

Договор

оказания услуг связи на условиях бандл-продуктов

город Екатеринбург

Настоящий «Договор» определяет взаимоотношения между

ООО «Комтехцентр», именуемым в дальнейшем «Оператор», и «Клиентом» – любым юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, заключившим Договор, посредством акцепта настоящей публичной оферты на следующих условиях.

1. Термины и определения.

- 1.1. **Договор** – настоящий документ, размещенный на Официальном сайте Оператора.
- 1.2. **Официальный сайт Оператора** – ресурс в Сети Интернет, размещенный по адресу: <http://www.miralogic.ru/bundles>.
- 1.3. **Стороны** – именуемые совместно Клиент и Оператор. По отдельности Клиент и Оператор могут именоваться **Стороной**.
- 1.4. **Соглашение** – документ, подписываемый Сторонами, являющийся акцептом Договора. Соглашение содержит перечень и стоимость Услуг, предоставляемых Клиенту и другие существенные условия Договора.
- 1.5. **Прейскурант** – приложение к Договору, размещенное на Официальном сайте Оператора, и содержащее полный перечень и стоимость Услуг Оператора.
- 1.6. **Финансовые Документы** – документы, формируемые Оператором для взаимодействия с Клиентом в рамках Договора и законодательства Российской Федерации: Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг), счет-фактура, счет на оплату услуг.
- 1.7. **Услуги** – услуги связи и системной интеграции в области информационных технологий, предоставляемые Оператором по Договору.
- 1.8. **Продукт** – система ставок оплаты Услуг Оператора. Все Продукты имеют названия и указаны в Прейскуранте.
- 1.9. **Сеть Оператора** – комплекс инженерных сооружений, включая Каналы Передачи Данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором, служащий для предоставления услуг связи.
- 1.10. **Сеть Интернет** – глобальное объединение сетей разных операторов, сетей их абонентов, с целью обмена информацией.
- 1.11. **Протокол Сети Интернет** – совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет.
- 1.12. **Адрес Сети Интернет** – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет.
- 1.13. **Сервисы Интернет** – услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет при помощи Протокола Сети Интернет.
- 1.14. **Сетевые Сервисы Оператора** – услуги, предоставляемые при помощи Сети Оператора.
- 1.15. **Сетевые Реквизиты (Реквизиты доступа к информации через сеть)** – часто конфиденциальная информация, состоящая из необходимого набора параметров (например, имя учетной записи и пароль), которые указываются при настройке сетевого оборудования или программного обеспечения. Сетевые реквизиты передаются по Сети Оператора от сетевого оборудования Клиента к сетевому оборудованию Оператора, и служат для однозначной идентификации оборудования Клиента при получении Клиентом услуг Оператора.
- 1.16. **Несанкционированный доступ** – доступ к информации или сетевым сервисам, осуществляемый без явного разрешения их владельца, в том числе и с подделкой Сетевых Реквизитов.
- 1.17. **Расчётно-информационная система** – программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учёта и расчёта стоимости Услуг Оператора.
- 1.18. **Личный Кабинет** – специальный ресурс Оператора, отображающий информацию из Расчётно-информационной системы о доступных, заказанных и потребленных Услугах, состоянии Лицевого Счета и другой информации, связанной с предоставлением Услуг. Личный Кабинет доступен Клиенту при помощи Сетевых Реквизитов с Официального сайта Оператора.
- 1.19. **ПИН-код** – персональный идентификационный номер, используемый в качестве Сетевого Реквизита для упрощенного доступа в Личный Кабинет для управления Услугами. ПИН-код может состоять из любых 5 цифр и может быть изменен Клиентом самостоятельно в Личном Кабинете.
- 1.20. **Линия Связи** – техническое устройство и физическая среда, обеспечивающие передачу данных.
- 1.21. **Коммутатор** – электронное оборудование, служащее для подключения оборудования Клиента к Сети Оператора.
- 1.22. **Абонентская Линия Связи** – Линия Связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с Портом Коммутатора.
- 1.23. **Порт Коммутатора** – ресурс коммутатора, предоставляемый Оператором в пользование Клиенту для подключения оборудования Клиента посредством Абонентской Линии Связи.
- 1.24. **Канал Передачи Данных** – часть Сети Оператора, состоящая из технических средств передачи и приема данных, включающая волоконно-оптическую, медную проводную или беспроводную Линии Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется прием и передача данных.
- 1.25. **1 Бит** – минимальная единица измерения количества информации.
- 1.26. **Полоса Пропускания Канала** – максимально возможное количество Бит, передаваемое за 1 (одну) секунду по Каналу Передачи Данных. Полоса Пропускания Канала обычно измеряется в Мегабитах в секунду или Килобитах в секунду. 1 (один) Мегабит в секунду равен 1000000 (одному миллиону) Бит в секунду. 1 (один) Килобит в секунду равен 1000 (одной тысяче) Бит в секунду.
- 1.27. **Трафик** – количество информации, переданной по Протоколу Сети Интернет через Порт Коммутатора.
- 1.28. **Телефонная Связь** – вид электросвязи, предназначенный для обмена голосовой и не голосовой информацией, осуществляемый с Телефонного Оборудования Клиента с пользователями ТФОП.
- 1.29. **Голосовая Связь** – вид электросвязи, предназначенный для обмена голосовой и не голосовой информацией с применением технологии передачи данных для целей передачи голосовой информации.
- 1.30. **SIP** – протокол передачи данных (стандарт RFC 3261), используемый в Сети Оператора для реализации Голосовой Связи.
- 1.31. **SIP-id** – уникальный идентификатор, используемый в протоколе SIP и предоставляемый Клиенту для доступа к услугам Голосовой Связи.
- 1.32. **План Набора** – установленная Оператором система правил для пользования Голосовой Связью.
- 1.33. **ТФОП** – телефонная сеть общего пользования для предоставления услуг Телефонной Связи.
- 1.34. **Телефонное Оборудование Клиента** – телефонные аппараты, АТС и подобное оборудование, принадлежащее или находящееся в пользовании Клиента, подключаемое к Сети Оператора для получения услуг Голосовой Связи или Телефонной Связи.
- 1.35. **Телефонный Номер** – уникальный цифровой идентификатор, предоставляемый Клиенту для доступа к услугам Телефонной Связи.
- 1.36. **Телефонное Соединение** – сеанс Голосовой или Телефонной Связи, инициируемый Клиентом, продолжительность которого измеряется в минутах. Последняя неполная минута каждого Телефонного Соединения считается как полная.
- 1.37. **Местное Телефонное Соединение** – Телефонное Соединение между Телефонным Оборудованием Клиента и оборудованием других пользователей ТФОП, находящихся в пределах одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения.

