



**ПРАВИЛА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «АКАДО ТЕЛЕКОМ»**

**1 ОКТЯБРЯ 2019 Г.**



**ОГЛАВЛЕНИЕ:**

|   |    |
|---|----|
| 1 ТЕРМИНЫ.....  | 3  |
| 2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....  | 4  |
| 3 ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.....            | 5  |
| 4 ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....                                      | 7  |
| 5 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА .....   | 10 |
| 6 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА.....   | 11 |
| 7 СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ .....   | 13 |
| 8 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ .....  | 17 |
| 9 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ.....                                    | 17 |
| 10 ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.....   | 18 |
| 11 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ОПЕРАТОРОВ-<br>КОНТРАГЕНТОВ ..... | 19 |
| 12 «АНТЕННА АКАДО».....   | 19 |
| 13 ЦИФРОВОЕ ПЛАТНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ .....   | 20 |
| 14 ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ .....   | 20 |
| 15 УСЛУГИ МЕСТНОЙ И ВНУТРИЗОНОВОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ.....                           | 22 |
| 16 АКАДО.ПОДПИСКА НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....                                 | 23 |

## 1. ТЕРМИНЫ

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ОАО «КОМКОР» (далее «Оператор»), регламентирующих правоотношения между Оператором и Абонентом, а также в договорах на оказание услуг:

|  |  |
|--|--|
| <b>AKADO<br/>AKADO<br/>AKADO Телеком</b> | товарные знаки, используемые для индивидуализации услуг, оказываемых ОАО «КОМКОР»;   |
| <b>Абонент</b>                           | физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, с которым заключен Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) и/или уникального кода идентификации;   |
| <b>Абонентская плата</b>                 | предусмотренный тарифами фиксированный платеж за Услугу, оказываемую в течение Расчетного периода;   |
| <b>Абонентская сеть</b>                  | совокупность технических средств, устройств и кабельных линий (вкл. проходные усилители, разветвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенные в Помещении Абонента от оконечного оборудования Абонента до оборудования Сети «АКАДО»;  |
| <b>Абонентский счет</b>                  | запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг. Абонентский счет является единым для всех Услуг, заказанных по Договору. Номер Абонентского счета определяется номером заключенного с Абонентом Договора;   |
| <b>Абонентское оборудование</b>          | совокупность технических и /или программных средств (устройств), являющихся пользовательским (оконечным) оборудованием, которое используется Абонентом при получении Услуг;  |
| <b>АСР Оператора</b>                     | сертифицированная автоматизированная система расчетов Оператора для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;  |
| <b>Договор</b>                           | соглашение между Оператором и Абонентом, заключенное в порядке и в соответствии с настоящими Правилами, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги. Номер Договора определяется Оператором, совпадает с номером Абонентского счета и является уникальным кодом идентификации Абонента;   |
| <b>Зона обслуживания</b>                 | территория, определяемая лицензионными условиями, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления Услуг;  |
| <b>Карта доступа</b>                     | микропроцессорный модуль, являющийся неотъемлемой частью системы разграничения доступа Оператора – индивидуальный ключ с уникальным номером, совместимый с цифровым телевизионным тюнером или CI+ модулем – позволяющий пользоваться услугами цифрового платного телевидения;  |
| <b>Личный кабинет</b>                    | система самообслуживания (автоматизированный интерфейс), организованная Оператором и доступная через сеть Интернет, через которую Оператор предоставляет Абоненту доступ к сведениям об оказываемых ему Услугах, расчетах с Оператором, размещает уведомления, адресованные Абоненту, а также обеспечивает самостоятельное управление Абонентом Услугами и совершение иных юридически значимых действий. Доступ к Личному кабинету осуществляется на Сайте Оператора, а также с использованием разработанного Оператором программного обеспечения; |

|  |  |
|--|--|
| <b>Оператор-контрагент</b>             | оператор связи, сети которого присоединены к Сети «АКАДО» в целях предоставления Абонентам Услуг «АКАДО Телеком»;  |
| <b>Помещение</b>                       | помещение, занимаемое Абонентом на праве владения или пользования, в котором располагается Абонентское оборудование. Абонент гарантирует наличие согласия собственника Помещения на установку Абонентского оборудования в Помещении для целей оказания Услуг. Неблагоприятные последствия, связанные с отсутствием такого согласия, в т.ч. в связи с невозможностью продолжения оказания Услуг, несет Абонент; |
| <b>Публичный показ</b>                 | любой показ или сообщение передач, транслируемых (ретранслируемых) в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи;   |
| <b>Расчетный период</b>                | период, равный одному календарному месяцу;   |
| <b>Сайт Оператора</b>                  | www.akado.ru (для Абонентов – физических лиц), www.akado-telecom.ru (для Абонентов - юридических лиц, индивидуальных предпринимателей);  |
| <b>Сеть «АКАДО»</b>                    | совокупность технических средств, посредством которых Оператор предоставляет Абоненту комплекс услуг связи;  |
| <b>Счет-заявка</b>                     | документ, фиксирующий перечень Услуг и работ, а также перечень и стоимость оборудования, передаваемого Абоненту.   |
| <b>Тарифный план (тариф)</b>           | совокупность ценовых условий Договора, определяющих стоимость и объем услуг, методы расчетов, особенности тарификации, которые устанавливаются Оператором самостоятельно;  |
| <b>Услуги «АКАДО Телеком» (Услуги)</b> | услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании настоящих Правил и Договора: услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи, услуги связи для целей кабельного вещания, услуги местной и внутризональной телефонной связи, услуги цифрового платного телевидения, иные услуги.  |

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют отношения между Абонентом и Оператором по оказанию Услуг «АКАДО Телеком», а также по приобретению и предоставлению в аренду оборудования в целях оказания Услуг. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении Договора.

2.2 Настоящие Правила, приложения к ним, условия Тарифных планов Оператора, регламентирующие порядок и условия оказания Услуг «АКАДО Телеком», выполнения работ, предоставления оборудования, являются неотъемлемой частью Договора, и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах Оператора, включая условия оказания отдельных Услуг, и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

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

2.4 При предоставлении услуг связи Оператор действует на основании лицензий:

*лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг связи для целей кабельного вещания № 123058 от 26.12.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание телематических услуг связи № 123059 от 15.08.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 123056 от 15.08.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 123057 от 15.08.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг местной*

телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа № 97483 от 05.06.2012г., лицензия РОСКОМНАДЗОРа на оказание услуг внутризоновой телефонной связи № 97481 от 05.06.2012 г., лицензия РОСКОМНАДЗОРа на оказание услуг внутризоновой телефонной связи № 97482 от 05.06.2012 г., лицензия РОСКОМНАДЗОРа на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи № 123060 от 15.08.2013 г.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

3.1 Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом. Договор на оказание услуг может заключаться по типовым формам, разработанным Оператором в целях упрощения процедуры оформления. Абонент обязан собственноручно аккуратно и разборчиво заполнить и подписать бланк Договора (если это предусмотрено формой договора), Договор считается заключенным с момента регистрации Оператором. В предусмотренном законодательством порядке Договор также может быть заключен путем совершения Абонентом конклюдентных действий, предусмотренных офертой Оператора. В этом случае Договор вступает в силу с момента акцептования Абонентом оферты Оператора.

