

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО НПО «СОФТВИДЕО»

/Быков Р.А./

«20» августа 2025 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ И ИНЫХ СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

1. Общие положения. Сфера действия и регулирования. Термины.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг связи (далее **Услуги связи**) и иных услуг, сопутствующих оказанию услуг связи (далее вместе **Услуги**), оказываемых ООО НПО «СОФТВИДЕО» (далее **Правила Оператора связи**):

1.1.1. вступают в силу с «01» сентября 2025 г., взамен ранее утвержденных Правил;

1.1.2. разработаны и применяются в целях регулирования взаимоотношений между ООО НПО «СОФТВИДЕО» (ранее и далее **Оператор связи**), **Абонентами** и **Пользователями**, при оказании **Оператором связи** **Услуг**, в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законодательством о связи, иным действующим законодательством РФ, а также нормативными актами, правилами и порядком оказания услуг связи, утвержденными Правительством РФ, в т.ч., но не ограничиваясь:

- а) Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ;
- б) «Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 г. № 783 (далее **Правила №783**);
- в) «Правилами оказания услуг связи по передаче данных», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2606 (далее **Правила №2606**);
- г) «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2607 (далее **Правила №2607**);
- д) «Правилами оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 г. № 1994 (далее **Правила №1994**);
- е) Лицензионными требованиями к лицензиям **Оператора связи** на:
 - оказание услуг связи для целей кабельного вещания (далее **Услуга Телевидение (кабельное)**);
 - оказание телематических услуг связи (далее **Услуга Доступа в интернет**);
 - оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее **Услуга Доступа в интернет**);
 - оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее **Услуга Телефонной связи**);
 - оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (далее **Услуга Телефонной связи**);

1.2. Термины, определения и понятия:

1.2.1. **Абонент** – лицо, заключившее договор на оказание **Услуг** либо, в случае применимости, получающее и оплачивающее **Услуги** на основании публичной оферты договора на оказание **Услуг** – **Правил Оператора связи**.

1.2.2. **Агент** – организация, осуществляющая начисления и сбор абонентской платы с **Абонентов**, и перечисление **Оператору связи** средств за оказанные **Услуги связи**.

1.2.3. **АРС** – абонентская распределительная сеть/система, являющаяся зоной ответственности **Абонента**.

1.2.4. **ЕПД** – единый платежный документ, выставляемый и направляемый **Агентом Абоненту**, для оплаты **Абонентом** денежных средств за жилое помещение, коммунальные и иные услуги, в т.ч. оказываемые **Оператором связи** **Услуги связи**.

1.2.5. **Заявление** – обращение/заявление/жалоба/претензия **Абонента Оператору связи**, направленное в надлежаще оформленной письменной форме, закрепленное подписью **Абонента** (в случае применения - печатью **Абонента**), с указанием:

- идентификационных данных **Абонента**;
- адреса предоставления **Услуг**;
- номера **Договора с Оператором связи**;
- контактных данных **Абонента** для обратной связи.

1.2.6. **Зона ответственности Абонента** – принадлежащее **Абоненту** **ПОО**, программное обеспечение и коммуникации, в том числе **АРС**, используемые им для получения **Услуг Оператора связи**.

1.2.7. **Зона ответственности Оператора связи** – оборудование, программное обеспечение и коммуникации (**Сети связи**), эксплуатируемые (принадлежащие, арендованные либо используемые на иных законных основаниях) **Оператором связи** для оказания **Услуг связи**. Зона ответственности **Оператора связи** ограничивается точкой подключения **АРС Абонента к Сети связи**.

1.2.8. **Инсталляция** – комплекс работ, включающий монтаж коммуникаций и настройку оборудования, для организации подключения **АРС Абонента к Сети связи Оператора связи** для оказания **Услуг связи**.

1.2.9. **Лицевой счёт** – уникальный номер учётной записи **Абонента**, состоящий из цифр или цифр и букв, присваиваемый при заключении договора на оказание **Услуг связи**.

1.2.10. **Личный кабинет** – специальный раздел на **Сайте** или приложение **Оператора связи**, предназначенные для **Абонента**. В нём хранится персональная информация **Абонента**, статистическая информация об объеме получаемых **Услуг** и текущем состоянии **Лицевого счета Абонента**, данные о платежах, чат с технической поддержкой и другой функционал.

1.2.11. **Объект** – многоквартирный жилой дом (**МКД**), здание, строение (в т.ч. неоконченного строительства), гараж и др., на которых **Оператором связи** оказываются **Услуги**, в т.ч. столбы/вышки на которых установлено оборудование **Оператора связи** для оказания **Услуг связи**.

1.2.12. **Пользователь** – лица, допущенные **Абонентом** к **АРС Абонента** для получения **Услуг связи Оператора связи**.

1.2.13. **Пользовательское (оконечное) оборудование (ПОО)** – технические средства, являющиеся собственностью **Абонента** и используемые для получения **Услуг Оператора связи**.

1.2.14. **Расчетный период** – период оказания **Услуг связи**, равный 1 (Одному) календарному месяцу, датой начала расчетного периода является 1 (Первое) число каждого месяца, если договором не предусмотрено иное. Списание средств ежемесячной абонентской платы в счёт оказания **Услуг связи** в будущем месяце, производится **Оператором связи**, по своему усмотрению, множественными списаниями равными долями, либо в полном объеме стоимости услуг единовременным списанием (абонентской ежемесячной платы).

1.2.15. **Сайт** – www.softvideo.ru – официальная web-страница **Оператора связи** в сети интернет.

1.2.16. **Тариф** – цена, устанавливаемая оператором связи за единицу **Услуги связи** либо иные **Услуги**.

1.2.17. **Тарифный план** – совокупность ценовых и иных условий, на которых **Оператор связи** предлагает пользоваться одной либо несколькими **Услугами связи**.