- 1.38. **Цифровое Телевидение Планеты** – сервис Оператора, с помощью которого Клиент получает доступ к услугам связи для целей кабельного вещания.
- 1.39. **Телеканал** - совокупность телевизионных программ и иных аудиовизуальных произведений и материалов, сформированных в соответствии с сеткой вещания под постоянным наименованием и с установленной периодичностью для последующего распространения.
- 1.40. **Пакет Телеканалов** – именованный набор Телеканалов, доступный Клиенту в рамках сервиса Цифровое Телевидение Планеты.
- 1.41. **Телеприставка** – специализированное устройство, подключаемое к Сети Оператора и телеприемнику Клиента. При помощи Телеприставки возможен доступ Клиента к сервису Цифровое Телевидение Планеты.
- 1.42. **Вещатель** – организация, осуществляющая выпуск телевизионных программ, включая производство, монтаж, расстановку во времени и трансляцию и (или) ретрансляцию (посредством передачи в эфир, по кабелю или через спутник) аудиовизуальной массовой информации, предназначенной для получения непосредственно аудиторией, и имеющая лицензию на вещание.
- 1.43. **Контент** – любая информация Вещателя, составляющая Телеканал, доступная Клиенту при предоставлении услуг связи для целей кабельного вещания.
- 1.44. **Порог Отключения** – минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента. При достижении Порога Отключения Оператор может временно приостановить оказание Услуг Оператора. Порог Отключения определен для каждого Продукта и указан в Прейскуранте.
- 1.45. **Порог Включения** – минимально необходимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента для возобновления обслуживания после приостановления оказания Услуг Оператора в соответствии с пунктом 5.4.3.6 настоящего Договора. Порог Включения определен для каждого Продукта и указан в Прейскуранте.

2. Предмет Договора.

- 2.1. Оператор предоставляет Клиенту услуги в соответствии с настоящим Договором, Прейскурантом, законодательством Российской Федерации и действующими лицензиями Оператора (далее – Услуги). Реквизиты действующих лицензий, Договор и Прейскурант публикуются на Официальном сайте Оператора. Прейскурант содержит Продукты.
- 2.2. Конкретный состав Услуг согласуется Сторонами в соответствии с условиями настоящего Договора и фиксируется Соглашением.

3. Подразделения и службы Оператора.

- 3.1. **Отдел по Работе с Клиентами** – специализированная служба Оператора, решающая следующие задачи по взаимодействию с Клиентом: официальная переписка с Клиентом по вопросам, связанным с Договором; доведение до Клиента сведений, связанных с предоставлением Услуг; принятие, обработка и рассмотрение заявок Клиента; подготовка и печать документов, связанных с Договором.
- 3.1.1. Время работы Отдела по Работе с Клиентами – с понедельника по пятницу с 09:30 до 18:00, суббота и воскресенье – выходной.
- 3.1.2. Время работы Контакт-центра – с понедельника по пятницу с 08:00 до 23:00, в субботу и воскресенье – с 10:00 до 23:00.
- 3.1.3. Контактный телефон в городе Екатеринбург (343) **3790000**, автоматический факс (343) 3790002.
- 3.1.4. Контактный телефон в городе Березовский (34369) **42878**.
- 3.1.5. Контактный телефон в городе Нижний Тагил (3435) **384545**.
- 3.1.6. Контактный адрес электронной почты helpdesk@miralogic.ru.
- 3.2. **Служба Технической Поддержки** – специализированная служба Оператора, отсуживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Клиента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; устраняющая неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами.
- 3.2.1. Время работы Службы Технической Поддержки – круглосуточно.
- 3.2.2. Контактный телефон в городе Екатеринбурге (343) **3790011**.
- 3.2.3. Контактный телефон в городе Березовский (34369) **42404**.
- 3.2.4. Контактный телефон в городе Нижний Тагил (3435) **384515**.
- 3.2.5. Контактный адрес электронной почты support@miralogic.ru.

4. Порядок заключения Договора и изменения его условий.