Неотъемлемой частью Договора являются настоящие Правила и приложения к ним, выбранный Абонентом Тарифный план, условия оказания выбранных Абонентом услуг, а также условия оферт, принятые Абонентом в установленном Оператором порядке.

3.2 Перечень первоначально заказанных Абонентом Услуг указывается в счете–заявке<sup>1</sup>, заказе<sup>2</sup>, которые являются неотъемлемой частью Договора, или в Договоре (если это предусмотрено соответствующей формой договора). Состав и условия оказания Услуг определяется выбранным Абонентом Тарифным планом на Услугу, который с момента заказа Абонентом становится неотъемлемой частью Договора. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами, Договором и условиями выбранного Тарифного плана (тарифа).

3.3 Договор с Абонентом – физическим лицом, заключается в целях использования последним Услуг для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.4 При заключении Договора лицо, имеющее намерение заключить Договор, указывает данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами:

3.4.1 Лицо, уполномоченное на заключение Договора в интересах юридического лица, представляет Оператору:

а) доверенность на представление интересов юридического лица при заключении Договора. Лицо, которое вправе действовать от имени юридического лица без доверенности, представляет документ, подтверждающий такое право;

б) свидетельство о государственной регистрации юридического лица или его копию (в случае подключения услуг телефонной связи - нотариально удостоверенную);

в) документ, удостоверяющий личность;

г) копию документа, подтверждающего право владения и (или) пользования Помещением (в случае подключения услуг местной телефонной связи).

3.4.2 Индивидуальный предприниматель представляет Оператору документ, удостоверяющий его личность, свидетельство о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя или его копию (в случае подключения услуг телефонной связи - нотариально удостоверенную), а также копию документа, подтверждающего право владения и (или) пользования Помещением (в случае подключения услуг местной телефонной связи).

3.4.3 Гражданин при заключении Договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также копию документа, подтверждающего право владения и (или) пользования Помещением (в случае подключения услуг местной телефонной связи). Перечень документов, удостоверяющих личность, определяется Оператором в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.5 Если иное не согласовано Сторонами в Договоре, последний считается заключенным на неопределенный срок. По желанию Абонента может быть заключен срочный Договор. В случае заключения Сторонами срочного Договора, если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации, его действие продлевается каждый раз на следующий период, равный первоначальному сроку действия Договора, если Абонент не заявит об обратном не позднее, чем за две недели до окончания срока его действия.

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

<sup>2</sup>Для Абонентов – юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

3.6 Оформление аренды оборудования для Абонентов – физических лиц (в случаях, предусмотренных тарифами Оператора) производится следующим образом:

- наименование оборудования, размер арендных платежей (в совокупности – цена договора аренды), срок аренды и некоторые иные условия аренды определяются соответствующим Тарифным планом Оператора;
- в пользование Абоненту предоставляется активированное оборудование – Абонент имеет возможность пользования оборудованием только при соединении с системой авторизации доступа к Услугам, т.е. при включении Абоненту доступа к Услугам, для получения которых необходимо оборудование. Арендная плата за пользование оборудованием взимается за Расчетный период, в течение которого Абонент пользовался Услугами, для получения которых необходимо оборудование.
- приемка и возврат оборудования Абонентом осуществляется на основании счета-заявки, в котором указывается серийный номер оборудования, что является подтверждением передачи оборудования Абоненту, при необходимости описываются повреждения оборудования (если такие имеются), комплектность оборудования. В подтверждение передачи и приемки оборудования, Абонент и представитель Оператора предоставляют собственноручные подписи в счет-заявке. Оформленная таким образом счет-заявка заменяет собой акт приемки-передачи оборудования.

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

3.7 Изменение Договора оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с Договором, настоящими Правилами или законодательством Российской Федерации. Заключением дополнительного соглашения в письменной форме признается обмен Сторонами документами, а также совершение Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются Оператором.

Предложением Оператора об изменении и/или дополнении (далее – изменения) Договора, в том числе настоящих Правил, Тарифных планов, является опубликование текста изменений соответствующего документа на Сайте Оператора, а также доведение указанных изменений до всеобщего сведения в офисах обслуживания Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

Принятием Абонентом предложения об изменении Договора (Правил) являются конклюдентные действия по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора (Правил).

При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего дополнительного соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, с момента совершения управомоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

3.8 Абонент вправе в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, изменять перечень оказываемых Услуг и/или Тарифный план, уведомив об этом Оператора.

3.8.1 Абонент – физическое лицо может направить Оператору заявление об изменении Услуг и/или Тарифных планов любыми, доступными Абоненту способами, в том числе: по факсу, электронной почте, по почте, через Личный кабинет, лично в офисах обслуживания Абонентов. Абонент – физическое лицо вправе произвести изменение перечня оказываемых Услуг и/или Тарифного плана по телефону +7(499)940-40-00. Заявления действуют с момента их регистрации Оператором. В случае, если для отдельных видов Услуг действующим законодательством предусмотрены специальные требования к порядку их заказа или изменения, такие действия должны быть совершены в порядке, установленном законодательством.

3.8.2 В случае направления заявления по факсу или электронной почте Абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано Оператором (тел. +7(499)940-00-00, info@akado.ru).

3.8.3 Использование Личного кабинета возможно при условии авторизации Абонента путем указания номера Абонентского счета и специально назначенного пароля. Доступ в Личный кабинет может быть предоставлен на Сайте Оператора, а также с использованием определенных интерфейсов (приложений), функционирующих в сети Интернет. Перечень действий, доступных к совершению в

Личном кабинете, определяется Оператором и может изменяться в одностороннем порядке. Все действия, совершенные в Личном кабинете при условии авторизации, считаются совершенными лично Абонентом.

Абонент несет ответственность за сохранность установленного пароля к Личному кабинету и за убытки, которые могут возникнуть по причине передачи пароля третьим лицам и/или несанкционированного использования пароля третьими лицами.

3.9 Изменение количества Услуг осуществляется в дату, указанную Абонентом и согласованную с Оператором. Изменение Тарифного плана на выбранную Абонентом Услугу производится с первого числа календарного месяца, если иное не предусмотрено Договором или условиями оказания конкретной Услуги.