1.2.18. **Трафик** (интернет-трафик) – объём информации, передаваемой **Оператором связи**/получаемой **Абонентом** через **Сеть связи** в **Расчетном периоде**:

а) **Абоненту** предоставляется ежемесячный **Трафик** (входящий и исходящий), включенный в **Тарифный план**, при оказании **Услуги Доступа в интернет** в размере 5 (Пяти) терабайт (если **Договором** не предусмотрено иное), неиспользованный остаток **Трафика** на следующий **Расчетный период** не переносится и не компенсируется;

б) в случае исчерпания предоставленного объема **Трафика** до окончания **Расчетного периода**, **Услуга Доступа в интернет** для **Абонента** не прекращается, автоматически включается режим ограниченной пропускной способности до 50 (Пятидесяти) Мбит/сек., до начала следующего **Расчетного периода** (если **Договором** не предусмотрено иное);

в) в случае необходимости, по **Заявлению Абонента**, в целях избежания ограничения пропускной способности, предусмотренного выше, **Абоненту** предоставляется возможность приобретения дополнительного пакета **Трафика**, в соответствии с действующими на момент приобретения **Тарифами Оператора связи**. Неиспользованный остаток дополнительного **Трафика** на следующий **Расчетный период** не переносится и не компенсируется.

1.3. Настоящие **Правила Оператора связи** являются:

1.3.1. неотъемлемой частью письменного заключенного договора (ранее и далее **Договор**) с **Абонентом**. Подписанием **Договора**, **Абонент** соглашается с условиями настоящих **Правил Оператора связи** и приложений к ним, а также с последующими их изменениями, произведенными в рамках законодательства РФ и соответствующих подзаконных актов, а также подтверждает, что ознакомлен с правами и обязанностями Сторон (прямо не указанными в настоящих **Правилах Оператора связи**), установленными, в т.ч. документами, указанными в п.1.1.2. настоящих **Правил Оператора связи** и/или их последующими изменениями;

1.3.2. публичной офертой **Договора** на оказание **Услуги Телевидение (кабельное)**, в случае отсутствия письменного заключенного **Договора** с **Абонентом** (предусмотренного законодательством РФ к заключению, в обязательном порядке, в письменной форме, для вновь подключаемых с 01.03.2007 г. к **Услуге Телевидение (кабельное)**, **Абонентов**).

1.4. Все изменения и дополнения к настоящим **Правилам Оператора связи** публикуются и обновляются на **Сайте Оператора связи** не позднее 10 (Десяти) календарных дней до вступления их в силу. Изменения и дополнения к настоящим **Правилам Оператора связи** и **Договору** считаются принятыми и согласованными **Абонентом**, в случае если **Абонент** в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений и дополнений на **Сайте**, в письменном виде, не известил **Оператора связи** о намерении расторгнуть **Договор** либо об отказе от получения **Услуг связи**.

1.5. В случае противоречия положений настоящих **Правил Оператора связи** законодательству о связи, силу имеют соответствующие положения законодательства о связи.

1.6. **Договором** могут быть установлены иные (частные), не указанные в настоящих **Правилах Оператора связи**, положения и договоренности, при этом силу имеют положения, установленные **Договором**, не противоречащие законодательству РФ и законодательству о связи.

1.7. При прекращении у **Абонента** права владения или пользования помещением, в котором установлено ПОО, определенным как место (адрес) предоставления **Услуг связи**, **Договор с Абонентом** прекращается с даты получения **Оператором связи Заявления Абонента** о прекращении **Договора** (либо отказе от получения **Услуг связи**, оказываемых по публичной оферте) или **Заявления** нового владельца указанного помещения о заключении нового договора.

1.8. **Заявление Абонента Оператору связи** направляется в надлежаще оформленной письменной форме, с указанием ФИО **Абонента**, адреса предоставления **Услуг связи**, идентификационного номера **Договора с Оператором связи**, и контактными данными **Абонента**:

1.8.1. в случае направления на бумажном носителе, подписывается путём собственноручного написания **Абонентом** полных ФИО и подписания личной подписью, с очной идентификацией по удостоверению личности в местах по работе с **Абонентами**;

1.8.2. в случае направления в форме электронного документа посредством электронной почты, **Заявление** считается надлежаще направленным (с надлежащей идентификацией **Абонента**), если оно направлено:

а) с адреса электронной почты, указанного в **Личном кабинете на Сайте Оператора связи**, в учетной записи **Абонента**;

б) с подписанием электронной подписью, в соответствии с законодательством РФ.

1.8.3. **Оператор связи** обязан рассмотреть **Заявление** и проинформировать заявителя о результатах рассмотрения:

а) в течение 30 (Тридцати) дней со дня получения **Заявления** – при оказании **Услуги Телевидение (кабельное)**;

б) в течение 60 (Шестидесяти) дней со дня получения **Заявления** – при оказании **Услуги Доступа в интернет** и **Услуги Телефонной связи**.

1.8.4. Отказ в удовлетворении **Заявления** должен быть мотивирован;

1.8.5. В целях строгого соблюдения Федерального законодательства «О персональных данных», в случае недостаточности данных для полного подтверждения, что заявитель является **Абонентом**, **Оператор связи** вправе направить ответ на **Заявление** без идентификационных данных **Абонента**, данных, позволяющих его идентифицировать по иным признакам либо оставить **Заявление** без рассмотрения.

1.9. **Заявления** по вопросам, связанным с отказом в оказании **Услуг связи**, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из **Договора** (либо из публичной оферты), предъявляются в течение 6 (Шести) месяцев со дня ненадлежащего исполнения обязательств по **Договору** или выставления счета за оказанную/оказываемую **Услугу связи**. **Заявления**, направленные с нарушением вышеуказанных норм и положений, указанных в настоящих **Правилах Оператора связи**, рассмотрению и удовлетворению не подлежат.

