в порядке, установленном действующим Договором об оказании услуг связи (в том числе Прейскурантом).

**Предоставление в пользование абонентской линии** – услуга, оказываемая Абоненту, подключенному к сети Оператора и заказавшему тарифы и/или пакеты цифрового телевидения, и/или пакеты аналогового телевидения, и/или пакеты. Услуга оказывается по каждому адресу подключения Абонента. При подключении одновременно по одному адресу двух и более услуг плата за предоставление в

пользование абонентской линии взимается как за одну услугу по максимальному тарифу.

На каждый адрес подключения окончного оборудования Абонента плата за предоставление в пользование абонентской линии начисляется только один раз в установленном Прейскурантом порядке.

**Промо-период** – это период льготной тарификации услуг, который распространяется на Абонентов, впервые подключающих услугу доступа в Интернет и/или телевидения (пакеты цифрового телевидения и/или пакеты аналогового телевидения) и/или пакетное предложение по адресу подключения.

**СТВ** - Сеть телевизионного вещания.

## **I. Правила оказания услуг связи для целей кабельного вещания (цифровое и аналоговое телевидение)**

1. Оказание Услуг возможно только при наличии у гражданина, желающего заключить Договор, исправных Абонентской распределительной системы и Абонентского оборудования. Оператор может устанавливать характеристики такого Абонентского оборудования. Оператор может предоставить Абоненту Дополнительное оборудование. Особенности предоставления Абонентского оборудования является неотъемлемой частью Договора.

2. Для предоставления Абоненту доступа к СТВ Абонент может использовать имеющуюся у него Абонентскую распределительную систему или проложить новую. С целью обеспечения качества предоставления Услуг Абонентская распределительная система должна соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, а также должна отвечать рекомендациям Оператора.

3. Параметры телевизионных сигналов Абонентской распределительной системы на ее выходе должны соответствовать действующим нормам и правилам. В противном случае Абонент не вправе предъявлять претензии Оператору по качеству оказываемых Услуг.

4. Оператор обязуется предоставить доступ к СТВ в течение 7 дней с момента заключения Договора. В случае если для предоставления доступа к СТВ Оператору необходимо провести дополнительные работы повышенной сложности, Оператор вправе перенести сроки предоставления доступа к СТВ и такой перенос не будет считаться нарушением сроков по Договору.

5. По факту предоставления Абоненту доступа к СТВ подписывается Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ). В случае отказа от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) Абонент обязан свои замечания по выполненным работам изложить в письменном виде. При отсутствии в течение 7 (семи) дней с момента подписания заявления о заключении Договора Абонентом претензий к качеству выполненных работ, направленных Оператору в письменной форме, работа, выполненная Оператором по предоставлению доступа к СТВ, считается выполненной надлежащим образом, в согласованные сроки и принятой Абонентом.

6. Абонент вправе изменить адрес/адреса подключения Абонентского оборудования к СТВ Оператора при наличии технической возможности, оставив соответствующую заявку Оператору.

7. Оператор имеет право:

- менять частотное распределение телевизионных сигналов в СТВ.
- изменять состав Пакетов телеканалов.

8. Абонент имеет право получать информацию о балансе своего Лицевого счета и оказанных услугах Абоненту по телефону Оператора с 9-00 до 21-00 ежедневно или в местах работы с Абонентами.

9. Абонент фактом заключения Договора дает свое согласие на размещение оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг по Договору в помещениях Абонента (включая, но, не ограничиваясь, на конструкциях и элементах здания, в которых проживает Абонент, равно как и в самом здании). Абонент, являющийся собственником жилого помещения, в котором ему оказываются услуги связи, фактом заключения Договора, в соответствии со ст.36 Жилищного кодекса РФ, даёт согласие Оператору на размещение оборудования связи и линий связи, прокладку и эксплуатацию сети связи и оборудования связи в нежилых помещениях, принадлежащих ему на праве общей долевой собственности и указанных в п. 1 ст. 36 Жилищного кодекса РФ, дома, где оказываются услуги связи Абоненту.

10. Абонент согласен получать от Оператора SMS-оповещения, а также сообщения от Оператора, связанные с исполнением Договора.

11. Претензии о некачественном оказании Услуг рассматриваются только в случае подачи Абонентом заявления Оператору.

## **II. Правила оказания услуг доступа к сети Интернет**

Для Абонентов, подключившихся к сети связи Оператора до 01.07.2006 и/или не имеющих письменного Договора об оказании услуг связи с Оператором настоящее Приложение к Правилам оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам является публичной офертой. Фактом акцепта настоящей оферты является регистрация Абонента в расчетно-информационной системе Оператора. Акцепт оферты означает понимание Абонентом положений оферты и согласие с ними. Использование Услуги по умолчанию свидетельствует о согласии Абонента с предложениями Оператора об условиях оказания Услуг.

Для Абонентов, подключившихся к сети связи Оператора в период, начиная с 01.07.2006 и/или имеющим письменный Договор об оказании услуг связи с Оператором, настоящее Приложение к Правилам оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи.