3.10 Оператор вправе самостоятельно устанавливать перечень оказываемых Услуг, Тарифные планы, а также устанавливать и/или изменять отдельные тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, самостоятельно формировать и изменять перечень телеканалов (радиоканалов), предоставление которых осуществляется в рамках выбранного Абонентом Тарифного плана, и частотное распределение телевизионных каналов в Сети АКАДО.

Оператор извещает Абонентов - физических лиц о введении указанных изменений не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до момента вступления их в силу на Сайте Оператора, а также в местах обслуживания Абонентов и/или через средства массовой информации, указанные на Сайте Оператора, в случае если такая обязанность предусмотрена действующим законодательством РФ.

Информирование Абонентов – юридических лиц, индивидуальных предпринимателей<sup>1</sup> о введении указанных изменений производится путем письменного уведомления не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до момента вступления изменений в силу, если иной способ не согласован Сторонами в Договоре.

Дополнительные уведомления могут направляться иным способом. Оператор вправе направлять Абонентам дополнительные извещения в соответствии с настоящим пунктом, в том числе путем размещения информации в Личном кабинете, путем отправки сообщений на электронную почту, телефон Абонента и через системы мгновенного обмена сообщениями ("Whatsapp", "Viber", "Telegram" и другие), информирования путем автоматического обзвона.

3.11 Заключая Договор, Абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от Оператора, в том числе, по сети электросвязи, путем показа персонализированных рекламных сообщений на страницах доменного имени akado.ru первого, второго и последующих уровней.

3.12 В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» Оператор в целях заключения и/или исполнения Договора, а также в целях соблюдения действующего законодательства обрабатывает персональные данные Абонента с/без использования своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, в т.ч. копий документов, удостоверяющих личность, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, в т.ч. включения в данные для информационно-справочного обслуживания, оказания ему услуг, неразрывно связанных с Услугами Оператора, взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации, в иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора, а также для соблюдения Оператором требований действующего законодательства. Обработка персональных данных осуществляется с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения персональных данных и первичных документов, установленных законодательством. В случае, если Оператор поручает обработку персональных данных Абонента третьему лицу в целях заключения и (или) исполнения Договора, стороной которого является Абонент, и (или) в целях осуществления прав и законных интересов Оператора или Абонента, согласие Абонента на это поручение, в том числе на передачу его персональных данных такому третьему лицу, обработку персональных данных таким третьим лицом в соответствии с поручением Оператора, не требуется.

#### **4. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1 Возможность оказания Услуг «АКАДО Телеком» определяется наличием технической возможности предоставления Услуг, в том числе наличием и характеристиками имеющихся у Абонента

<sup>1</sup> Далее по тексту Правил понятие Абонент – юридическое лицо подразумевает также и Абонента – индивидуального предпринимателя

Абонентского оборудования и/или Абонентской сети, дополнительного оборудования, обеспечивающего соединение с системой авторизации доступа к Услугам.

Прием и просмотр программ цифрового платного телевидения возможен только при наличии карты доступа, установленной в телевизионном тюнере абонента или CI+ модуле. Каждая карта доступа настраивается под конкретный цифровой телевизионный тюнер или CI+ модуль, установленный у Абонента, и не может быть использована с другим тюнером или CI+ модулем без дополнительной настройки оборудования.

4.2 До заключения Договора Оператор на основании поданного ему потенциальным абонентом заявления, проводит проверку наличия технической возможности оказания Услуг. Потенциальный абонент в случае необходимости обязан предоставить уполномоченным лицам Оператора доступ в Помещения в согласованное Сторонами время в целях решения вопроса о технической возможности предоставления доступа к Услугам.

4.3 Оказание Услуг «АКАДО Телеком» начинается после выполнения работ по подключению Абонентской сети и Абонентского оборудования к Сети «АКАДО» и/или подключению Услуг «АКАДО Телеком». Подключение к Сети «АКАДО» производится в сроки, согласованные при заказе Услуг между Оператором и Абонентом. Подтверждением факта выполнения указанных работ и даты начала оказания Услуг является счет-заявка для Абонентов – физических лиц и акт начала оказания Услуг для Абонентов – юридических лиц.

При самостоятельном подключении Услуг Абонентом датой начала оказания Услуг является дата активации соответствующих Услуг Абоненту в АСР Оператора.

4.4 Не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента заключения Договора и выполнения работ по подключению (если иное не предусмотрено Договором) Абонент обязан внести на Абонентский счет платежи за выполненные работы, приобретенное оборудование и заказанные Услуги. На момент начала оказания соответствующих Услуг баланс Абонентского счета должен быть достаточным для оплаты Услуг.

4.5 По заказу Абонента Оператор может выполнить работы по прокладке Абонентской сети. Работы подлежат дополнительной оплате Абонентом в соответствии с тарифами, установленными Оператором, исходя из объема проводимых монтажных работ. При этом Абонент соглашается, что Оператор осуществляет организацию Абонентской сети по доступной поверхности стен/пола. Подтверждением факта выполнения указанных работ и даты начала оказания Услуг является счет-заявка для Абонентов – физических лиц и Акт начала оказания Услуг для Абонентов – юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

4.5.1 Гарантийный срок на работы по прокладке Абонентской сети составляет 14 календарных дней с даты выполнения работ.

Оператор освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание Абонентской сети, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов Абонентской сети;
- вследствие самостоятельного изменения Абонентом Абонентской сети;
- в результате подключения к Абонентской сети устройств, не предназначенных для получения Услуг;
- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории Абонента;
- в случае повреждения Абонентской сети в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения Абонентом мер электробезопасности.

В случае организации Оператором послегарантийного, негарантийного ремонта и обслуживания работы производятся по действующим на эти виды работ расценкам Оператора.

4.6 Обязанность по настройке Абонентского оборудования возлагается на Абонента, если иное не предусмотрено соглашением между Оператором и Абонентом. Если для получения Услуг «АКАДО Телеком» требуется установка дополнительного оборудования, карт доступа, то его установка, настройка и соответствующая настройка Абонентского оборудования производится техническими специалистами Оператора в соответствии с тарифами Оператора.

4.7 В том случае, если у Абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения Услуг «АКАДО Телеком», Оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования Услуг. В случае если по желанию Абонента к Сети «АКАДО» подключается существующая у Абонента разводка (смонтированная не Оператором), Оператор гарантирует надлежащее качество Услуг только в точке присоединения Абонентской сети к Сети «АКАДО».

4.8 Оператор может за плату предоставить Абоненту оборудование, необходимое для получения Услуг, в соответствии с тарифами Оператора.