2. Общие положения по оказанию Услуг

2.1. Права Оператора связи:

2.1.1. Самостоятельно устанавливать и/или изменять величину абонентской платы, **Тарифные планы**, отдельные **Тарифы** на **Услуги**, определять иные существенные условия предоставления **Услуг**, в т.ч., но не ограничиваясь: ценовые условия (в т.ч. в соответствии с индексом цен, инфляцией, повышением цен на электроэнергию, стоимости услуг организаций, являющихся **Агентами**, цен за использование мест общего пользования на **Объекте** (для размещения **Сетей связи**), и иных расходов **Оператора связи**, повышение налогов, повышение МРОТ, увеличение социальных налогов, при оказании **Услуг**), при условии извещения **Абонента**, в срок не менее чем за 10 (Десять) дней о введении указанных изменений, путём размещения соответствующей информации на **Сайте** и в местах работы с абонентами, а также любым способом электронной связи, по выбору **Оператора связи** (**Личный кабинет**, e-mail, мессенджеры, смс и т.д.) или письменным сообщением и т.п.

2.1.2. Предоставлять (направлять) **Абоненту** информацию, в том числе путём рассылки смс, в т.ч. о текущих платежах и задолженности, рекламного характера об **Услугах Оператора связи**, способах и условиях их предоставления и заказа **Услуг**, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.1.3. Оказывать **Абоненту** дополнительные **Услуги** в соответствии с перечнем дополнительных **Услуг**, с указанием расценок на производство работ, не входящих в абонентскую плату (**Тариф**).

2.1.4. Отказать **Абоненту** в предоставлении **Услуг**, в случае если оказание **Услуг** невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных препятствий, в том числе отсутствия технической возможности, либо не соответствия **АРС** и **ПОО** установленным в РФ требованиям.

2.1.5. Предоставлять информацию об **Абоненте** соответствующим государственным учреждениям и организациям, в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящими **Правилами Оператора связи**.

2.1.6. При наличии у **Абонента АРС**, находящейся в собственности **Абонента**, **Оператор связи** имеет право, по устному согласованию с **Абонентом**, использовать такую **АРС** для подключения к **Сети связи**.

2.1.7. В одностороннем порядке, на определяемое **Оператором связи** время, временно либо на весь последующий срок оказания **Услуг связи**, перевести **Абонента** на другой **Тариф (Тарифный план)** либо потребление **Услуг связи** в ином объеме, при условиях (по выбору **Оператора связи** и в зависимости от технических возможностей **Оператора связи**), в т.ч. но не ограничиваясь:

а) неизменности **Тарифа** и улучшении количественных и качественных параметров предоставляемых **Услуг связи**;

б) неизменности количественных и качественных параметров предоставляемых **Услуг связи**, и уменьшения величины **Тарифа**.

Вышеуказанные действия производятся **Оператором связи**:

- в рамках рекламных кампаний и акций;
- ввиду усовершенствования технологических параметров оборудования **Сети связи Оператора связи**;
- по не зависящим от **Оператора связи** обстоятельствам, в т.ч. в целях приведения оказываемых **Услуг** в соответствие с действующим законодательством.

2.1.8. При подписании **Договора**, использовать факсимильное воспроизведение подписи уполномоченного лица (ст.160 п.2 ГК РФ).

2.1.9. приостановить оказание **Услуг связи**, уведомив об этом **Абонента** любым доступным способом. Уведомление, направленное **Оператором связи** в **Личный кабинет Абонента**, либо сообщением по телефону **Абонента**, в т.ч. в виде SMS или сообщения в мессенджеры, либо на e-mail, приравнивается к письменному уведомлению **Абонента** о приостановлении **Услуг связи**.

2.1.10. Расторгнуть **Договор** (прекратить действие публичной оферты) в одностороннем порядке и отключить **Абонента** от **Сети связи** в следующих случаях:

- а) оскорбление чести и достоинства третьих лиц или персонала **Оператора связи**;
- б) предоставление **Абонентом**, по своей учётной записи, используя сетевые ресурсы **Оператора связи**, доступа к **Услугам связи** третьим лицам (за исключением лиц, упомянутых в термине **Абонент** настоящих **Правил Оператора связи**), без согласования с **Оператором связи**;
- в) нарушение **Абонентом** технических норм пользования **Сетью связи**;
- г) не пользование **Абонентом** **Услугами связи**, в перечне, согласованном в **Договоре**, более 6 (шести) месяцев.

2.1.11. Оказывать **Услуги**, при условии их потребления **Абонентом**, при отсутствии положительного баланса на **Лицевом счете Абонента**, с последующим погашением **Абонентом** задолженности за оказанные **Услуги**.

2.1.12. Перевести **Абонента** на иной существующий у **Оператора связи** **Тариф (Тарифный план)** и предоставление **Услуг связи** иным перечнем и по иной цене, посредством подписания **Абонентом** электронного документа. Электронный документ считается подписанным **Абонентом** простой электронной подписью, если одноразовый код, отправленный **Оператором связи** в смс-сообщении на номер мобильного телефона **Абонента** и/или на e-mail **Абонента**, которые представлены/заявлены **Абонентом** в качестве контактной информации, совпадает с введённым и/или предоставленным/направленным **Оператором связи** одноразовым кодом при условии, что время его действия не истекло. Данное положение реализуется при наличии у **Оператора связи** технической возможности.

2.1.13. По усмотрению **Оператора связи**, по **Заявлению** либо обращению **Абонента** посредством **Личного кабинета** либо телефонного звонка, **Оператором связи** может осуществляться кредитование (без взимания процентов за пользование денежными средствами) предоставления **Услуг связи** в размере, не превышающем 100% (Сто процентов) от величины ежемесячной абонентской платы.

2.1.14. В случае расторжения **Договора**, неиспользованные денежные средства, оставшиеся на **Лицевом счете** после оказания **Услуг**, подлежат возврату, по **Заявлению Абонента**, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты регистрации **Заявления Абонента**.