1. Договор вступает в силу с момента его подписания и заключен на неопределенный срок.

2. Описание Услуги. Постоянное соединение предоставляет собой круглосуточное подключение к серверу маршрутизации Оператора с возможностью доступа по протоколу IP к информационным ресурсам и стандартным сервисам компьютерных сетей.

3. Постоянное соединение требует организации отдельной линии связи от узла Оператора до Абонентского оборудования. Способ организации линии связи Ethernet – с использованием медного или оптоволоконного кабеля.

4. В случае, когда ближайший узел и Абонентское оборудование находятся в одном здании и между ними может быть проложен кабель длиной не более 100 метров, Абонентское оборудование подключается к порту FastEthernet на узле

Оператора, медным кабелем типа «витая пара». Данный вид подключения требует наличия сетевого адаптера в компьютере либо другом устройстве Абонента, поддерживающего стандарт 100BaseT (FastEthernet) и которому может быть присвоен статический адрес IP. Интерфейс Абонентского оборудования должен иметь уникальный аппаратный адрес (MAC-адрес) для взаимодействия с сетью связи Оператора. Подключение к каналу более одного устройства (локальной сети) Абонента в случае необходимости должно выполняться через выделенный сервер (роутер) Абонента, маршрутизирующий пакеты остальных устройств локальной сети. При данном виде подключения скорость передачи данных между Абонентским оборудованием и сетью связи Оператора составляет 100 Мбит/с в обоих направлениях.

5. В случае, когда по адресу подключения Абонента нет узла доступа Оператора либо расстояние до него превышает 100 метров, подключение может быть выполнено к ближайшему узлу с использованием опτικο-волоконного кабеля по отдельному проекту. Способ прокладки кабеля, тип оптического кросса, тип оконечного оборудования, прочие технические параметры услуги в этом случае подлежат согласованию на этапе проектирования.

6. Абонент обязан предоставить по требованию Оператора дистрибутив операционной системы, установленной на Абонентском оборудовании, для корректной настройки доступа в сеть Интернет.

7. По факту предоставления Абоненту доступа к сети Интернет подписывается Акт сдачи-приемки оказанных услуг/выполненных работ. В случае отказа от подписания Акта сдачи-приемки Абонент обязан свои замечания по выполненным работам изложить в письменном виде. При отсутствии в течение 7 (семи) дней с момента подписания заявления о заключении Договора Абонентом претензий к качеству выполненных работ, направленных Оператору в письменной форме, работа, выполненная Оператором по предоставлению доступа к сети Интернет, считается выполненной надлежащим образом, в согласованные сроки и принятой Абонентом.

8. Оператор может предоставить Абоненту Дополнительное оборудование. Особенности предоставления Абонентского оборудования является неотъемлемой частью Договора

9. Предоставление доступа к сервису электронной почты. При регистрации в расчётно-информационной системе Оператора Абонент получает адрес электронного почтового ящика на сервере Оператора и пароль для доступа к нему по протоколу POP3.

Оператор обеспечивает круглосуточный приём и отправку электронных почтовых сообщений. Оператор не гарантирует доставку электронных сообщений, заражённых вредоносными программами.

10. Выделение адресов IP:

- Оператор предоставляет необходимое и обоснованное в соответствии с правилами RIPE число IP адресов из блока Оператора и обеспечивает их маршрутизацию.

- при отключении постоянного соединения или смене поставщика услуг Абонент теряет права на использование выданных ранее IP адресов из блока Оператора.

11. В случае перерыва связи либо ухудшения качества связи Абонент сообщает об этом в Службу технической поддержки Оператора либо оформляет Заявку о технической неисправности (далее по тексту – Заявка) на сайте Оператора.

12. Время возникновения неисправности по вине Оператора (перерыва в предоставлении услуг связи) исчисляется с момента получения Оператором Заявки о неисправности.

13. Абонент, получающий Услугу посредством соединения по технологии Ethernet, в целях предотвращения несанкционированного доступа злоумышленников в Сеть с реквизитами Абонента, обязан использовать средства защиты соединения, реализуемые посредством vpn-соединения либо программы авторизации (если иное не установлено Оператором). Программа авторизации предоставляется Абоненту Оператором.

При использовании vpn – соединения Оператор вправе установить ограничения по максимальной скорости в сети передачи данных. В случае установления таких ограничений они указываются в Прейскуранте Оператора.

14. В рамках услуги Сервис КАБиNET Оператор производит настройку и диагностику Абонентского оборудования (в рамках данной услуги под оборудованием понимается компьютер, маршрутизатор, ADSL-модем либо другое устройство, которое может быть подключено к сети связи Оператора).

15. Скорость доступа к сети передачи данных Оператора по технологии Ethernet – до 100 Мб/с; с организацией ADSL - канала – до 8 Мб/с.