- 4.1. Для заключения Договора Клиент обращается в Отдел по Работе с Клиентами. Договор также может быть заключен на территории Клиента уполномоченным представителем Оператора.
- 4.2. Весь фактический учет Услуг, расчет их стоимости, а также учет платежей Клиента, осуществляется Оператором автоматически в соответствии с действующим Прейскурантом при помощи Расчетно-информационной Системы, в которой Клиенту заводится лицевой счет, номер которого соответствует номеру Договора. Лицевой Счет предназначен для учета расчетов по Договору и отражает финансовые операции Оператора с Клиентом.
- 4.3. В соответствии с пунктом 1 статьи 433, пунктом 3 статьи 434 и пунктом 3 статьи 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации Договор с Клиентом считается заключенным с момента внесения платежа Клиента на Лицевой Счет. Факт заключения Договора данным способом означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий, указанных в Договоре и Прейскуранте.
- 4.4. Документальным подтверждением факта заключения Договора с Оператором со стороны Клиента является платежный документ о внесении денежных средств на Лицевой Счет.
- 4.5. До начала предоставления Услуг Клиент совместно с Оператором должны подписать Соглашение, содержащее существенные условия Договора, а также его номер. По окончании выполнения Оператором работ по организации подключения Клиента к Сети Оператора Клиент должен подписать Акт выполненных работ или предоставить Оператору мотивированный отказ от выполнения работ.
- 4.6. В случае необходимости Клиенту может быть предоставлен бумажный экземпляр Договора. Для этого Клиент может самостоятельно обратиться в Отдел по Работе с Клиентами.
- 4.7. Оператор имеет право в одностороннем порядке в соответствии с условиями раздела 10 Договора изменить Договор и Прейскурант. В момент вступления в силу новой версии Договора и Прейскуранта их предыдущая редакция теряет свою силу.
- 4.8. Клиент вправе изменять условие Договора в части смены Продукта, заказа дополнительных товаров, подключения или отключения дополнительных услуг (телефонных номеров, опции «Публичный показ») путем совершения конклюдентных действий по смене Продукта, заказу дополнительных товаров, подключению или отключению дополнительных услуг (телефонных номеров, опции «Публичный показ») в «Личном кабинете».

5. Порядок оказания Услуг.

- 5.1. Услуги могут быть разовыми или постоянными, то есть оказываться Клиенту непрерывно в течение действия Договора, в соответствии с его условиями.

5.2. Оплата Услуг.

5.2.1. Основанием для расчета с Клиентом являются данные, полученные с помощью Расчетно-информационной системы.

5.2.2. Способы оплаты Услуг Оператора перечислены в следующей таблице:

№ п.п.	способ оплаты	ориентировочный срок зачисления денежных средств на Лицевой Счет
1.	Наличными в кассу Оператора. Адреса офисов указаны на Официальном сайте Оператора.	в день оплаты
2.	Безналичным способом на расчетный счет Оператора. При заполнении платежного поручения необходимо обязательно указать в поле «Назначение платежа» номер Договора.	1-2 рабочих дня

5.2.3. Продукт выбирается Клиентом при заключении Договора и может быть изменен в порядке, указанном в разделе 5.3 настоящего Договора.

5.2.4. Продукты Оператора, указанные в Прейскуранте, являются авансовыми, то есть оплата производится перед оказанием услуг. Клиент самостоятельно определяет размер платежа, вносимого на Лицевой Счет.

5.2.5. Абонентская плата, если она предусмотрена Продуктом, списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере, пропорциональном количеству дней месяца, в котором оказываются Услуги по данному Продукту.

5.2.6. Абонентская плата за использование Продукта может включать определенный объем Услуг:

5.2.6.1 Объем Услуг, включенный в Продукт, исчисляется в размере, пропорциональном количеству дней месяца, в котором оказываются Услуги по данному Продукту.

5.2.6.2 Невостребованный (неизрасходованный) Клиентом объем Услуг на следующий месяц не переносится.

5.2.6.3 Для получения объема Услуг, включенного в абонентскую плату, остаток денежных средств на Лицевом Счете должен быть больше Порога Отключения.

5.2.7. Все дополнительные услуги Оператора, указанные в Прейскуранте, по способу оплаты являются авансовыми, то есть оплата производится перед оказанием услуг.

5.3. Порядок изменения Продукта.

5.3.1. Оператор может в одностороннем порядке изменять Продукт Клиента, уведомив об этом Клиента не позднее, чем за 10 (десять) дней.

5.3.2. Клиент может изменить Продукт не более 1 (одного) раза в календарный месяц, направив заявку Оператору в электронном виде через Личный Кабинет.

5.3.3. Изменение Продукта на новый производится в течение 1 (одного) часа с момента подачи заявки, за исключением случаев, когда необходимо выполнения дополнительных условий. В этих случаях изменение Продукта будет произведено после согласования между Клиентом и Оператором условий перехода. Условиями перехода могут быть предоставление или возврат дополнительного оборудования, предоставляемого Оператором в соответствии с условиями Продукта, а также выполнение иных действий Оператора, определяемых Продуктом.

5.3.4. Тарификация Услуг Оператора в соответствии с новым Продуктом начинается с 00 часов 00 минут дня смены Продукта.

5.3.5. Перерасчет абонентской платы на старом и новом Продуктах будет выполнен с учетом количества дней нахождения на каждом из Продуктов в расчетном месяце.

5.3.6. Стоимость подключения к Продукту (стоимость процедуры изменения Продукта) указана в Прейскуранте.

5.4. Общие условия оказания Услуг.

5.4.1. Порядок организации предоставления новой Услуги Оператора (далее - «Инсталляции Услуги»).

5.4.1.1 Клиент обращается в Отдел по Работе с Клиентами для выяснения технической возможности Инсталляции Услуги по указанному им адресу.

5.4.1.2 Оператор выясняет в установленные сроки (не более 1 месяца) наличие технической возможности Инсталляции Услуги.

5.4.1.3 При наличии технической возможности с заявителем заключается Договор и Дополнительное соглашение к Договору.

5.4.1.4 При отсутствии технической возможности, Оператор в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента выяснения наличия технической возможности оповещает Клиента о невозможности Инсталляции Услуги и сообщает ему сроки, в которые данная Услуга может быть инсталлирована.

5.4.1.5 Оператор согласует с Клиентом условия и сроки Инсталляции Услуги.