4.9 Гарантийный срок на оборудование, приобретенное Абонентом у Оператора, составляет 12 месяцев, на комплектующие – 3 месяца, с момента передачи оборудования Абоненту.

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

Гарантия предоставляется только при предъявлении Абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования либо комплектующих.

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

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

В случае организации Оператором послегарантийного, негарантийного ремонта и обслуживания работы производятся по действующим на эти виды работ расценкам Оператора.

4.10 Карта доступа является собственностью Оператора, который в целях защиты Услуг от нелегального использования (взлома карт доступа), вправе отказать в выдаче карты в случаях частой замены/получения карты доступа, в порядке и на условиях, определенных регламентами Оператора. Замена карты доступа, поврежденной Абонентом, производится за плату в размере, установленном тарифами Оператора.

Абонент обязан вернуть карту доступа Оператору при прекращении пользования услугами цифрового платного телевидения по любому основанию, в случае необходимости замены карты доступа, а также по требованию Оператора в месячный срок с момента такого требования.

В случае невозврата карты доступа по требованию Оператора, либо возврата неработающей или поврежденной карты доступа, Оператор вправе потребовать от Абонента оплаты штрафа в размере, установленном тарифами Оператора.

4.11 Изменение или перемещение смонтированной Абонентской сети, включая оборудование, производится Оператором по запросу Абонента в соответствии с действующими тарифами Оператора.

4.12 Оператор предоставляет услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения с соблюдением требований действующего законодательства необходимых ремонтных и профилактических работ. Технические требования и значения показателей качества оказания услуг «АКАДО Телеком», в соответствии с которыми оказываются услуги связи, приведены в Приложении к настоящим Правилам.

4.13 При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент подает соответствующую заявку Оператору (через Сайт Оператора, Личный кабинет, по телефону, в офисе обслуживания и т.п.). В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. В этом случае при массовом обращении Абонентов Оператор вправе вместо фиксации обращений Абонентов использовать автоинформатор, который будет предоставлять Абонентам необходимую информацию.

4.14 Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям Абонентского оборудования, либо Абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором. Если для получения Услуг используется Абонентское

оборудование, которое требует энергоснабжения, Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг, вызванные отсутствием, перебоями в таком энергоснабжении.

4.15 Оператор может приостановить оказание Услуг в случае возникновения аварийных ситуаций, препятствующих дальнейшему оказанию Услуг, а также при необходимости проведения других ремонтных и/или профилактических работ, работ по реконструкции (модернизации) сети. Сроки и порядок устранения неисправностей в сети связи Оператора, препятствующих пользованию Услугами, а также сроки проведения иных работ доводятся до сведения Абонентов в офисах обслуживания, а также могут распространяться Оператором иными способами, в том числе на Сайте Оператора.

4.16 Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, в случае нарушения Абонентом требований, установленных настоящими Правилами, Договором, в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи - вплоть до устранения нарушений.

Приостановление Услуги может происходить по усмотрению Оператора с любой даты Расчетного периода. В том случае, если приостановление Услуги происходит после начала Расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается с Абонента – физического лица в полном размере, в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением Договора, если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной Услуги. Для возобновления оказания Услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату, осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги Оператора.

Оказание Услуг возобновляется после устранения Абонентом допущенных нарушений, в том числе оплаты сформировавшейся задолженности перед Оператором.

4.17 В случае образования задолженности Абонента перед Оператором за оказанные Услуги Оператор вправе отключить Помещение Абонента от сети (путем отсоединения Абонентской сети от Сети «АКАДО»). В этом случае Абонент обязан обеспечить Оператору доступ к месту соединения Абонентской сети и Сети «АКАДО». Повторное подключение к Сети «АКАДО» производится по заявлению Абонента после оплаты Абонентом имеющейся задолженности и повторного подключения по тарифам Оператора. Дата подключения согласовывается между Абонентом и Оператором.

4.18 Оказание Услуг «АКАДО Телеком» прекращается в случае прекращения Договора по любому основанию. При прекращении Договора Абонент обязан предоставить доступ сотрудникам Оператора в Помещение в заранее согласованное время и не препятствовать Оператору в выполнении работ по отключению Абонентской сети от Сети «АКАДО».

## **5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА**

### **5.1 Оператор принимает на себя следующие обязательства:**

5.1.1 предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об Услугах, их перечне и правилах оказания, Тарифных планах, порядке и условиях оплаты Услуг, иные сведения, связанные с Услугами, информацию, необходимую для заключения и исполнения Договора;

5.1.2 начать оказание Услуг Абоненту при наличии технической возможности в течение срока, установленного Договором, настоящими Правилами;

5.1.3 оказывать Абоненту Услуги, соответствующие требованиям действующего законодательства Российской Федерации, условиям лицензий, Договора, настоящих Правил;

5.1.4 соблюдать установленные Оператором сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами;

5.1.5 осуществлять гарантийное обслуживание Абонентской сети и оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора. Порядок гарантийного обслуживания СИ+ модуля АКАДО определен условиями предоставления указанного оборудования;

5.1.6 информировать Абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты Услуг, работ, производимых Оператором, не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;

5.1.7 организовать бесплатное и круглосуточное консультирование по вопросам пользования Услугами и расчетов за Услуги, в т.ч. предоставлять информацию о тарифах на Услуги и состоянии Абонентского счета;

5.1.8 принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

### **5.2 Оператор имеет право:**

5.2.1 определять условия оказания Услуг, выполнения работ, в том числе Тарифных планов, посредством введения новых Тарифных планов, Услуг и (или) внесения изменения в действующие условия оказания Услуг, Тарифные планы в предусмотренном настоящими Правилами порядке;

5.2.2 самостоятельно формировать частотный план для доставки сигналов телевизионных каналов и порядок их расстановки в Сети «АКАДО»;

5.2.3 приостановить оказание Услуг в случаях и порядке, предусмотренных настоящими Правилами или Договором;

5.2.4 направлять Абоненту юридически значимые сообщения, связанные с возникновением, изменением или прекращением обязательств, основанных на Договоре, следующими способами: размещение в сети Интернет на Сайте Оператора; размещение в Личном кабинете Абонента; текстовые и голосовые сообщения по телефонному номеру, указанному Абонентом в качестве контактного, а также выделенного Абоненту Оператором в целях оказания услуг телефонной связи; сообщения на адрес электронной почты, указанной Абонентом в качестве контактного, а также выделенного Абоненту Оператором при оказании услуг доступа к сети Интернет; сообщения посредством факсимильной связи на номер, указанный Абонентом в качестве контактного;

5.2.5 отказать в выдаче/замены карты доступа в случаях, определенных настоящими Правилами; потребовать возврата карты доступа, выданной Абоненту, если период непредоставления услуг цифрового платного телевидения абоненту (вне зависимости от оснований) составил более трех месяцев;

5.2.6 вести запись разговора Абонента и специалиста контактного центра Оператора с целью фиксации изменения набора Услуг, предъявления претензий, а также иной информации;

5.2.7 дополнительно использовать для информирования Абонента (в том числе для рекламирования услуг АКАДО) рассылки смс-сообщений, телефонную связь, системы мгновенного обмена сообщениями (“Whatsapp”, “Viber”, “Telegram” и другие).