16. Указанные в п. 15 скорости являются максимальными в сети передачи данных Оператора. При этом Прейскурантом Оператора для каждого конкретного тарифного плана (тарифа) устанавливаются индивидуальные скорости доступа к сети передачи данных в пределах показателей, указанных в п. 15 настоящего Приложения.

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

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

19. Доступ к информационным и почтовым серверам Оператора:

19.1. Время доступа к службе (первого отклика) – не более 10 сек.

19.2. Время подтверждения принятого запроса – не более 10 сек.

19.3. Доставка сообщений в ящик электронной почты – не более 30 мин.

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

21. Услуга предоставляется 24 часа в сутки ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуг и/или нарушением установленных сроков оказания Услуг.

21.1. О проведении профилактических работ Оператор уведомляет Абонента на своем официальном сайте либо путем рассылки соответствующей информации на адрес электронной почты Абонента, указанный в Личном кабинете Абонента, не менее чем за 24 часа. При этом Абонент считается надлежаще уведомленным в момент размещения уведомления на официальном сайте либо путем рассылки соответствующей информации на адрес электронной почты Абонента. Срок проведения профилактических работ в течение календарного месяца не может составлять более 8 часов.

21.2. Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не

более 72 часов с момента получения Заявки о неисправности Оператором, за исключением срока ремонтных работ, если авария (неработоспособность) сети связи Оператора вызвана грозами, иными стихийными бедствиями и/или обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе повреждений линий связи и повреждения/краж оборудования связи. В этом случае срок ремонтных работ может составлять до 10 календарных дней.

21.3. При этом если для проведения ремонтных (восстановительных) работ Оператору необходим доступ в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира Абонента) и/или в квартиру, где расположено Абонентское оборудование, то Оператор по телефону согласовывает с Абонентом время проведения таких работ на предмет присутствия Абонента в квартире. Если Абонент отсутствует в квартире в согласованное время и/или доступ в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира Абонента) и/или в квартиру, где расположено Абонентское оборудование, невозможен, то Оператор осуществляем ремонтные (восстановительные) работы в срок, указанный в п. 21.2 настоящего Приложения, до того места, доступ в которое возможен (до секции, квартиры, помещения, офиса и т.п.). В случае необходимости проверки работоспособности Абонентского оборудования и дальнейшие ремонтные (восстановительные) работы производятся Оператором в дополнительно согласованное с Абонентом время.

Время невозможности получения Услуги, вызванное невозможностью доступа в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира Абонента) и/или в квартиру, где расположено Абонентское оборудование не будет считаться перерывом в предоставлении Услуг и/или нарушением установленных сроков оказания Услуг.

21.4. Если Услуги оказываются Оператором с привлечением сетевых ресурсов другого Оператора связи (далее – сторонний Оператор) и невозможность оказания Услуг (неоказание Услуг, ухудшение качества оказания Услуг) вызвана отказом технических средств (проводов, оборудования связи) такого стороннего Оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ Оператора увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним Оператором в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.

22. Оператор обеспечивает предоставление Услуг в любое время суток, а также возможность получения телефонных консультаций в рабочее время, указанное на официальном сайте Оператора. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг, и вопросами, касающимися настройки стандартного программного обеспечения (справочно-контактная информация на сайте [www.telenet.ru](http://www.telenet.ru)).

23. Оператор имеет право отказать в предоставлении Услуги (не оказывать Услуги) без предварительного уведомления Абонента и такой отказ (неоказание Услуги) может быть вызван обстоятельствами, предусмотренными действующими Лицензиями Оператора в части выполнения требований по реализации требований уполномоченных государственных органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, а также связанных с обеспечением нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка (при иных обстоятельствах, предусмотренных действующими Лицензиями Оператора, только после уведомления Абонента в порядке, установленном настоящим Приложением), а также если:

23.1. Абонент при регистрации/перерегистрации отказался сообщить свои данные или сообщил о себе заведомо ложные, не соответствующие действительности сведения;

23.2. предоставление Услуг было прекращено ранее по причине нарушения Абонентом Договора об оказании услуг связи и/или Правил оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам;

23.3. Абонент распространяет Услуги третьим лицам;

23.4. предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

23.5. предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических и иных естественных препятствий;

23.6. Абонент использует или намерен использовать оборудование связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное Абонентское оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует не сертифицированное Абонентское оборудование, либо использует нелегализованное программное обеспечение;

23.7. Абонент распространяет спам и вредоносное программное обеспечение с Абонентского оборудования (персонального компьютера) и/или техническими средствами Оператора зафиксировано такое распространение с Абонентского оборудования.

24. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом Правил оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам, Договора об оказании услуг связи, требований действующего законодательства либо если воздействие оборудования Абонента на сеть связи Оператора в результате умышленных действий либо вследствие инфицирования вредоносными программами создает перегрузки и сказывается на возможности и/или качестве оказания Услуг другим Абонентам в порядке, установленном действующим законодательством. В случае неустранения причин такого нарушения Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор об оказании услуг связи в установленном законом порядке. При этом персональный логин и ip-адрес Абонента удаляется из расчетно-информационной системы Оператора. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством заключения нового Договора об оказании услуг связи с Оператором.