5.4.1.6 В случае необходимости Оператор присваивает Клиенту необходимые Сетевые Реквизиты. Присвоенные Сетевые Реквизиты указаны в Соглашении к Договору.

5.4.1.7 Выполнение работ по Инсталляции Услуги начинается после поступления денежных средств на Лицевой Счет в размере, определенном условиями Продукта.

5.4.1.8 Сроки выполнения работ по Инсталляции Услуги указаны в Соглашении к Договору.

5.4.1.9 Факт выполнения работ (оказания услуг) по Договору фиксируется подписанием Клиентом и Оператором Акта сдачи-приемки работ.

5.4.2. Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ.

5.4.2.1 Оператор уведомляет Клиента о проведении необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до их начала с указанием предполагаемой продолжительности работ. Уведомление высылается на адрес электронной почты Клиента или публикуется Оператором в Личном Кабинете.

5.4.3. Порядок приостановки Оператором оказания услуг.

5.4.3.1 Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Федерального закона «О связи» или условий Договора.

5.4.3.2 Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент нарушает условия оплаты, определенные Прейскурантом или Договором.

5.4.3.3 Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент несанкционированно изменяет закрепленные за ним Сетевые Реквизиты или производит действия, приносящие вред другим пользователям.

5.4.3.4 Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент эксплуатирует предоставленное Оператором в соответствии с Договором оборудование с нарушением правил технической эксплуатации.

5.4.3.5 Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент использует в Сети Оператора протоколы, отличные от Протокола Сети Интернет.

5.4.3.6 Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если остаток денежных средств на Лицевом Счете становится меньше Порога Отключения, указанного в Прейскуранте для Продукта Клиента.

5.4.3.7 В случае непрерывного приостановления оказания услуг из-за недостатка денежных средств на Лицевом Счете в течение более 120 (ста двадцати) суток, Оператор имеет право отключить Абонентскую Линию Связи от Порта Коммутатора. Восстановление подключения Абонентской Линии Связи к Порту Коммутатора производится в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты письменного обращения Клиента и при наличии денежных средств на Лицевом Счете не менее Порога Включения.

5.4.3.8 Возобновление оказания Услуг, приостановленных на основании пунктов с 5.4.3.1 по 5.4.3.5, производится Оператором только после устранения Клиентом нарушений.

5.4.3.9 Возобновление оказания Услуг, приостановленных на основании пункта 5.4.3.6, производится Оператором, если остаток денежных средств на Лицевом Счете становится больше Порога Включения.

- 5.4.3.10 Оператор имеет право отказать Клиенту в предоставлении конкретной Услуги или приостановить предоставление Услуг в случаях возникновения независимых от Оператора обстоятельств, при которых предоставление Услуг становится невозможным.
- 5.4.3.11 Интервал времени с момента приостановления Услуг на основании пунктов с 5.4.3.1 по 5.4.3.6 до момента возобновления оказания Услуг определяется как «период необслуживания».
- 5.4.4. Порядок регистрации и устранения перерывов оказания и случаев ухудшения качества Услуг.
- 5.4.4.1 В случае перерыва оказания либо ухудшения качества Услуг, Клиент сообщает об этом в Службу Технической Поддержки по телефону.
- 5.4.4.2 Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Клиентом о неисправности.
- 5.4.4.3 Специалист Службы Технической Поддержки заносит в журнал учета неисправностей (далее - «Журнал») следующие данные:
- Номер Договора Клиента;
 - ФИО человека, обратившегося от имени Клиента и его контактную информацию;
 - Краткое описание проблемы.
- 5.4.4.4 Оператор информирует Клиента о возможных сроках устранения неисправности.
- 5.4.4.5 Оператор устраняет аварийные ситуации на Каналах Передачи Данных или неисправность оборудования Оператора в течение 3 (трех) календарных дней, следующих за днем обращения Клиента (Общий срок устранения неисправности). В Общий срок устранения неисправности не входят Субботы, Воскресенья и выходные Праздничные дни. Оператор производит перерасчет стоимости Услуг за каждый полный или неполный календарный день, когда отсутствовала возможность пользования услугами связи не по вине Клиента и (или) пользователя. Перерасчет производится только по письменному заявлению Клиента.
- 5.4.4.6 Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Клиента, производится за счет Клиента.
- 5.4.4.7 После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, специалист Службы Технической Поддержки заносит соответствующую запись в Журнал и уведомляет Клиента об устранении неисправности по телефону.
- 5.4.5. Порядок предъявления претензий.
- 5.4.5.1 Клиент имеет право в письменной форме, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации предъявлять претензии по объему и качеству предоставляемых Услуг.
- 5.4.5.2 В случае, если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

6. Описание Услуг Оператора.