2.2. Обязанности Оператора связи:

2.2.1. Устранять неисправности, препятствующие пользованию **Услугами связи**, по заявке **Абонента**, **Заявлению** либо сообщению в **Личном кабинете**, с учётом технических возможностей, в срок, не более 3 (Трёх) рабочих дней, либо в больший срок в случае отсутствия (не обеспечения **Абонентом**, либо **УО**) доступа **Оператора связи** к месту повреждения, возникшие не по вине **Оператора связи**. Неисправности, возникшие по вине **Абонента**, устранять с учётом временных и технических возможностей **Оператора связи**, за дополнительную плату, в соответствии с действующими **Тарифами Оператора связи**.

2.2.2. Осуществлять приём заявок на устранение неисправностей **Сети связи** круглосуточно и производить работы по устранению неисправностей **Сети связи** ежедневно с 9:00 до 22:00, в т.ч. в выходные и праздничные дни.

2.2.3. Производить профилактические работы на **Сети связи** с полным или частичным прерыванием **Услуг связи**. На время проведения работ допускается полное или частичное прерывание предоставления **Услуг связи** общим объемом не более 40 (сорока) часов в месяц.

2.2.4. При оказании **Услуг связи** предоставлять **Абоненту** возможность доступа в **Личный кабинет**. В случае не пользования **Абонентом** **Услугами связи** более 61 (Шестидесяти одного) дня автоматически активируется приостановление оказания **Услуг связи**, при этом **Личный кабинет** остается доступным **Абоненту**. По истечении вышеуказанного срока, доступ в **Личный кабинет** автоматически блокируется на 119 (Сто девятнадцать) дней, и по прошествии данного срока, в случае отсутствия оплаты **Абонентом** **Услуг связи**, **Договор** считается расторгнутым **Абонентом** в одностороннем порядке.

2.2.5. В случае, если в **Договоре** не указано иное, устранять неисправности, связанные с отказом оборудования или программного обеспечения в зоне ответственности **Оператора связи**, в срок не более 72 (Семидесяти двух) часов с момента регистрации оповещения **Абонентом** **Оператора** (посредством **Заявления** либо сообщения в **Личном кабинете**, либо телефонного звонка) о неисправности, при условии беспрепятственного допуска персонала **Оператора связи** к эксплуатируемому оборудованию и линиям связи. При этом, в вышеуказанный срок не входят случаи, произошедшие по вине третьих лиц.

2.3. Оператор связи не несёт ответственность:

2.3.1. за обеспечение безопасности оборудования, программного обеспечения и ПОО, используемых **Абонентом**;

2.3.2. за возникновение полных или частичных перерывов и/или ухудшение качества **Услуг связи**, произошедших по следующим причинам:

а) при повреждении либо отказе оборудования, программного обеспечения, коммуникаций и ПОО, находящихся в зоне ответственности **Абонента** или при их неправильном использовании **Абонентом**;

б) при проведении профилактических и ремонтных работ в зоне ответственности **Оператора связи**;

в) за перерывы в оказании **Услуг связи**, в случае сбоев оборудования и/или программного обеспечения не принадлежащих **Оператору связи** и не находящихся в зоне контроля **Оператора связи**;

2.3.3. в случае если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по **Договору** произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине третьих лиц.

2.3.4. за функционирование/доступность сегментов сети интернет, за невозможность информационного обмена с узлами или серверами, которые временно/постоянно недоступны через сеть интернет, в т.ч. ввиду применения технических средств противодействия угрозам, блокировок доступа Роскомнадзором или другими органами власти, за прямые и косвенные убытки, понесенные **Абонентом** вследствие пользования **Услугой связи**, за нежелательные для **Абонента** последствия, при проведении плановых и ремонтных работ, а также возникшие вследствие не верных действий **Абонента** по результатам рекомендаций/консультации **Оператором связи** **Абонента**.

2.4. Права Абонента:

2.4.1. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию **Услугами связи**, в сроки, установленные настоящими **Правилами Оператора связи** и действующими нормативными актами.

2.4.2. Расторгнуть **Договор** (в т.ч. отказаться от **Услуг связи**, оказываемых по публичной оферте) в одностороннем порядке, установленном действующим законодательством и настоящими **Правилами Оператора связи**.

2.4.3. Требовать от **Оператора связи** уменьшения суммы оплаты за месяц оказания **Услуг связи**, в случае ненадлежащего исполнения **Оператором связи** обязательств. Перерасчёт может производиться, исключительно по **Заявлению Абонента**, в случае предоставления **Абонентом** **Оператору связи** надлежащих доказательств вины **Оператора связи**.

2.4.4. При отсутствии **Услуги связи** у **Абонента** более 24 (Двадцати четырех) часов, по причине неисправности в зоне ответственности **Оператора связи**, по **Заявлению Абонента**, производить перерасчет из расчета 3% (Трёх процентов) от величины абонентской платы за каждые полные сутки не предоставления **Услуг связи**, свыше 24 (Двадцати четырех) часов.

2.4.5. При наличии технической возможности **Оператора связи**, самостоятельно, в **Личном кабинете**, изменять пакет **Услуг связи**.

2.4.6. **Абонент** имеет право приостановить действие **Договора**, направив **Заявление Оператору связи**, с указанием периода приостановления, в срок не позднее, чем за 30 (Тридцать) дней до предполагаемой даты приостановления действия **Договора**.

2.5. Обязанности Абонента:

2.5.1. Письменно и своевременно уведомить **Оператора связи** об изменении реквизитов, указанных в **Договоре** и прекращении права владения и/или пользования помещением по адресу оказания **Услуг связи**, в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней, с даты вступления в силу соответствующих изменений. Письменно уведомить **Оператора связи** об изменении адреса доставки счетов либо адреса направления электронных сообщений, в срок не позднее 3 (Трёх) календарных дней с момента их изменения, либо (при наличии технической возможности) через **Личный кабинет**. **Абонент** несёт полную ответственность за негативные последствия, возникшие для любой из Сторон, в случае несвоевременного уведомления о вышесказанном.