25. При возобновлении оказания услуг, если такое оказание было приостановлено ранее, Оператор вправе изменить сетевые реквизиты Абонента (ip-адрес и др.).

26. Оператор имеет право в случае технической необходимости изменить сетевые реквизиты Абонента (ip-адрес и др.) с обязательным уведомлением об этом Абонента.

27. Оператор обязан исключить возможность доступа к информационным системам, которые Абонент сообщает Оператору в порядке, установленном Оператором. Данная услуга оплачивается в соответствии с Прейскурантом Оператора.

28. Оператор вправе прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг. Оператор обязан уведомить Абонента за 24 часа о планируемом обслуживании с указанием продолжительности такого обслуживания. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг. Исходя из технических возможностей Оператора, плановое обслуживание, т.е. профилактические и ремонтные работы, будет планироваться и, по возможности, производиться во время, когда это может нанести наименьший ущерб для Абонента.

29. Абонент принимает условие, что в сети Интернет содержатся материалы, выражающие (или отражающие) частное мнение третьих лиц и/или группы третьих лиц (а равно правительственных, неправительственных и/или общественных организаций, учреждений, фирм), в том числе: сведения общественно-политического и социального характера, в которых для Абонента может, по его разумению, содержаться оскорбительная, неэтичная, дискриминационная информация (в разнообразии ее форм изложения и распространения).

Оператор не контролирует порядок и условия появления таких материалов в сети Интернет и не несет за них никакой ответственности.

30. Абонент обязан использовать для получения Услуг лицензированное программное обеспечение.

31. Заключая Договор об оказании услуг связи (подключаясь к сети передачи данных Оператора) Абонент, являясь собственником жилого помещения, в котором ему оказываются услуги связи, в соответствии со ст.36 Жилищного кодекса РФ, даёт согласие Оператору на размещение оборудования связи и линий связи, прокладку и эксплуатацию сети связи и оборудования связи в нежилых помещениях, принадлежащих ему на праве общей долевой собственности и указанных в п. 1 ст. 36 Жилищного кодекса РФ, дома, где оказываются услуги связи Абоненту.

32. Абонент обязан предпринимать меры по защите Абонентского оборудования (в том числе персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала. При этом Оператор дает Абоненту рекомендации по обеспечению такой защиты, которые размещаются на официальном сайте Оператора ([www.telenet.ru](http://www.telenet.ru)).

33. Абонент согласен получать от Оператора SMS-оповещения, а также сообщения от Оператора, связанные с исполнением Договора.

34. Границы зон ответственности Оператора при оказании Услуг:

- с использованием постоянного соединения: по технологии Ethernet – место ввода линии связи Оператора в помещение (квартиру) Абонента. При этом линия связи в границе зоны ответственности Оператора является собственностью Оператора;

- с использованием постоянного соединения с использованием технологии ADSL – разъем RJ – 11 на окончании линии связи Оператора.

35. Оператор несет ответственность за предоставление Услуг в соответствии с Правилами оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам и Договором об оказании услуг связи в границах (зоне) ответственности, указанной в п. 34 настоящего Приложения.

36. Никакая информация или советы по использованию услуг сети Интернет, даваемые Оператором, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями, но не техническим способом обеспечения предоставления Услуг.

Оператор не дает гарантий того, что полученное посредством Услуги программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные компоненты.

37. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий настоящего Приложения стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Правилами оказания услуг ПАО «Ростелеком».

38. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности



перед Абонентом за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг (за исключением нарушения сроков оказания услуг по передаче данных).

39. Оператор несет ответственность за нарушение сроков оказания Услуг, неоказание Услуг, некачественное оказание Услуг только в случае получения Заявки о технической неисправности, а также использования Абонентом соответствующего требованиям действующего законодательства (в т.ч. сертифицированного) оборудования для подключения к сети связи Оператора и лицензированного программного обеспечения.

40. Оператор не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его ответственности.

41. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством Услуг, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также качества и свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернет и предоставляемых Абоненту посредством Услуг. Абонент несет всю ответственность за использование Услуг, предоставляемых Оператором, и обеспечивает защиту Оператора от любых претензий и/или исков третьих лиц, связанных с использованием его Услуг Абонентом. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с технологией подключения к сети связи Оператора. В частности, Абонент понимает, что при подключении по технологии Ethernet и/или по технологии ADSL в результате влияния высокого электрического напряжения (в том числе возникающего при атмосферных электрических разрядах во время гроз) Абонентское оборудование может частично или полностью стать неработоспособным. В этом случае Оператор не несет ответственности за потерю работоспособности Абонентского оборудования и ущерб, возникший у Абонента.