- 6.1. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее – услуги передачи данных).
- 6.1.1. Общие положения:
- 6.1.1.1 Для оказания услуги передачи данных Оператор подключает оборудование Клиента к Сети Оператора в порядке, указанном в пункте 5.4.1 настоящего Договора и в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору.
- 6.1.1.2 Оконечное сетевое оборудование Клиента, подключаемое к Сети Оператора проводным способом, должно обеспечивать работу по стандарту проводных сетей Ethernet (IEEE 802.3) и иметь интерфейс, совместимый с 10/100baseT (витая пара).
- 6.1.1.3 Услуга передачи данных организуется с помощью Канала Передачи Данных от оборудования Клиента до Коммутатора.
- 6.1.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:
- 6.1.2.1 Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги передачи данных Клиенту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Клиента.
- 6.1.2.2 Оператор гарантирует соответствие качественным показателям услуги передачи данных только внутри Сети Оператора.
- 6.1.3. Особые условия приостановки и прекращения предоставления услуги передачи данных:
- 6.1.3.1 Оператор имеет право приостановить предоставление услуг передачи данных Клиенту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Клиентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.
- 6.1.3.2 Клиент в случае переезда обязан письменно уведомить Оператора о намерении прекратить потребление услуги передачи данных в связи с переездом.
- 6.1.4. Виды услуг передачи данных, их определение и описание:
- 6.1.4.1 Организация постоянного подключения к Сети Оператора.
- 6.1.4.1.1 Услуга включает выделение Порты Коммутатора и организацию Линии Связи типа «витая пара» к месту расположения оборудования Клиента с установкой стандартного разъемного соединения.
- 6.1.4.1.2 При расположении оборудования Клиента на расстоянии более 90 метров (по трассе кабельной линии) от Коммутатора, оказание услуги признается невозможным, а Договор подлежит расторжению в порядке, указанном в разделе 10.
- 6.1.4.1.3 При технологической невозможности организации Линии связи типа «витая пара» (выявленной вследствие конструктивных особенностей здания или помещения Клиента) к месту расположения оборудования Клиента, оказание услуги признается невозможным, а Договор подлежит расторжению в порядке, указанном в разделе 10.
- 6.1.4.1.4 В случае препятствия третьих лиц в проведении работ по организации Линии Связи типа «витая пара» к месту расположения оборудования Клиента, оказание услуги признается невозможным, а Договор подлежит расторжению в порядке, указанном в разделе 10.
- 6.1.4.2 Услуги связи по передаче данных без тарификации объема Входящего Трафика Клиента:
- 6.1.4.2.1 Оператор обеспечивает возможность доступа Клиента к Сервисам Интернет и Сетевыми Сервисами Оператора за фиксированную абонентскую плату в соответствии с действующим Прейскурантом без тарификации объема передаваемого Трафика.
- 6.1.4.2.2 Оператор устанавливает для Клиента ограничение Полосы Пропускания Канала в соответствии с Продуктом Клиента.
- 6.1.4.2.3 Оператор производит «привязку» физического адреса сетевого адаптера Ethernet (MAC-адреса) Клиента к Порту Коммутатора. MAC-адрес не может быть изменен Клиентом без предварительного согласования с Оператором.
- 6.1.4.2.4 При подключении к услуге Оператор выделяет Клиенту 1 (один) реальный (внешний) Адрес Сети Интернет из диапазона Оператора.
- 6.1.4.2.5 Присвоение Адреса Сети Интернет оборудованию Клиента осуществляется Оператором автоматически по протоколу DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – протокол динамической конфигурации узла). Корректная работа сетевого оборудования Клиента возможна только при использовании протокола DHCP (RFC 2131). Иной способ присвоения Адреса Сети Интернет в Сети Оператора не предусмотрен.

6.2. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее – услуги Голосовой Связи).

6.2.1. Общие положения:

6.2.1.1 Услуга является дополнительным сервисом Оператора, при помощи которого Клиент может осуществлять Телефонные Соединения, используя специальное оборудование и программное обеспечение.

6.2.1.2 Для идентификации Телефонного Оборудования Клиента и для возможности тарификации Телефонных Соединений Оператор присваивает Телефонному Оборудованию Клиента идентификатор SIP-id. В Личном Кабинете Клиенту доступен перечень присвоенных идентификаторов SIP-id.

6.2.1.3 В силу технологической неразрывности предоставляемых сервисов, услуга Голосовой Связи не может быть предоставлена отдельно от услуг Местной Телефонной Связи.

6.2.1.4 Получение Клиентом услуг Голосовой связи возможно несколькими способами:

6.2.1.4.1 Через персональный компьютер Клиента, подключенный к Сети Оператора в порядке, указанном в пункте 6.1.4 настоящего Договора.

6.2.1.4.2 С помощью Телефонного оборудования Клиента, подключенного к Сети Оператора в порядке, указанном в пункте 6.1.4 настоящего Договора. Оборудование может быть подключено к Сети Оператора посредством маршрутизатора. Телефонное оборудование может быть приобретено Клиентом у Оператора. Конкретные модели Телефонного оборудования Клиента и маршрутизатора определяются в Прейскуранте.

6.2.1.5 Качество услуг Голосовой Связи гарантируется Оператором только внутри Сети Оператора. Качество данных услуг вне Сети Оператора зависит от качественных показателей других операторов связи в Сети Интернет по маршруту передачи данных.

6.2.2. Виды услуг:

6.2.2.1 Дальняя Голосовая Связь.

6.2.2.1.1 Оператор предоставляет Клиенту возможность установки Телефонных Соединений с использованием технологии передачи данных. При этом установка соединений с пользователями, которые находятся за пределами Сети Оператора, осуществляется через присоединенных операторов, с которыми у Оператора заключены соответствующие договоры.

6.2.2.1.2 Оператор применяет повременную систему оплаты данной услуги. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты Телефонного Соединения, инициированной Клиентом, тарифицируется Оператором по ценам, указанным в Прейскуранте. Оператор предоставляет Клиенту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на данную услугу.

6.2.2.1.3 План Набора для доступа к услугам Дальней Голосовой Связи.

6.2.2.1.3.1 Для доступа к различным вариантам услуг Дальней Голосовой Связи применяется следующий План Набора:

Услуга Оператора	Порядок набора номера	
	Для междугородных телефонных номеров	Для международных телефонных номеров
Дальняя Голосовая Связь (8)	198+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер

6.2.2.1.3.2 С согласия Клиента, Оператор осуществляет обработку набираемых Клиентом номеров и приводит номера в соответствие с Планом Набора:

Набираемый Клиентом номер	Преобразуемый Оператором номер в соответствии с Планом Набора
8+код города+номер	198+код города+номер
8+10+код страны+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер

6.2.2.1.4 Оператор ограничивает количество установленных Телефонных Соединений с международными телефонными номерами 30 (тридцатью) за каждые 15 (пятнадцать) минут. В случае достижения указанного значения, Телефонный Номер Клиента блокируется до выяснения обстоятельств.