2.5.2. Незамедлительно извещать **Оператора связи** обо всех случаях перерывов в предоставляемых **Абоненту** **Услугах связи**, произошедших не по вине/инициативе **Абонента**, при этом срок не оказания **Услуг связи** или некачественного их оказания исчисляется с времени получения **Оператором связи** вышеуказанного уведомления.

2.5.3. Обеспечить беспрепятственный доступ уполномоченных **Оператором связи** лиц, предъявивших соответствующее удостоверение/доверенность, для выполнения работ, необходимых для надлежащего оказания **Услуг**, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания элементов **Сети связи** в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании **Абонента**, в том числе относящихся, к общему имуществу собственников **Объекта**, на котором размещены **Сети связи**.

2.5.4. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от **Договора/оказания Услуг связи** (в т.ч. оказываемых по публичной оферте), до предполагаемой даты отключения **Услуг связи** направить **Оператору связи** письменное **Заявление**, позволяющее достоверно идентифицировать **Абонента** и его волеизъявление, а также оплатить **Оператору связи** стоимость оказанных **Услуг**, включая сутки дня отказа от **Услуг связи**, в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания **Тарифами Оператора связи**, и погасить имеющиеся задолженности, в течение 14 (Четырнадцати) дней, с даты прекращения оказания **Услуг связи**. Оплата **Услуг** должна быть произведена по дате

соответствующего отказа от исполнения **Договора/оказания Услуг связи**, указанную в **Заявлении**, но не менее чем по дате получения **Оператором связи** вышеуказанного **Заявления**.

2.5.5. Содержать в исправном состоянии **АРС** и **ПОО** в зоне собственной ответственности.

2.5.6. Перед подключением к **Сети связи Оператора связи**, оплатить стоимость, необходимых для подключения материалов, оборудования и работ по **Инсталляции Услуг связи**, в случае указания об этом **Оператором связи**, в противном случае, по усмотрению **Оператора связи**, **Договор** может считаться не заключенным/аннулированным.

2.5.7. При любом обращении к **Оператору связи**, **Абонент** в обязательном порядке должен ссылаться на номер **Договора**, при этом объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением **Услуг**.

2.5.8. При оплате **Услуг** через банковские учреждения, в платежном документе указывать номер **Договора**, который является номером лицевого счета **Абонента**, если в **Договоре** не указано иное.

2.5.9. В целях предотвращения несанкционированного пользования **Услугой связи** третьими лицами, обеспечивать конфиденциальность информации о зарегистрированных (выданных **Оператором связи**), для доступа к **Услуге связи**, идентификационных данных.

2.5.10. Своевременно, не реже 1 (Одного) раза в 10 (Десять) календарных дней, проверять наличие уведомлений и информации **Оператора связи**, статистической информации об объеме полученных **Услуг** на **Сайте** и в **Личном кабинете**.

2.5.11. Соблюдать правила и положения, установленные законодательством РФ, реестрами адресно-номерных ресурсов и координационными органами интернет, определяющие порядок предоставления услуг доступа к сети интернет.

2.5.12. Ознакомить **Пользователей** по месту предоставления **Услуг связи** с условиями **Договора** и настоящими **Правилами Оператора связи**.

2.6. **Абонент несёт ответственность** за любые действия, в том числе третьих лиц (в т.ч. **Пользователей**), имевшие место с **ПОО Абонента**.

2.7. Срок действия **Договора**, порядок и условия его расторжения:

2.7.1. срок действия **Договора** (получения **Услуг** по публичной оферте) бессрочный, в случае если в **Договоре** не указано иное.

2.7.2. порядок и условия расторжения **Договора**: в соответствии с действующим законодательством и положениями настоящим **Правил Оператора связи**, в случае если Сторонами **Договора** не достигнуто соглашение об ином.

2.8. Системы и формы оплаты **Услуг** устанавливаются Сторонами в **Договоре** и настоящими **Правилами Оператора связи**:

2.8.1. безналичным или наличным платежом в офисе **Оператора связи**;

2.8.2. посредством **ЕПД**, выставляемых и направляемых **Агентами Абоненту**;

2.8.3. посредством сервисов по приему онлайн-платежей любыми банковскими картами и СБП, электронных кошельков, мобильного банкинга из личного кабинета **Абонента** (при наличии), а также с использованием любых иных систем электронных платежей, указанных на **Сайте Оператора связи**;

2.8.4. безналичным платежом по реквизитам **Оператора связи** через любой банк.

2.9. Порядок и сроки оплаты **Услуг**:

2.9.1. **Услуги связи**, оплачиваемые посредством **ЕПД**, выставляемых **Агентами** – в сроки, указанные в **ЕПД**;

2.9.2. **Услуги**, оплачиваемые посредством иных форм оплаты, указанных в п.2.8. настоящих **Правил Оператора связи** – предоплатой, не позднее последнего числа месяца, предшествующего месяцу оказания услуг.

2.9.3. Взимание оплаты за **Услуги** не посредством **ЕПД** производится путем списания денежных средств с **Лицевого счета**.

2.9.3.1. **Оператор связи** осуществляет расчет стоимости (биллинг) оказываемых **Услуг связи** на своих технических средствах учета. Данные биллинга **Оператора связи** являются обязательными для учёта **Абонентом** и основанием для расчета за оказываемые **Услуги связи**.

2.9.3.2. В случае приостановления оказания **Услуг связи** либо расторжения **Договора**, денежные средства, списанные с **Лицевого счета Абонента** до момента приостановления оказания **Услуг связи** либо расторжения **Договора**, не возвращаются и не компенсируются.