При этом Оператор уведомляет Абонента, что в «летнее время» (в период с апреля по сентябрь включительно) необходимо учитывать возможное влияние атмосферного электричества (грозы) на работоспособность Абонентского оборудования, подключенного к электросетям и сетям связи и рекомендует во время грозы не осуществлять выход в сеть Интернет, отключить Абонентское оборудование (в том числе компьютер) из сети электропитания 220 V, отключить сетевой кабель от Абонентского оборудования (в том числе компьютера). Также Оператор настоятельно рекомендует в этот период уходя из дома отключить Абонентское оборудование (в том числе компьютер) из сети электропитания 220 V, отключить сетевой кабель от Абонентского оборудования (в том числе компьютера).

42. Абонент полностью ответственен за сохранность своего пароля и за убытки, которые могут возникнуть по причине его несанкционированного использования. В любом случае потери контроля над паролем Абонент несет полную материальную ответственность по оплате Услуги. По факту кражи логина и пароля, произошедшего по вине третьих лиц, Абонент вправе направить в адрес Оператора заявление о смене логина и пароля, с обязательным приложением к заявлению соответствующего финансового документа, подтверждающего оплату Услуги.

43. Оператор не несет ответственности за извещение любых третьих сторон о лишении Абонента доступа и за возможные последствия, возникшие в результате отсутствия такого предупреждения.

44. Абонент обязуется не привлекать Оператора ответчиком или соответчиком

по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего Приложения Абонентом или другими лицами, использующими имя пользователя и пароль Абонента; или связанным с использованием Интернет посредством Услуг; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Абонентом или другими лицами, использующими его логин и пароль.

45. Реальный ущерб, нанесенный Оператору, подлежит взысканию с Абонента в полном размере в соответствии с действующим законодательством.

46. Реальный документально подтвержденный ущерб, причиненный Абоненту Оператором при оказании Услуг по Договору, подлежит возмещению в соответствии с действующим законодательством.

47. Оператор вправе прекратить доступ Абонента к Услуге или части Услуги без предупреждения, если Абонент совершает действия и/или вовлечен в действия, которые являются нарушением Правил оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам и/или действующего законодательства и на которые указывают, в том числе, уполномоченные государственные органы.

48. В случае прекращения договорных отношений между Оператором и Абонентом по любым основаниям, персональный логин и ip-адрес Абонента удаляется из расчетно-информационной системы Оператора. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством заключения нового Договора и новой регистрации Абонента в расчетно-информационной системе Оператора.

49. Любые уведомления и письма, направленные Оператором Абоненту на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке на странице персональной статистики Абонента (в Личном кабинете Абонента) будут иметь юридическую силу. Уведомления и письма считаются надлежащим образом доведенным до сведения Абонента, а Абонент, соответственно, надлежащим образом уведомленным (получившим письма и уведомления) в момент их отправки на адрес электронной почты, указанный в Личном кабинете Абонента. При этом форма таких уведомлений и писем признается Сторонами письменной.

### **III. Правила управления Услугами и порядок расчетов**

1. Абонент вправе подключить любые Услуги, оказываемые Оператором.

2. Абонент вправе при оформлении Заказа добавить пакет/пакеты цифрового телевидения и/или пакет/пакеты аналогового телевидения, и/или тарифных планов Интернет, и/или пакетов Пакетного предложения к действующей Подписке либо отказаться от пакета/пакетов цифрового телевидения, пакета/пакетов аналогового телевидения, и/или тарифных планов Интернет, и/или пакетов Пакетного предложения действующей Подписки. При этом отказ от всех пакетов цифрового телевидения, пакетов аналогового телевидения, тарифных планов Интернет, пакетов Пакетного предложения допускается только путем подачи письменного Заказа в офисе Оператора, и такой отказ признается сторонами односторонним отказом от исполнения Договора (расторжением Договора) со стороны Абонента. Договор прекращает свое действие с даты изменения Подписки, в результате которого в Подписке не осталось ни одного пакета цифрового телевидения, пакета аналогового телевидения, тарифного плана Интернет или Пакетного предложения.

3. Оформление Заказа возможно следующими способами:

3.1. Через Интернет в Личном кабинете на сайте [www.telenet.ru](http://www.telenet.ru);

3.2. Оформлением Дополнительного соглашения к Договору об оказании услуг связи;

3.3. По телефону через специалиста Оператора.

Все способы оформления Заказа имеют одинаковую юридическую силу.

4. На каждый адрес подключения Абонентского оборудования Абонент оформляет отдельное Дополнительное соглашение.

5. Абонент вправе использовать любой способ оформления Заказа для изменения Подписки, если она содержит любой пакет/пакеты цифрового телевидения, и/или пакет/пакеты аналогового телевидения, и/или тарифные планы Интернет, и/или пакет Пакетного предложения. Между Абонентом и Оператором заключается Дополнительное соглашение к Договору, когда результатами исполнения Заказа являются:

- отказ Абонента от всех пакетов цифрового телевидения на любой смарт-карте;

- отказ Абонента от всех пакетов цифрового телевидения и/или пакетов Пакетного предложения на любой смарт-карте;

- отказ от тарифного плана Интернет на любом ip-адресе;

- отказ от тарифного плана Интернет или пакетов Пакетного предложения на любом ip-адресе;

- отказ от всех Услуг, содержащих пакеты аналогового телевидения по адресу подключения;

- добавление смарт-карты и/или добавление первого ip-адреса по адресу подключения;

- добавление Услуги, содержащей пакеты аналогового телевидения, по адресу подключения, на котором в Подписке на момент оформления Заказа отсутствовали Услуги, содержащие пакеты аналогового телевидения.