6.3. Услуги Местной Телефонной Связи, за исключением услуг Местной Телефонной Связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (далее – услуги Местной Телефонной Связи).

6.3.1. Общие положения:

6.3.1.1 Для предоставления услуг Местной Телефонной Связи Оператор, в силу технологической неразрывности предоставляемых сервисов, организует услуги Голосовой Связи в соответствии с разделом 6.2.

6.3.1.2 Доступ к услугам Местной Телефонной Связи осуществляется посредством переадресации Телефонных Соединений с идентификаторов SIP-id, присвоенных в рамках услуг Голосовой Связи, на выделенные Клиенту Телефонные Номера и наоборот: с Телефонных Номеров на соответствующие идентификаторы SIP-id.

6.3.1.3 Клиент самостоятельно через Личный Кабинет заказывает Телефонные Номера.

6.3.1.4 Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет отказаться от любого Телефонного Номера.

6.3.1.5 Оператор не тарифицирует Местные Телефонные Соединения.

6.3.1.6 Возможность и количество одновременных Телефонных Соединений, установленных с одного телефонного номера (многоканальный телефон), определяется Продуктом.

6.3.1.7 Перечень выделенных Клиенту Телефонных Номеров указывается в Личном Кабинете.

6.3.2. Качество оказания услуги Местной Телефонной Связи.

6.3.2.1 Оператор оказывает услуги в соответствии с требованиями лицензии.

6.3.3. Виды услуг:

6.3.3.1 Выделение Местного Телефонного Номера.

6.3.3.2 Местные Телефонные Соединения без тарификации их продолжительности.

6.3.3.2.1 Оператор ограничивает количество установленных Телефонных Соединений с разными местными телефонными номерами в течение одних календарных суток. Значение ограничения указано в Прейскуранте для каждого Продукта. В случае достижения указанного значения, Телефонному Номеру Клиента блокируется возможность совершать вызовы на местные телефонные номера до окончания текущих суток.

6.3.3.2.2 Местные Телефонные Соединения (специальные службы). Оператор бесплатно предоставляет доступ к номерам специальных экстренных оперативных служб: Служба пожарной охраны – 01; Служба полиции – 02; Служба скорой медицинской помощи – 03; Аварийная служба газовой сети – 04; Единый номер службы экстренных вызовов – 112.

6.4. Услуги кабельного вещания.

6.4.1. Общие положения:

6.4.1.1 Получение Клиентом данного вида услуг возможно через интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты.

6.4.1.2 Использование сервиса Цифровое Телевидение Планеты возможно через телеприемник Клиента с помощью Телеприставки. Конкретная модель Телеприставки определяется в соответствии с Дополнительным соглашением. Оборудование приобретается Клиентом у Оператора или предоставляется Оператором в пользование в соответствии с Дополнительным соглашением. Для доступа к сервису с нескольких телеприемников, Клиенту требуется соответствующее количество Телеприставок. Максимальное количество телеприемников, на которых возможно одновременное использование сервиса Цифровое Телевидение Планеты, определяется Продуктом.

6.4.1.3 Некоторые Телеканалы могут предоставляться Оператором в формате изображения высокой четкости (HD). Такие услуги отмечены в интерфейсе сервиса Цифровое Телевидение Планеты значком «HD». Для возможности получения услуг в

формате HD используемое оборудование Клиента (Телеприставка, телеприемник и т.д.) должно поддерживать данный формат.

6.4.1.4 Клиент дает согласие на получение информационных сообщений через интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты.

6.4.2. Качество оказания услуг связи для целей кабельного вещания.

6.4.2.1 Качество услуг может ухудшаться по следующим причинам:

6.4.2.1.1 Воздействие погодных условий, влияющих на прием спутникового сигнала (включая, но не ограничиваясь этим), таких, как: дождь, снег, град, туман, гроза или сильные порывы ветра;

6.4.2.1.2 Профилактические работы, проводимые Вещателем.

6.4.2.1.3 Несовместимость оборудования, а также неверная настройка оборудования Клиента.

6.4.2.1.4 Несогласованный с Оператором способ подключения Телеприставки к Сети Оператора.

6.4.3. Особые условия оказания услуг связи для целей кабельного вещания:

6.4.3.1 Оператор не несет ответственности за содержание Контента.

6.4.3.2 Оператор не несет ответственности за трансляцию Телеканала, количество телевизионных программ, если Вещатель, обладающий правами на трансляцию программы, прекратил свою деятельность, или осуществляет это с нарушением технических норм, нарушает нормы и правила, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

6.4.3.3 Клиент не имеет права осуществлять запись Контента, транслируемого Оператором, на любые носители информации. Клиент предупрежден Оператором, что на весь транслируемый Контент распространяются авторские права в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Клиент обязуется соблюдать правила оборота объектов интеллектуальной собственности. В случае нарушения Клиентом авторских прав и возложения за это ответственности на Оператора, Клиент обязан компенсировать Оператору все расходы, связанные с возмещением убытков. Все вопросы, связанные с нарушением авторских прав и прав на интеллектуальную собственность, Клиент решает самостоятельно, без участия Оператора.

6.4.3.4 Оператор имеет право в случаях нарушения Клиентом требований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, настоящим договором, приостановить оказание всех услуг связи для целей кабельного вещания услуг до устранения нарушения.

6.4.3.5 Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять перечень Телеканалов, доступных Клиенту в составе Пакета Телеканалов.