5.2.8 в целях защиты интересов других Абонентов и соблюдения гарантий качества оказания Услуг «АКАДО Телеком» приостанавливать, ограничивать или прекращать оказание Услуг или их части отдельным Абонентам в случаях, если их действия влекут (могут повлечь) за собой ухудшение качества оказания Услуг другим Абонентам. При оказании Услуг «АКАДО Телеком» Оператор принимает меры для обеспечения надлежащего качества их предоставления всем Абонентам Сети «АКАДО»;

5.2.9 расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или Договором.

5.2.10 В случае если при прекращении оказания Услуг абонент не возвратил абонентское оборудование, предоставленное ему на условиях аренды, по истечении 7 календарных месяцев Оператор имеет право списывать абонентскую плату за аренду невозвращенного оборудования по тарифу «Аренда оборудования при прекращении оказания услуг». Списание абонентской платы прекращается после достижения на лицевом счете абонента Нулевого баланса.

5.2.11 В случае приостановления оказания услуг вследствие нарушения сроков оплаты услуг Абонентом по истечении 7 месяцев после приостановки оказания услуг Оператор имеет право списывать абонентскую плату за аренду оборудования по тарифу «Аренда оборудования при прекращении оказания услуг». Списание абонентской платы прекращается после достижения на лицевом счете абонента Нулевого баланса.

5.2.12 В случае если оказание услуг Абоненту было приостановлено по причине недостаточности денежных средств на Абонентском счете по истечении 7 календарных месяцев с момента приостановления оказания услуг Оператор имеет право включить услуги на период, на который на Абонентском счете абонента достаточно денежных средств и списывать абонентскую плату. Списание абонентской платы прекращается со следующего дня после достижения на лицевом счете абонента Нулевого баланса.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА**

### **6.1 Абонент обязан:**

6.1.1 осуществлять свои права как Абонента лично либо через представителя, действующего на основании закона или доверенности. Все действия, совершенные с использованием способов идентификации, установленных Оператором, в том числе после идентификации на Сайте Оператора, пройденной в порядке, определенном Оператором, считаются произведенными от имени и в интересах Абонента.

6.1.2 предоставить Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, и подтвердить их

документально,. В случае изменения фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения, утрате права владения и/или пользования Помещением Абонент обязан в течение 60 (шестидесяти) дней после таких изменений сообщить Оператору новые данные;

6.1.3 установить Абонентское оборудование, отвечающее требованиям действующего законодательства Российской Федерации и позволяющее получать Услуги; использовать только сертифицированное оборудование и лицензионное программное обеспечение при получении Услуг, при этом в случае несоблюдения указанного условия, Абонент несёт риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения; соблюдать правила эксплуатации оборудования, карт доступа, в том числе соблюдать меры электробезопасности;

6.1.4 обеспечить беспрепятственный доступ и сопровождение работников Оператора (уполномоченных Оператором лиц) для выполнения работ, необходимых для исполнения Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в Помещении, на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, а также к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи;

6.1.5 в полном объеме и своевременно производить оплату Услуг, работ и приобретаемого оборудования в соответствии с действующими тарифами Оператора и сроками оплаты, определенными Договором, настоящими Правилами, Тарифными планами (тарифами);

6.1.6 во всех случаях, когда в целях оказания услуг Абоненту предоставляется логин, пароль или иной идентификатор Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование третьими лицами соответствующего логина, пароля, идентификатора от его имени. Если используемое для получения Услуг оборудование имеет заводскую (незащищенную) учетную запись, Абонент обязан изменить её в настройках оборудования на персональную (отличную от заводской), а также принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к оборудованию;

6.1.7 использовать Абонентское оборудование и иное оконечное оборудование, каналы связи (абонентские линии), предоставленные Оператором, только для получения услуг, оказание которых Оператором или иными лицами предусмотрено Договором;

6.1.8 не допускать использования средств связи, Абонентского оборудования для создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование услугами, в том числе систематического совершения вызовов без цели передачи голосовой и/или неголосовой информации, распространения не нужной получателю, незапрошенной информации, а также создания помех для нормального функционирования сети связи;

6.1.9 не использовать услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц, не использовать Услуги для создания необоснованной нагрузки на сеть Оператора;

6.1.10 не использовать Услуги без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений/факсов, установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и IP-телефонии, организации центров обработки телефонных вызовов, организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, узлам доступа сети Интернет, карточным платформам и т.п. Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи и осуществлять подмену номера «А» вызывающего абонента.

6.1.11 не создавать между Сетью «АКАДО» и Абонентским оборудованием нагрузку, которая превышает стандартную 0,1 Эрланга на одну абонентскую или соединительную линию и 0,7 Эрланга на одну соединительную линию при включении по цифровому тракту в часы наибольшей нагрузки;

6.1.12 не использовать Абонентское оборудование и (или) выделенный абонентский номер для оказания услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, сети Интернет, IP-телефонии, для организации публичного показа, а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;

6.1.13 не ретранслировать, не воспроизводить (копировать) и не использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента; не осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать оборудование третьим лицам с этой целью;

6.1.14 периодически проверять наличие изменений Договора, настоящих Правил, Тарифных планов и состава услуг;

6.1.15 соблюдать следующие меры безопасности при хранении и использовании карт доступа: не сгибать карту доступа; без необходимости не вынимать карту доступа из цифрового телевизионного



тунера или СИ+ модуля АКАДО; не оставлять карту вблизи источников открытого огня; не держать карту подолгу на солнце, не погружать в жидкость, не обрабатывать химикатами, не давать детям и домашним животным; незамедлительно уведомить Оператора об утрате карты доступа для ее деактивации; вернуть карту доступа Оператору не позднее одного месяца с момента получения соответствующего требования Оператора;

6.1.16 Абонент – юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) обязан ежеквартально предоставлять Оператору заверенный список лиц, использующих его Абонентское оборудование, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц.