6. Действующим признается Заказ, сделанный любым способом, с наиболее поздней датой/временем оформления.

7. Для оформления Заказа через специалиста Оператора по телефону Абонент обязан сообщить:

- фамилию, имя, отчество;

- паспортные данные (номер, кем и когда выдан);

- номер договора или адрес подключения.

В случае совпадения названной Абонентом информации и информации, указанной в Договоре Оператора (занесенной из Договора в Личный кабинет), специалист Оператора в течение 1 (одного) часа оформляет Заказ Абонента путем его отражения в Личном кабинете Абонента.

В случае несовпадения сообщенной Абонентом специалисту Оператора информации и информации, указанной в Договоре, Оператор вправе не оформлять Заказ. В этом случае Абонент вправе оформить Заказ через Интернет в Личном кабинете либо в офисе Оператора (в местах работы с Абонентами).

8. Исполнение Заказа возможно только в случае, если после такого исполнения баланс Лицевого счета Абонента останется выше порога отключения.

9. Сроки исполнения Заказа:

9.1. при оформлении Заказа через Личный кабинет или через специалиста Оператора Заказ выполняется в течение суток;

9.2. при оформлении Заказа в письменном виде Заказ выполняется не позднее следующего рабочего дня за днем оформления Заказа.

## 10. Управление Услугами через Личный кабинет Абонента.

10.1. Для получения доступа в Личный Кабинет Абоненту необходимо пройти процедуру регистрации на сайте [www.telenet.ru](http://www.telenet.ru). Реквизиты для Регистрации в Личном кабинете предоставляются Абоненту Оператором либо при подключении к сети связи Оператора либо в офисе Оператора.

10.2. В состав услуг, доступных для управления через Личный кабинет включая, но, не ограничиваясь, входят – получение информации о Подписке, изменение Подписки, подключение услуги «индивидуальный кредит», получение информации о состоянии Лицевого счета, получение информации о движении средств по Лицевому счету, подключение и настройка услуги «автоинформатор». Данный перечень услуг может меняться Оператором в одностороннем порядке.

10.3. Абонент принимает на себя все риски, связанные с утратой реквизитов доступа к Личному кабинету.

Абонент полностью ответственен за сохранность своего пароля и иных реквизитов для входа/регистрации и работы в Личном кабинете и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования пароля и иных реквизитов для входа/регистрации и работы в Личном кабинете. В любом случае такой потери контроля Абонент несет полную материальную ответственность по оплате Услуг Оператора.

10.4. Любые уведомления и письма, направленные Оператором Абоненту на адрес электронной почты, указанный (размещенный) в Личном кабинете Абонента, будут иметь юридическую силу. Уведомления и письма считаются надлежащим образом доведенным до сведения Абонента, а Абонент, соответственно, надлежащим образом уведомленным (получившим письма и уведомления) в момент их отправки на адрес электронной почты, указанный в Личном кабинете Абонента, или размещения в Личном кабинете Абонента. При этом форма таких уведомлений и писем признается Сторонами письменной.

11. Стоимость Услуг устанавливается Оператором в Прейскуранте и состоит из Абонентской платы и иных платежей за Услуги Оператора. Порядок формирования абонентской платы, а также списания абонентской платы с Лицевого счета Абонента устанавливается Прейскурантом Оператора.

12. На каждый адрес подключения Абонентского оборудования Абонента плата за предоставление в пользование абонентской линии начисляется только один раз в установленном Прейскурантом Оператора порядке. Абонентская плата списывается с Лицевого счёта по Договору, открытого в расчетно-информационной системе Оператора, ежедневно равными долями, начиная с 1-го числа месяца (или со дня, следующего за днем исполнения Заказа) и до последнего числа месяца (или до дня исполнения Заказа, содержащего отказ от всех пакетов и/или тарифных планов, пакетных предложений).

13. Абонент оплачивает иные услуги Оператора. При этом порядок тарификации и правила списания денежных средств с ЛС Абонента за такие услуги устанавливается Правилами оказания таких услуг и Прейскурантом Оператора.

14. Услуги оказываются с заявленными характеристиками при наличии на Лицевом счете Абонента остатка денежных средств больше, чем порог отключения.