2.9.3.3. При невыполнении **Абонентом** обязанностей по авансированию предоставляемых **Услуг связи**, при наличии отрицательного баланса **Лицевого счета**, **Абонент** обязан погасить образовавшуюся задолженность в течение 30 (Тридцати) дней с даты, после которой баланс **Лицевого счета** принял отрицательное значение. При этом в случае не погашения задолженности, в указанный срок, **Оператор связи** имеет право:

а) приостановить оказание **Услуг связи** с отключением **АРС Абонента** от **Сети связи**, последующее подключение к **Сети связи** производится с оплатой **Абонентом** **Инсталляции Услуг связи**, по **Тарифам Оператора связи**;

б) в случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты **Услуг**, **Абонент** уплачивает **Оператору связи** неустойку в размере 1% (Одного процента) стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных **Услуг связи** (если меньший размер не указан в **Договоре**) за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы образовавшейся задолженности, подлежащей оплате.

2.9.4. По **Заявлению Абонента** **Оператор связи** обязан, без расторжения **Договора** на оказание **Услуг связи**, приостановить оказание **Услуг связи Абоненту**. При этом с **Абонента** взимается плата за весь период, указанный в **Заявлении**, в соответствии с установленным для таких случаев **Тарифом**, в т.ч., но не ограничиваясь, за сохранение абонентской линии и подключение **ПОО Абонента** к **Сети связи**.

2.9.5. По усмотрению **Оператора связи** действие **Договора** с **Абонентом** может быть приостановлено без взимания оплаты, на срок не более 90 дней (по накоплению) в течение календарного года при условиях:

а) заблаговременной подачи **Абонентом** **Оператору связи** **Заявления** на приостановление **Услуг связи**, в связи с намерением проживания/пребывания в период приостановления **Услуг связи** в ином месте всех зарегистрированных/проживающих лиц по адресу предоставления **Услуг связи**;

б) предоставления **Оператору связи** надлежаще оформленных документов, достоверно подтверждающих проживание/пребывание в период приостановления **Услуг связи** в ином месте всех зарегистрированных/проживающих лиц по адресу предоставления **Услуг связи**, либо справки из медицинского учреждения о нахождении **Абонента** в стационаре (в случае, если по месту предоставления **Услуг связи**, зарегистрирован только один **Абонент**).

2.10. Денежные средства **Оператора связи**, зачисленные **Оператором связи** на баланс **Лицевого счета Абонента**, в период действия **Договора**, в ходе проведения маркетинговых акций, розыгрышей, лотерей и т.д. не являются кредитованием **Абонента Оператором**, а также авансовым платежом, произведенным **Абонентом**, и могут быть использованы **Абонентом** исключительно для оплаты **Услуг связи Оператора связи** по **Договору**. Неиспользованные

Абонентом денежные средства, описанные в настоящем пункте, не подлежат возврату либо компенсации **Абоненту** в случае расторжения **Договора** по любым основаниям.

2.11. **Услуги** подлежат оказанию только при положительном балансе **Лицевого счета**, с учётом иных положений настоящих **Правил Оператора связи**.

2.12. Подписывая **Договор** и при дальнейшем получении **Услуг связи** (в т.ч. по публичной оферте, в соответствии с настоящими **Правилами Оператора связи**), **Абонент**, в соответствии с законодательством РФ, в т.ч. ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», без дополнительного письменного согласия, разрешает:

2.12.1. использование **Оператором связи** собственных персональных данных, необходимых и достаточных, исключительно в целях его идентификации во взаимоотношениях с **Оператором связи**, с правом передачи таких данных уполномоченным государственным органам и организациям, в т.ч. **Агентам**;

2.12.2. направление/получение смс-сообщений или на e-mail от **Оператора связи** о состоянии **Лицевого счета**, задолженности и иных данных, в отношении **Услуг**. Отказ от вышесказанного оформляется **Абонентом Заявлением**.

2.13. При письменном отказе **Абонента** от предоставления и использования **Оператором связи** персональных данных **Абонента**, **Оператор связи** вправе отказать **Абоненту** в оказании/получении **Услуг**.

2.14. Оплата за **Инсталляцию Услуг связи** подлежит возврату в случае отказа от **Услуг связи** до начала их оказания, за вычетом фактически понесенных **Оператором связи** расходов. После начала предоставления **Услуг связи** оплата за **Инсталляцию** возврату не подлежит.

2.15. Постоянно действующие **Тарифы на Услуги** приведены на **Сайте Оператора связи**. Акционные **Тарифы Оператора связи** вправе не публиковать.

2.16. Услуги третьих лиц по приему и перечислению сумм, в оплату **Услуг Оператора связи**, осуществляются **Абонентом** за собственный счет, в случае если иное не предусмотрено **Договором** между **Оператором связи** и **Агентом**, а также настоящими **Правилами Оператора связи**, при этом **Тарифы Оператора связи** устанавливаются с учетом налогов, сборов и других обязательных платежей, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2.17. Обстоятельства непреодолимой силы:

2.17.1. Стороны освобождаются от ответственности за невыполнение обязательств по **Договору** (публичной оферте) в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы. Обстоятельствами непреодолимой силы считаются, возникшие помимо воли Сторон события, которые Стороны не могли предвидеть, повлекшие невозможность исполнения обязательств по **Договору** (публичной оферте), и предотвратить которые Стороны не могли, в том числе такие как: пожары, землетрясения, наводнения, повреждения кабельных линий **Сетей связи**, отключение электроэнергии, военные действия, решения органов государственной власти или местного самоуправления, действия/бездействие третьих лиц и т.д.

2.17.2. О наступлении таких обстоятельств, предполагаемом сроке их действия и прекращения Сторона, для которой возникли такие обстоятельства, обязана в течение 5 (Пяти) дней известить другую Сторону:

а) **Абонент** в письменной форме соответствующим **Заявлением**;

б) **Оператор связи** любым доступным способом. Уведомление, направленное **Оператором связи** в **Личный кабинет Абонента**, посредством смс, уведомлением на e-mail или мессенджер, а также информация на **Сайте Оператора связи** – приравниваются к письменному уведомлению **Абонента**.