6.2 В том случае, если в целях оказания Услуг Абоненту передается оборудование, принадлежащее Оператору и/или третьим лицам, в том числе на условиях аренды, Абонент обязан:

- использовать оборудование по целевому назначению, не передавать оборудование третьим лицам;
- обеспечить сохранность оборудования, содержать оборудование в исправном состоянии, не допуская его порчи или повреждения, незамедлительно сообщать Оператору о любых повреждениях и неисправностях оборудования; не производить ремонт собственными силами;
- возместить Оператору затраты, понесенные в связи с ремонтом (или заменой в случае невозможности ремонта) оборудования в случае, если неисправность возникнет по вине Абонента. В случае утраты оборудования (карты доступа) Абонент обязан возместить Оператору стоимость утраченной единицы оборудования в размере, установленном тарифами Оператора или Договором;
- в случае прекращения оказания Услуг, для получения которых было предоставлено оборудование, либо в случае прекращения срока аренды оборудования вернуть его Оператору в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом нормального износа.

### **6.3 Абонент имеет право:**

6.3.1 получать достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, объеме оказанных Услуг, выставленных счетах за оказываемые Услуги, перечне Услуг и Тарифных планах, а также иную информацию, связанную с оказанием Услуг;

6.3.2 в установленном Оператором порядке изменять перечень заказанных Услуг, Тарифный план, в том числе с использованием Личного кабинета и другими способами, позволяющими идентифицировать Абонента;

6.3.3 приостановить получение, отказаться от получения всех или части Услуг по своему усмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами или Договором;

6.3.4 требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами.

6.3.5 обращаться к Оператору с предложениями и претензиями, касающимися оказываемых Оператором Услуг;

6.3.6 обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса и неиспользованных на оплату оказанных Услуг;

6.3.7 выразить свое согласие или отказ от возможности использования, в том числе предоставления Оператором третьим лицам, сведений об Абоненте, в целях и случаях, когда необходимость получения такого согласия или отказа предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации. Если Абонент не выразил своего несогласия, согласие считается оформленным путем подписания Договора. Отказ от возможности использования, в том числе предоставления Оператором третьим лицам, сведений об Абоненте, оформляется путем подачи Абонентом Оператору письменного заявления, либо иным способом, установленным Оператором. Такой отказ действует с момента его получения Оператором и может быть выражен при заключении Договора либо в период его действия. Положения настоящего пункта применяются в части, не противоречащей п.3.12 настоящих Правил.

6.3.8 выразить свое согласие или отказ от возможности получения рекламы, распространяемой по сетям связи, а также на использование сведений о нем в целях продвижения товаров/работ/услуг, в том числе путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи, когда необходимость такого согласия/отказа предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации. Если Абонент не выразил своего несогласия, согласие считается оформленным путем подписания Договора. Отказ от возможности получения рекламы, распространяемой по сетям связи, оформляется путем подачи Абонентом Оператору письменного заявления либо иным способом, установленным Оператором. Такой отказ действует с момента его получения Оператором.

## **7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

7.1 Стоимость Услуг, выполняемых работ по настоящему Договору, определяется действующими на момент оказания Услуг (выполнения работ) тарифами Оператора. Тарифы устанавливаются Оператором самостоятельно. Расчеты за Услуги производятся с применением абонентской системы оплаты услуг, если иное не определено Тарифным планом на Услугу.

В случае необходимости выполнения Оператором работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа Абонентской сети по нестандартным схемам), стоимость работ определяется согласно сметам, составленным Оператором до начала работ.

7.2 Расчет размера платежа за Услуги для нового абонента или для заказа новых Услуг производится пропорционально числу дней предоставления Услуги в течение первого месяца, если иное не предусмотрено условиями ее оказания.

7.3 В случае если внесение в Договор изменений по инициативе Абонента повлекло необходимость выполнения Оператором дополнительных работ, эти работы подлежат оплате Абонентом в размере, предусмотренном действующими тарифами Оператора.

7.4 В случае изменения тарифов на Услуги, оплаченные Абонентом авансом, производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления Услуги тарифами.

7.5 При поступлении платежей Оператор в первую очередь погашает имеющуюся задолженность за выполненные работы, установленное оборудование, оказанные Услуги, исходя из даты ее возникновения, начиная с самой ранней.

7.6 Абонент оплачивает Услуги посредством авансовой системы оплаты (авансового платежа), если Правилами, Договором, Тарифным планом, условиями оказания отдельных Услуг не установлены условия и порядок применения кредитной системы оплаты (отсрочкой платежа) либо сочетание указанных систем оплаты (платежей).

7.7 При авансовом методе расчетов на Абонентский счет Абонента до начала предоставления Услуг должен быть внесен авансовый платеж в размере абонентской платы, образующий на Абонентском счете положительный остаток, достаточный для оплаты заказанных Абонентом Услуг. Суммы авансовых платежей определяются самим Абонентом, исходя из предполагаемого объема потребления заказываемых Услуг и выбранного Тарифного плана. Оплата Услуг производится путем автоматического списания денежных средств с Абонентского счета. В случае исчерпания аванса оказание Услуг приостанавливается без предварительного уведомления Абонента. Изменение состава Услуг, Тарифных планов, заказ разовых Услуг осуществляется при условии достаточности денежных средств для их оплаты на Абонентском счете Абонента.

7.8 При расчетах с отсрочкой платежа Абонент производит оплату за фактически оказанные Услуги, выполненные работы, приобретенное оборудование. Оплата производится в соответствии с перечнем Услуг, работ, выбранным Тарифным планом (тарифом). Сумма к оплате за фактически оказанные Услуги, определяется на основании показаний АСП Оператора.

7.9 Платежи, поступившие через кассу Оператора и через платежные системы официальных партнеров Оператора, учитываются на Абонентском счете немедленно после поступления. Безналичные платежи Абонента учитываются на Абонентском счете не позднее, чем на следующий рабочий день после получения из банка выписки о поступлении денежных средств на расчетный счет Оператора и поступления документов, позволяющих однозначно идентифицировать Абонента и назначение платежа.

7.10 При отсутствии указания Абонентом назначения платежа, поступившего на Абонентский счет денежные средства распределяются в следующем порядке: в первую очередь погашается задолженность по всем Услугам (работам), во вторую очередь списываются текущие платежи за Услуги, остаток поступивших денежных средств учитывается на Абонентском счете в качестве аванса.

7.10.1 Абонент несет обязательства по оплате Услуг, оказанных до момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения и (или) пользования Помещением, в котором установлено оборудование для оказания Услуг.

7.10.2 В случае возникновения разногласий по стоимости оказанных Услуг основанием для расчетов Сторон являются данные АСП Оператора.

7.11 Если предоставление Услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и Абонент не подавал Оператору заявление о приостановлении Услуг, то Абонент обязан оплатить оказанные Услуги в полном объеме.