15. При образовании задолженности на Лицевом счете больше или равной порогу отключения Оператор вправе оказывать Абоненту Услуги с иными характеристиками до погашения задолженности Абонентом и образования на лицевом счете баланса, выше порога отключения. При этом (включая, но не

ограничиваясь) сохраняется доступ к просмотру некоторых телевизионных каналов, транслируемых в кабельной сети (в том числе к общероссийским обязательным общедоступным телеканалам: Первый канал, Телеканал «Россия» (Россия-1), Телеканал «Россия-2» (Россия-2), Телекомпания «НТВ», Телеканал «Россия – Культура» (Россия-К), Петербург – 5 канал, Российский Информационный Канал «Россия-24» (Россия-24), Детско-юношеский телеканал «Карусель», «Телеканал «Общественное телевидение России», ТВ ЦЕНТР - Москва), а также к некоторым сайтам сети Интернет.

16. Если Абонент на 1-е число месяца (0 часов 0 минут) имеет баланс Лицевого счета равный или ниже порога отключения, то этим фактом он дает распоряжение Оператору на временное приостановление оказания Услуг (отключение Подписки). Фактом оплаты задолженности до образования баланса Лицевого счета выше порога отключения Абонент дает распоряжение Оператору на возобновление оказания Услуг (подключение Подписки). Подключение Подписки в указанном случае после временного приостановления производится Оператором в день оплаты задолженности при образовании баланса Лицевого счета выше порога отключения. Стоимость подключения Подписки в данном случае устанавливается Прейскурантом Оператора.

При этом если Подписка Абонента не содержит пакет/пакеты аналогового телевидения, то с момента такого приостановления оказания Услуг до момента возобновления оказания Услуг абонентская плата не начисляется.

17. Для просмотра каналов, входящих в пакеты цифрового телевидения либо в пакеты Пакетного предложения, включающие в себя такие каналы, требуется наличие цифрового терминала (STB SD) или САМ-модуля, и смарт-карты. Для просмотра некоторых каналов требуется наличие иного оборудования, перечень которого устанавливается Оператором.

18. Общероссийские обязательные общедоступные телеканалы являются бесплатными для Абонентов, подключившимся к услугам для целей кабельного вещания и/или Пакетному предложению, и при установлении и применении цены на оказание Услуг Оператором не учитываются.

19. Для пользования Услугами Абоненту необходимо поддерживать баланс своего Лицевого счета, открытого Оператором, выше порога отключения (если иное не предусмотрено Прейскурантом и/или Договором с Абонентом). Абонент обязан своевременно оплачивать Услуги Оператора (кроме Абонентов, Договором с которыми предусмотрен иной порядок оплаты и/или Прейскурантом не предусмотрено иное).

20. При подключении Абонента к сети связи (предоставлению доступа к сети связи) Оператор имеет право не оказывать Услуги до полного погашения Абонентом задолженности за услуги по предоставлению доступа к сети связи.

21. Информация по имеющемуся остатку средств и причитающимся платежам применительно к Абоненту отражается на Лицевом счете в Личном кабинете Абонента. Лицевой Счет Абонента в расчетно-информационной системе Оператора создается при регистрации Абонента. Показатели Лицевого счета являются основанием для определения суммы оказанных Услуг и проведения финансовых расчетов между Оператором и Абонентом.

Абонент обязуется регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.

22. Стоимость Услуги определяется в соответствии с перечнем выбранных

Абонентом Услуг и ценами, указанными в Прейскуранте. Цены на Услугу указываются в рублях, включая налоги. В Прейскуранте указываются правила тарификации и условия, определяющие предоставление конкретной Услуги, если при оказании такой конкретной Услуги используются дополнительные/особые правила тарификации и условия, определяющие ее предоставление.

23. Абонент вправе осуществлять оплату Услуг наличными, либо в безналичной форме, по своему выбору.

Оператор вправе не предоставлять Услугу в случае, если в платежном документе Абонентом неверно указан персональный логин или номер Договора до момента приведения платежного документа в соответствие.

Оплата производится Абонентом способами и в местах, указанными на сайте Оператора [www.telenet.ru](http://www.telenet.ru), в том числе через официальных партнеров Оператора, список которых приведен на официальном сайте Оператора.

При этом в случае оплаты по Интернет – карте Абоненту зачисляется на Лицевой счет денежная сумма, эквивалентная номиналу активируемой Интернет – карты. Все суммы, уплаченные Абонентом за Интернет – карту сверх номинала уплачиваются им самостоятельно и добровольно.

24. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Оператора, с момента опубликования новых реквизитов на официальном сайте Оператора Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.

25. Факт оплаты Услуги считается подтвержденным:

а) при оплате за безналичный расчет - после поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счет Оператора;

б) при оплате в офисе Оператора (внесение в кассу) - в течение 1 (одного) часа;

в) при оплате по Интернет - карте – в течение 1 (одного) часа после активации Интернет-карты.

26. Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление Услуги, если баланс Лицевого счета Абонента становится равен или ниже порога отключения, установленного Оператором, и/или соответствующая оплата не получена Оператором в срок, предусмотренный условиями Договоров с Абонентом.