2.17.3. Несвоевременное извещение лишает Сторону, для которой возникли форс-мажорные обстоятельства, соответствующего права на отсрочку выполнения обязательств по **Договору** (публичной оферте), при этом заинтересованная Сторона вправе ссылаться на такие обстоятельства со дня получения другой Стороной соответствующего уведомления. Если указанные обстоятельства продолжаются свыше 2 (Двух) месяцев, любая из Сторон вправе расторгнуть **Договор** (прекратить оказание/получение **Услуг связи** по публичной оферте), письменно либо иным способом, указанным в настоящих **Правилах Оператора связи**, известив об этом другую Сторону, в срок не менее чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней.

2.18. При нарушении **Абонентом** настоящих **Правил Оператора связи**, **Оператор связи** имеет право применить в отношении **Абонента** меры ограничительного характера, в т.ч. вплоть до расторжения **Договора**.

2.19. Изменение реквизитов **Оператора связи**, выданных **Оператору связи** лицензий на осуществление деятельности в области связи, реквизитов и положений законодательных норм и подзаконных актов, указанных в п.1.1.2., **Тарифов/Тарифных планов**, по которым оказываются **Услуги связи Абоненту**. Введение новых Федеральных законов и подзаконных актов, регламентирующих деятельность в области связи, не является основанием перезаключения **Договора** и/или признания **Договора** не действительным.

2.20. В **Договоре**, письменно заключаемом с **Абонентом** Стороны обязаны указать нижеуказанные данные:

2.20.1. дата и место заключения договора (при заключении договора посредством сети «Интернет» указывается, что договор заключен посредством сети «Интернет»);

2.20.2. наименование (фирменное наименование) **Оператора связи**;

2.20.3. реквизиты расчетного счета **Оператора связи**;

2.20.4. сведения об **Абоненте**:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность - для физического лица;

б) наименование (фирменное наименование), место нахождения, основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика, банковские реквизиты - для юридического лица;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность, и реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, банковские реквизиты - для индивидуального предпринимателя;

2.20.5. адрес установки **ПОО**

2.20.6. порядок и способ доставки счета за оказанные **Услуги**, включая (при необходимости) почтовый адрес или адрес электронной почты, или иной вид информирования о состоянии счета или об оказанных услугах;

2.20.7. срок действия **Договора**, в случае если договор срочный;

2.20.8. иные данные, предусмотренные к внесению в **Договор** при оказании соответствующих **Услуг связи** согласно **Правил №783, Правил №2606, Правил №2607, Правил №1994**.

2.21. Особые общие положения по договорам на оказание **Услуг связи** юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

2.21.1. в случае наличия у Сторон подключения к системе электронного юридически значимого документооборота (**ЭДО**), подписание **Договора** на оказание **Услуг связи**, а также обмен и подписание документов в рамках **Договора** (в т.ч. но не ограничиваясь счета, акты сдачи-приемки, счета-фактуры, УПД, накладные, акты сверки взаиморасчетов,

информационные письма, запросы, уведомления, отчеты/справки, заключаемые Сторонами соглашения, дополнительные соглашения и т.п.), осуществляются с применением электронного юридически значимого документооборота;

2.21.2. в случае отсутствия у любой из Сторон подключения к ЭДО:

- а) **Договор** подписывается Сторонами на бумажном носителе;
- б) документы в рамках **Договора** (в т.ч. но не ограничиваясь счета, акты сдачи-приемки, счета-фактуры, УПД, накладные, акты сверки взаиморасчетов и т.п.) выдаются в офисе **Оператора связи**. Запрос на получение документов нужно подать в срок за 3 (Три) рабочих дня до даты получения запрошенных документов;

2.21.3. Согласие, в т.ч. письменное, на обработку персональных данных **Абонента**, указанных в **Договоре** (в т.ч. при оказании **Услуг связи** на условиях публичной оферты), используемых **Оператором связи** в целях исполнения **Оператором связи** условий **Договора**, в т.ч. уведомления **Оператором связи** (в т.ч. лицами, действующими от имени и (или) в интересах **Оператора связи**) о возникшей задолженности за **Услуги связи** и (или) за иные услуги, технологически неразрывно связанные с **Услугами связи**, об изменениях **Тарифного плана/Тарифа**, о плановых ремонтных и аварийно-восстановительных работах на сети связи, в целях осуществления **Оператором связи** расчетов за оказанные **Услуги связи**, а также рассмотрения претензий/**Заявлений**, в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», соответствующими положениями **Правил №783**, **Правил №2606**, **Правил №2607**, **Правил №1994** – НЕ ТРЕБУЕТСЯ.

3. Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (Услуга Телевидение (кабельное))

Услуга Телевидение (кабельное) оказывается, в соответствии с настоящими **Правилами Оператора связи** и документами, указанными в п.1.1.2. настоящих **Правил Оператора связи**, непосредственно относящимися к данной **Услуге связи**.

3.1. Для **Абонентов**, упомянутых в п.1.3.2. настоящих **Правил Оператора связи**, не имеющих письменно заключенного договора, но потребляющих **Услугу Телевидение (кабельное)** как до, так и после 01.03.2007 г., устанавливается публичная оферта в нижеуказанной части:

3.1.1. дата заключения договора: дата начала оказания **Услуги Телевидение (кабельное)**, при условии начала её оплаты **Абонентом**;

3.1.2. место заключения договора: Московская обл., г. Мытищи, ул. Академика Каргина д.38 корп.1, помещение III-1;

3.1.3. наименование (фирменное наименование) оператора связи: Общество с ограниченной ответственностью Научно-производственная фирма «СОФТВИДЕО», сокращенное наименование ООО НПФ «СОФТВИДЕО»;

3.1.4. реквизиты расчетного счета **Оператора связи**, размещены на **Сайте**;