7.12 В случае приостановления Услуг по письменному заявлению Абонента начисления абонентской платы за такие Услуги за это время не производятся. В случае если Услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически Абонент данной Услугой, если иное не предусмотрено регламентами Оператора. В случае приостановления по заявлению Абонента Услуги доступа к сети Интернет Абонентская плата за последний месяц предоставления Услуги

рассчитывается пропорционально количеству дней Расчетного периода до момента прекращения оказания Услуги.

### **7.13 ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

7.13.1 Расчеты между Оператором и Абонентом производятся в российских рублях. Оплата может производиться наличными денежными средствами и безналичным способом.

7.13.2 Оплата услуг Абонентами может производиться через учреждения банков (с использованием стандартного платёжного бланка), посредством абонентской книжки (или стандартного бланка) через отделения Сбербанка РФ в г. Москве<sup>1</sup>, другие платежные системы, с обязательным указанием номера договора на платежном бланке, посредством единого платежного документа<sup>2</sup>. Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение двух недель с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на счет Абонента или возврат денежных средств не гарантируется.

7.13.3 Единовременные платежи за работы по подключению Абонентской сети, оборудования, Услуг уплачиваются Абонентом в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выполнения работ.

7.13.4 Если иное не установлено Договором, условиями оказания отдельных Услуг, Тарифным планом, оказание Услуг Абоненту осуществляется на периодической основе, с фиксированными датами подключения и отключения Услуг в первый и последний календарный день Расчетного периода. При этом:  
7.13.4.1 Если на первый день Расчетного периода на Абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты заказанных Абонентом Услуг, оказание Услуг может быть приостановлено Оператором. В случае если на Абонентском счете имеется положительный остаток, достаточный для оплаты части заказанных Абонентом Услуг, Оператор осуществляет списание денежных средств с Абонентского счета в оплату Услуг и включение Услуг в соответствии с очередностью, установленной Порядком учета денежных средств, который является приложением к настоящим Правилам;

7.13.4.2 Если денежные средства в оплату Услуги поступают на Абонентский счет до 15 числа текущего Расчетного периода включительно, то оказание Услуги возобновляется с даты поступления Оператору денежных средств в размере не менее одного месячного тарифа (оказание Услуги возобновляется в автоматическом режиме). Абонентская плата за текущий Расчетный период взимается в полном размере за весь месяц;

7.13.4.3 Если денежные средства в оплату Услуги поступают после 15 числа текущего Расчетного периода, то Оператор вправе перевести услуги абонента на Систему динамического возобновления и приостановления оказания услуг (описанных в п. 7.13.5) в одностороннем порядке со дня поступления средств на абонентский счет при одновременном выполнении следующих условий:

- Абонент должен внести на Абонентский счёт денежные средства в размере не меньшем чем сумма абонентских плат за один Расчетный период всех заказанных и добровольно неприостановленных Абонентом Услуг и имеющейся задолженности за оказанные Услуги, работы;

- У абонента по состоянию на дату поступления денежных средств есть услуги, приостановленные в связи с нехваткой денежных средств, и нет оказываемых (включённых) Услуг (за исключением услуги Антенна АКАДО).

При переводе услуг абонента на Систему динамического возобновления и приостановления оказания услуг, возобновление оказания Услуг осуществляется в день поступления средств на Абонентский счёт. Абонентская плата за текущий месяц взимается пропорционально числу дней пользования услугами.

7.13.4.3.1 Если при поступлении денежных средств в оплату Услуги после 15 числа текущего Расчетного периода абонент не переводится на Систему динамического возобновления и приостановления оказания услуг (согласно п. 7.13.4.3.), то, по умолчанию, оказание Услуги возобновляется с первого числа следующего Расчетного периода. Оказание Услуги возобновляется в текущем Расчетном периоде с даты, определенной в заявлении Абонента, только при наличии соответствующего заявления Абонента, но не ранее:

- следующего календарного дня с момента поступления оплаты для всех Услуг, кроме услуг телефонной связи;

<sup>1</sup>При оплате через отделения Сбербанка РФ в г. Москве с суммы платежа не взимается комиссия за перевод. В случае осуществления платежа через учреждения иных банков, а также платежные системы Абонент обязан рассчитать платеж с учетом комиссии, взимаемой банками за перевод.

<sup>2</sup>При наличии соответствующего договора между Оператором и организацией, обеспечивающей формирование и рассылку единого платежного документа.

◦ трех календарных дней с момента поступления оплаты для услуг телефонной связи.

В этом случае абонентская плата за текущий Расчетный период взимается в полном размере за весь месяц (независимо от количества дней предоставления Услуги).

7.13.5 Тарифным планом, условиями оказания Услуги, Договором может быть предусмотрена динамическая система приостановления и возобновления оказания Услуг в течение Расчетного периода. Применения данной системы возможно только при условии, что она предусмотрена для всех оказываемых Абоненту Услуг (за исключением Услуги «Антенна АКАДО»). В этом случае:

7.13.5.1 Контроль достаточности денежных средств на Абонентском счете для оплаты оказываемых Услуг осуществляется Оператором на ежедневной основе. Услуги оказываются Абоненту при условии наличия на Абонентском счете суммы, равной или превышающей стоимость заказанных Услуг в расчете на один день исходя из абонентской платы на Услуги, установленной тарифами Оператора на текущий Расчетный период, и фактического количества дней в календарном месяце. Приостановление и возобновление оказания Услуг осуществляется в любой день Расчетного периода;

7.13.5.2 В случае недостаточности на Абонентском счете денежных средств, необходимых для оплаты оказываемых Услуг, Оператор приостанавливает оказание всех Услуг, за исключением Услуги «Антенна АКАДО» (которая приостанавливается с момента отключения Абонентской сети от Сети «АКАДО»). Приоритеты Услуг, установленные Порядком учета денежных средств, не применяются;

7.13.5.3 Возобновление оказания Услуг Абоненту после его приостановления по причине недостаточности денежных средств производится Оператором при условии внесения на Абонентский счет суммы, равной или превышающей порог включения. Порог включения рассчитывается как сумма абонентских плат за один Расчетный период всех заказанных и добровольно неприостановленных Абонентом Услуг и имеющейся задолженности за оказанные Услуги, работы.

7.13.6 В случае возникновения спорных ситуаций при оплате Услуг «АКАДО Телеком» посредством банковских карт, Абонент обязан по требованию Оператора предоставить все документы, подтверждающие проведение операций по оплате банковской картой, а также документы, подтверждающие владение указанной картой. Непредоставление указанных документов может повлечь за собой временное приостановление оказания Услуг «АКАДО Телеком» вплоть до разрешения спорной ситуации.