6.4.4. Виды услуг связи для целей кабельного вещания:

6.4.4.1 Услуга «Телеканалы»:

6.4.4.1.1 Услуга «Телеканалы» позволяет Клиенту просматривать через интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты Телеканалы.

6.4.4.1.2 Услуга «Телеканалы» предоставляется Клиенту круглосуточно.

6.4.4.1.3 Клиент самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты заказывает доступ до Телеканалов или Пакетов Телеканалов. Минимальный срок заказа Телеканала или Пакета Телеканалов составляет 30 календарных дней. Размер Абонентской платы за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов определяется Продуктом.

6.4.4.1.4 Абонентская плата за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере, пропорциональном количеству дней месяца, в котором оказывается Услуга «Телеканалы» по данному Продукту.

6.4.4.1.5 Доступ до некоторых Телеканалов можно получить только в составе Пакета Телеканалов. Информация о таких Телеканалах и Пакетах Телеканалов указана в Прейскуранте.

6.4.4.1.6 В случае заказа доступа до Пакета Телеканалов, Клиент не может заказать отдельно Телеканал, входящий в данный Пакет Телеканалов.

6.4.4.1.7 Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты отказаться от доступа до любого Телеканала или Пакета Телеканалов, имеющих абонентскую плату, с учетом условий пункта 6.4.4.1.3 настоящего Договора.

6.4.4.1.8 Клиент не может отказаться от доступа до Телеканалов, имеющих в соответствии с Прейскурантом нулевую абонентскую плату.

6.4.4.1.9 Услуга «Телеканалы» предполагает ограничение в своем использовании пределами помещения занимаемого Клиентом. Помещение Клиента не должно быть открытым для свободного посещения или относиться к местам, где возможно присутствие неограниченного (значительного) числа лиц.

6.4.4.2 Опция «Публичный показ»:

6.4.4.2.1 Оператор в рамках Продукта может предоставить Клиенту возможность использования определенного Пакета Телеканалов, трансляция которых разрешена договором Оператора с Вещателем в местах, открытых для свободного посещения, или в местах, где возможно присутствие неограниченного (значительного) числа лиц.

6.4.4.2.2 Опция «Публичный показ» может быть заказана Клиентом через Личный Кабинет либо через интерфейс сервиса Цифровое телевидение Планеты. Минимальный срок заказа опции "Публичный показ" составляет 30 (тридцать) календарных дней.

6.4.4.2.3 Абонентская плата списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере, пропорциональном количеству дней месяца, в котором действует опция "Публичный показ".

6.5. Другие услуги Оператора:

6.5.1. Услуга «Отложенный платеж».

6.5.1.1 Услуга «Отложенный платеж» доступна Клиенту, находящемуся в состоянии временной приостановки обслуживания по причине недостатка денежных средств на Лицевом Счете (пункт 5.4.3.6 настоящего Договора), и позволяет временно возобновить пользование Услугами Оператора.

6.5.1.2 Доступность и максимальная продолжительность услуги «Отложенный платеж» определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте. Максимальная продолжительность услуги измеряется в часах. Начало оказания услуги определяется с момента подачи заявки в соответствии с пунктом 6.5.1.3 настоящего Договора.

6.5.1.3 Клиент может направить электронную заявку на предоставление услуги «Отложенный платеж» через Личный Кабинет.

6.5.1.4 Услуга прекращает свое действие в следующих случаях:

6.5.1.4.1 По истечении времени предоставления услуги;

6.5.1.4.2 Остаток денежных средств на Лицевом Счете становится больше Порога Включения.

6.5.1.5 В течение срока действия услуги «Отложенный платеж» Клиенту доступны все ранее заказанные услуги. Плата за ранее заказанные услуги списывается в соответствии с Договором и Прейскурантом.

6.5.1.6 В течение срока действия услуги «Отложенный платеж» Клиент не может заказать дополнительные платные услуги.

7. Порядок расчетов и стоимость Услуг.

7.1. Оплата Услуг производится Клиентом в соответствии с действующими Прейскурантом и Соглашением к Договору.

7.2. Моментом оплаты считается момент зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

7.3. Клиент самостоятельно отслеживает состояние своего Лицевого Счета и поддерживает на нем необходимый остаток денежных средств.

7.4. Оператор проводит зачисление денежных средств на Лицевой Счет в соответствии с Договором.

7.5. Все цены на Услуги, включая ставки единовременных и ежемесячных платежей, устанавливаются в рублях Российской Федерации с учетом налога на добавленную стоимость.

8. Обязанности Сторон.

8.1. Клиент обязан своевременно оплачивать Услуги в порядке, определяемым разделом 7 Договора и Соглашением.

8.2. Клиент обязан самостоятельно контролировать объем потребления Услуг по статистическим отчетам, доступным в Личном Кабинете.

8.3. Выяснение или уточнение суммы и сроков платежей по Договору осуществляется Клиентом самостоятельно.

8.4. Клиент, в случае изменения своих банковских реквизитов, обязан письменно уведомить Оператора в пятидневный срок с момента такого изменения.

8.5. Клиент, в случае выбытия с места получения Услуг, указанного в Соглашении, обязан за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты выбытия уведомить службу по работе с Клиентами Оператора о своем намерении.

8.6. Клиент является конечным потребителем Услуг и не имеет права на передачу Услуг третьим лицам.

8.7. Клиент не вправе препятствовать предоставлению Оператором услуг другим лицам.

8.8. При отсутствии возражений по содержанию Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг) Клиент обязан в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента публикации Финансовых Документов в Личном Кабинете вернуть Оператору один подписанный экземпляр.