3.1.5. реквизиты, выданной **Оператору связи** лицензии на осуществление деятельности в области оказания **Услуги Телевидение (кабельное)**, размещены на **Сайте**;

3.1.6. сведения об **Абоненте**: указаны в договоре **Оператора связи** с **Агентом** и в **ЕПД**;

3.1.7. адрес установки **ПОО**: указан в **ЕПД**, выставляемом **Агентом**, для оплаты **Абонентом**;

3.1.8. адрес и способ доставки счета за оказанную **Услугу Телевидение (кабельное)** или иной вид информирования о состоянии счета или оказанной **Услуге Телевидение (кабельное)**: **ЕПД**;

3.1.9. **Оператор связи** не вправе отказать **Абоненту** в оказании **Услуги Телевидение (кабельное)**, после 01.03.2007 г., при исправной и надлежащей оплате **Абонентом Услуги Телевидение (кабельное)**, по причинам не заключения **Абонентом** письменного **Договора** (отсутствия письменно заключенного **Договора**), в случае если **Услуга Телевидение (кабельное)** оказывалась в период до 01.03.2007 г., так как:

3.1.10. отсутствие письменно заключенного **Договора** на поставку **Услуги Телевидение (кабельное)** **Абонентам**, которым поставлялась **Услуга Телевидение (кабельное)** до 01.03.2007 г., не является законной причиной отказа **Оператора связи** от оказания **Услуги Телевидение (кабельное)**;

3.1.11. отказ либо нежелание **Абонента** (получавшего **Услугу Телевидение (кабельное)** до 01.03.2007 г.) подписания письменного **Договора** на поставку **Услуги Телевидение (кабельное)** после 01.03.2007 г., также не является законной причиной отказа **Оператора связи** от оказания **Услуги Телевидение (кабельное)**.

3.2. Прекращение **Оператором связи** поставки **Услуги Телевидение (кабельное)** (в т.ч. оказываемых, до 01.03.2007 г.) возможно только и исключительно по **Заявлению Абонента**.

3.3. Иные положения о взаимоотношениях **Оператора связи** с **Абонентом**, не указанные в настоящем и вышестоящих разделах, регламентируются документами, указанными в п.1.1.2. настоящих **Правил Оператора связи**, непосредственно относящимися к данной **Услуге связи**.

4. Правила оказания телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (Услуга Доступа в интернет)

4.1. **Услуга Доступа в интернет** оказывается, в соответствии с настоящими **Правилами Оператора связи** и документами, указанными в п.1.1.2. настоящих **Правил Оператора связи**, непосредственно относящимися к данной **Услуге связи**.

4.2. В **Договоре**, письменно заключаемом с **Абонентом** дополнительно должны быть указаны:

- а) величина ежемесячной абонентской платы, наименование **Тарифа** или **Тарифного плана**, включающих в себя данные об оказываемых услугах связи по передаче данных;
 - б) пропускная способность линии связи (скорость);
 - в) технические показатели, характеризующие нормы и качество оказания **Услуг Доступа в интернет**.
- Используемые термины технических показателей:

- **Джиттер** (англ. jitter - «дрожание») – нежелательные фазовые или частотные отклонения передаваемого сигнала. Случайные быстрые изменения местоположения фронтов сигнала во времени, что приводит к рассинхронизации и искажению информации, разброс минимального и максимального времени прохождения пакета данных от среднего времени прохождения пакета.

- **MTU** (Maximum Transmission Unit) – максимальный размер одного пакета данных, который может быть передан по сети без фрагментации.

- **Packet loss** (потеря пакетов) – ситуация, при которой часть данных, отправленных по сети, не достигает своего назначения, фрагменты информации «теряются» по пути между отправителем и получателем.

5. Правила оказания услуг телефонной связи (Услуга Телефонной связи)

- 5.1. **Оператор связи** оказывает **Абоненту** услуги исключительно местной телефонной связи (по протоколу IP).
- 5.2. Услуги телефонной связи, входящие в **Тарифный план**, и возможно не указанные в **Договоре с Абонентом**:
- 5.2.1. безлимитные по времени, входящие и исходящие вызовы внутри Московского региона, по кодам: 495, 498, 499;
- 5.2.2. все входящие вызовы, в т.ч. междугородняя и международная связь, и операторов сотовой связи.
- 5.3. Услуги, не входящие в **Тарифный план** и оплачиваемые **Абонентом** сверх **Тарифа**, предоставляются по тарифам оператора связи, предоставляющего данную услугу, по выбору **Абонента**, а именно:
- 5.3.1. исходящие вызовы междугородней и международной связи;
- 5.3.2. исходящие вызовы на номера операторов подвижной радиотелефонной связи;
- 5.3.3. при отсутствии денежных средств на лицевом счёте **Абонента**, после списания абонентской платы за **Услугу телефонной связи** и предоставленные услуги, указанные в п.5.3.1.-5.3.2., предоставление **Услуги Телефонной связи** приостанавливается.
- 5.4. Все платежи за **Услугу Телефонной связи** производятся авансовым платежом. В случае отсутствия средств на лицевом счёте **Абонента**:
- 5.4.1. **Оператор связи** обеспечивает **Абоненту** сохранение возможности исходящих вызовов экстренных и оперативных служб (МЧС и т.д.);
- 5.4.2. за **Абонентом** сохраняется обязанность оплаты **Оператору связи** ежемесячной абонентской платы, платы за оказываемые **Оператором связи** услуги по доступу к **Сети связи Оператора связи** и сохранение за **Абонентом** абонентской линии и абонентского телефонного номера в постоянном пользовании.
- 5.5. Иные положения о взаимоотношениях **Оператора связи** с **Абонентом**, не указанные в настоящем разделе и вышестоящих разделах, регламентируются документами, указанными в п.1.1.2. настоящих **Правил Оператора связи**, непосредственно относящимися к данной **Услуге связи**.