26.1. В течение 3 (трех) месяцев с даты приостановки предоставления Услуги и/или образования баланса равного или ниже порога отключения, установленного Оператором, на Лицевом счете Абонента содержимое его почтового ящика сохраняется за Абонентом. По истечении этого срока содержимое ящика электронной почты Абонента может быть автоматически удалено.

26.2. В случае, когда предоставление Услуги приостановлено и/или баланс на лицевом счете ниже порога отключения, установленного Оператором, в течение 180 (ста восьмидесяти) дней, то по истечении указанного срока Оператор оставляет за собой право прекратить предоставление Услуг (кроме Абонентов, договором с которыми предусмотрен иной порядок прекращения предоставления Услуг). При этом договорные отношения между Оператором и Абонентом прекращаются, персональный логин Абонента удаляется из расчетно-информационной системы Оператора. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством заключения нового Договора об оказании услуг связи с Оператором.

27. Абонент осведомлен и согласен, что Оператор своими техническими средствами осуществляет учет потребляемых Абонентом услуг и отражает их на

Лицевом счете, а также осуществляет контроль за состоянием Лицевого счета Абонента.

28. Учет услуг доступа к сети Интернет посредством постоянного соединения осуществляется по каждому ip-адресу, выделенному Абоненту.

29. При наличии отрицательного баланса Лицевого счета Абонента при поступлении денежных средств в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность Абонента перед Оператором.

30. Оплата за предоставление доступа к сети связи Оператора при расторжении Договора Абоненту не возвращается.

31. Перерасчет абонентской платы производится в следующем порядке:

- если у Абонентов на одном адресе подключения подключена только услуга доступа к сети Интернет: в случае перерыва в предоставлении услуги доступа к сети Интернет по вине Оператора Абоненту снижается абонентская плата в размере  $1/720$  (одной семисот двадцатой) части от стоимости тарифа, стоимости предоставления в пользование абонентской линии по данному адресу подключения, стоимости арендной платы (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту в аренду какое-либо оборудование для предоставления услуги доступа в Интернет);
- если у Абонента на одном адресе подключения подключена только услуга телевидения: в случае перерыва в предоставлении услуги телевидения по вине Оператора Абоненту снижается абонентская плата в размере  $1/720$  (одной семисот двадцатой) части от стоимости пакета цифрового и/или аналогового телевидения, стоимости предоставления в пользование абонентской линии по данному адресу подключения, стоимости арендной платы (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту в аренду какое-либо оборудование для предоставления услуги телевидения), стоимости услуги Мультирум (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту данную услугу);
- если у Абонента на одном адресе подключения подключена услуга телевидения и услуга доступа к сети Интернет: в случае перерыва в предоставлении одной из услуг (услуга телевидения или услуга доступа к сети Интернет) по вине Оператора Абоненту снижается абонентская плата в размере  $1/720$  (одной семисот двадцатой) части от стоимости пакета цифрового и/или аналогового телевидения или тарифа, половины от стоимости предоставления в пользование абонентской линии по данному адресу подключения, стоимости арендной платы (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту в аренду какое-либо оборудование для предоставления услуги, в предоставлении которой произошел перерыв по вине Оператора), стоимости услуги Мультирум (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту данную услугу);
- в случае перерыва в предоставлении услуги доступа к сети Интернет или услуги телевидения, которая входит в состав пакетного предложения, по вине Оператора Абоненту снижается абонентская плата в размере  $1/720$  (одной семисот двадцатой) части половины от стоимости пакетного предложения по данному адресу подключения, стоимости арендной платы (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту в аренду какое-либо оборудование для предоставления услуги, в предоставлении которой произошел перерыв по вине Оператора), стоимости услуги Мультирум (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту данную услугу);
- если у Абонента на одном адресе подключения подключено несколько услуг

(пакетное предложение и услуга телевидения или услуга доступа к сети Интернет): в случае перерыва в предоставлении услуги доступа к сети Интернет или услуги телевидения, которая входит в состав пакетного предложения, и услуги доступа к сети Интернет или услуги телевидения, по вине Оператора Абоненту снижается абонентская плата в размере  $1/720$  (одной семисот двадцатой) части половины от стоимости пакетного предложения по данному адресу подключения, стоимости тарифа или стоимости пакета цифрового и/или аналогового телевидения, стоимости арендной платы (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту в аренду какое-либо оборудование для предоставления услуги, в предоставлении которой произошел перерыв по вине Оператора), стоимости услуги Мультирум (в случае, если Оператор предоставляет Абоненту данную услугу).

Перерасчеты производятся за каждый час перерыва в оказании Услуг Оператора. Перерывы до 30 (тридцати) минут включительно подлежат оплате в обычном порядке. Перерывы свыше 30 (тридцати) минут округляются до целого часа. Перерыв в предоставлении Услуги фиксируется на основании оформленной в соответствии с Правилами оказания конкретных Услуг Заявки о технической неисправности. Снижение оплаты производится путем перерасчета в Расчетном месяце, следующим за Отчетным месяцем, в котором произошел перерыв в предоставлении Услуги.