8.9. Оператор считает Акт подписанным, а Услуги оказанными надлежащим образом, в случаях:

8.9.1. Если по истечении 5 (Пяти) рабочих дней с момента публикации Финансовых Документов в Личном Кабинете Оператор не получил от Клиента подписанный Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг);

8.9.2. Если по истечении 5 (Пяти) рабочих дней с момента публикации Финансовых Документов в Личном Кабинете Оператор не получил от Клиента письменно оформленный мотивированный отказ подписать Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг).

8.10. Оператор оказывает Услуги в соответствии с Договором и с качественными эксплуатационными характеристиками, указанными для каждой из услуг в Порядке оказания услуг и Соглашении.

8.11. Оператор формирует документы для взаимодействия с Клиентом в рамках Договора и законодательства Российской Федерации: Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг), счет-фактура, счет на оплату услуг.

8.12. Оператор в срок по 5 (Пятое) число Следующего Расчетного периода размещает электронные копии Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг), счет-фактуры, счета на оплату услуг за расчетный период в Личном Кабинете. Доступ в Личный Кабинет предоставляется Клиенту круглосуточно по Сетевым Реквизитам, указанном в Соглашении.

8.13. Оператор обязан в случае изменения своих реквизитов в пятидневный срок известить Клиента.

8.14. Стороны обязуются обеспечить нераспространение третьим лицам Сетевых Реквизитов. Клиент обязан в случае потери или разглашения Сетевых Реквизитов или иной конфиденциальной информации, связанной с Договором, незамедлительно оповестить об этом Оператора.

8.15. Клиент предоставляет Оператору список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, не позднее последнего рабочего дня текущего квартала. Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем Клиента и содержать сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность), и обновляться не реже одного раза в квартал.

9. Ответственность Сторон.

9.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиями Договора и действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае перерывов оказания Услуг, при наличии вины Оператора, по соглашению с Клиентом, Оператор может произвести перерасчет стоимости услуг на сумму, рассчитанную пропорционально времени фактического непредоставления услуги.

9.3. Граница зоны ответственности Оператора определяется в Порядке оказания услуг.

9.4. Оператор не несет ответственности за:

9.4.1. Содержание, достоверность и соответствие действующему законодательству Российской Федерации информации, передаваемой по Сети Оператора, за исключением собственной информации Оператора.

9.4.2. Невозможность предоставления Услуг по причинам аварий, профилактических или ремонтных работ, проводимых вне Сети Оператора.

9.4.3. Любой ущерб, прямой или косвенный, понесенный Клиентом или третьей стороной в результате использования или невозможности использования Услуг.

9.4.4. Убытки Клиента, понесенные в результате Несанкционированного Доступа или Трафика, вызванного действием Вредоносного Программного Обеспечения, третьих лиц или неправильной настройки оборудования, находящегося в собственности Клиента.

9.5. Оператор не несет ответственности за оборудование, находящееся в собственности Клиента, если иное не оговорено в Соглашении.

9.6. Клиент не может ссылаться как на непреодолимую силу на неправомерные действия третьих лиц, связанные с Несанкционированным Доступом и получением ими Услуг от имени Клиента.

9.7. Стороны обязуются выполнять требования законодательства в области связи, предъявляемые к операторам и пользователям услуг связи в Российской Федерации, в частности:

9.7.1. О предоставлении средств связи для использования официальным представителям государственных служб при предъявлении ими соответствующих документов.

9.7.2. О предоставлении приоритета сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни.

9.7.3. О правах уполномоченных государственных органов на приоритетное использование и приостановление услуг связи во время стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций.

9.7.4. О препятствии распространению Спам и Вредоносного Программного Обеспечения с оборудования пользователей услуг.

10. Действие Договора.

10.1. Изменения Договора или Прейскуранта производятся Оператором в одностороннем порядке и вступают в силу по истечении 10 (Десяти) календарных дней со дня размещения новой редакции Договора или Прейскуранта на Официальном сайте Оператора. Уведомление о внесении изменений в Договор или Прейскурант размещается на Официальном сайте Оператора и в офисах по работе с Клиентами не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления изменений в силу.

10.2. Продолжение потребления Клиентом Услуг после вступления в силу новой редакции Договор или Прейскурант означает согласие Клиента с новыми редакциями Договора или Прейскуранта.

10.3. Договор заключен на неопределенный срок и может быть расторгнут:

10.3.1. По соглашению Сторон.

10.3.2. По инициативе Клиента в случае несогласия с новым Договором, вступающим в силу в соответствии с пунктом 10.1 Договора, для этого Клиент:

10.3.2.1 Обращается в службу по работе с Клиентами Оператора по телефону или лично в офисы Оператора. Подписывает в офисе Оператора Дополнительное соглашение о расторжении Договора;

10.3.2.2 Погашает задолженность перед Оператором за оказанные Услуги.

10.3.3. Вследствие наступления событий описанных пунктами 6.1.4.1.2 – 6.1.4.1.4.

10.3.4. По иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. При расторжении Договора Оператор в течение 10 (Десяти) рабочих дней возвращает Клиенту на расчетный счет, указанный при заключении договора, неизрасходованный остаток денежных средств на Лицевом Счете.

10.5. В случае расторжения Договора оборудование, находящееся в собственности Оператора, размещенное на территории Клиента для оказания Услуг, должно быть в течение 5 (пяти) рабочих дней возвращено Клиентом Оператору в Отдел по Работе с Клиентами. Линии Связи, размещенные на территории Клиента, могут быть демонтированы Оператором.

10.6. При расторжении Договора прекращаются все обязательства Оператора и Клиента, за исключением обязательств Клиента по оплате оказанных Услуг.

11. Приложения.

11.1. Прейскурант.

Текст настоящего Договора утвержден
«08» июня 2017 г.
Директором ООО «Комтехцентр»
Бочеговым А.В.