7.13.7 Оператор ежемесячно предоставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору, который выставляется на основании показаний АСП Оператора. Счет является безусловным подтверждением факта и объема оказанных Услуг за Расчетный период.

Согласованным способом и адресом доставки счета является предоставление его через Личный кабинет Абонента. В этом случае обязанность по обеспечению предоставления счета считается выполненной в момент размещения счета Оператором в Личном кабинете Абонента. Альтернативный способ - получение счета в офисе обслуживания Оператора.

Неполучение или задержка в получении счета Абонентом не является основанием для отказа от оплаты Абонентом Услуг или основанием для получения отсрочки, рассрочки по оплате

Абонент в любое время может уточнить информацию о состоянии его Абонентского счета и сумму к оплате по телефону справочно – информационного обслуживания Оператора.

7.13.8 Тарифным планом, условиями оказания Услуги, Договором может быть предусмотрена система приостановления и возобновления оказания Услуг с 30 дневным циклом. Применение данной системы возможно только при условии, что она предусмотрена для всех оказываемых Абоненту Услуг (за исключением Услуги «Антенна АКАДО»). В этом случае:

7.13.8.1 Все Услуги абонента могут быть переведены на 30-дневный цикл управления в день включения (активации) тех услуг «АКАДО Телеком» или услуг третьих лиц для которых 30-дневный цикл управления является обязательным. О переводе абонент извещается в Личном кабинете и/или в счёт-заявке при подключении услуги.

7.13.8.2 В начале 30 дневного цикла Оператором производится контроль достаточности денежных средств на Абонентском счете для оплаты оказываемых Услуг. Услуги оказываются Абоненту при условии наличия на Абонентском счете суммы, равной или превышающей стоимость всех заказанных и добровольно неприостановленных Абонентом Услуг и услуг третьих лиц в расчете на 30 календарных дней. Расчёт производится исходя из абонентской платы на Услуги, установленной тарифами Оператора и тарифами за услуги третьих лиц на текущий Расчетный период, и фактического количества дней в календарном месяце. Приостановление и возобновление оказания Услуг осуществляется в зависимости от наличия денежных средств на начало нового 30 дневного цикла.

7.13.8.3 В случае недостаточности на Абонентском счете на начало

30 дневного цикла денежных средств, необходимых для оплаты оказываемых Услуг, Оператор приостанавливает оказание всех Услуг, за исключением Услуги «Антенна АКАДО» (которая приостанавливается с момента отключения Абонентской сети от Сети «АКАДО»). Приоритеты Услуг,



установленные Приложением к Правилам оказания услуг «АКАДО Телеком» «Порядок учета денежных средств», не применяются.

7.13.8.4 Возобновление оказания Услуг Абоненту после приостановления по причине недостаточности денежных средств производится Оператором при условии внесения на Абонентский счет суммы, равной или превышающей порог включения. Порог включения рассчитывается как сумма абонентских плат всех заказанных и добровольно неприостановленных Абонентом Услуг и услуг третьих лиц в расчете на 30 календарных дней. Расчёт производится исходя из размера абонентской платы на Услуги, установленной тарифами Оператора и тарифами за услуги третьих лиц на текущий Расчетный период, и фактического количества дней в календарном месяце и имеющейся задолженности за оказанные Услуги, работы.

#### **7.14 ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ - ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

7.14.1 Расчеты между Оператором и Абонентом производятся в безналичном порядке в российских рублях.

7.14.2 Абонент обязан оплатить выставленный Оператором счет за выполненные работы, оказанные Услуги в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения счета.

7.14.3 Расчеты за все заказанные Абонентом Услуги осуществляются по факту их оказания на основании показаний АСР Оператора.

7.14.4 Счета направляются Абоненту по факсу или электронной почте, указанным в Договоре, в течение первых пяти рабочих дней месяца, следующего за Расчетным периодом. Оригиналы счетов и счетов-фактур направляются Абоненту не позднее десяти (10) рабочих дней месяца, следующего за Расчетным периодом по почте либо курьерской службой. Обязанность Оператора по обеспечению доставки счета считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции для отправки в почтовое отделение связи или курьерской службе. Оригиналы документов считаются доставленными Абоненту по истечении 5 (пяти) дней с момента их отправки Оператором. В случае неполучения счетов и/или счетов-фактур в установленный срок Абонент обязан известить об этом Оператора любым доступным способом. Дубликаты счетов и/или счетов фактур Абонент может получить в офисе Оператора. Дубликаты счетов и счетов-фактур за прошлые периоды предоставляются по письменному запросу Абонента. Неполучение

или задержка в получении счета Абонентом не является основанием для отказа от оплаты Абонентом Услуг или основанием для получения отсрочки или рассрочки по оплате.

7.15. Стороны пришли к соглашению, что счета-фактуры не составляются при исполнении Договора Абонентам, не являющимся налогоплательщиками налога на добавленную стоимость, и Абонентам, освобожденным от исполнения обязанностей налогоплательщика, связанных с исчислением и уплатой налога на добавленную стоимость.

#### **8. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ**

8.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по Договору, Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию. Предъявление Абонентом претензий Оператору осуществляется в установленном законодательством РФ порядке с приложением необходимых для рассмотрения претензии документов. Все поступившие Оператору претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена Абонентом в письменном виде (по адресам офисов обслуживания, через Личный кабинет Абонента, форму обратной связи на корпоративном сайте [www.akado.ru](http://www.akado.ru), по факсу +7(499)940-00-00, по электронной почте [info@akado.ru](mailto:info@akado.ru)) или по почте: 117535, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 133.

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

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

8.3 Претензия рассматривается Оператором в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

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

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ**

9.1 Оператор и Абонент несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя по Договору обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами, Договором.

9.2 Абонент обязан возместить убытки Оператору, возникшие из-за нарушения Абонентом своих обязательств по Договору, в том числе несанкционированное использование оборудования/Услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к Услугам третьим лицам, либо совершения иных действий (бездействий), повлекших убытки Оператора. При этом Оператор вправе приостановить оказание Услуг по Договору.

9.3 Оператор не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на Абонентский счет Абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения Абонентом платежных документов;
- за неудовлетворительное качество Услуг или нарушение сроков оказания Услуг вследствие использования Абонентом нелицензионного программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям Сети «АКАДО» оконечных устройств, оборудования или карт доступа, приобретенных у неуполномоченных Оператором распространителей, несоблюдения условий использования карты доступа и/или требований безопасности, а также в случае подключения Абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию;
- за доставку сигнала телеканала (радиоканала) до Абонентского оборудования в случае если вещатель такого телеканала (радиоканала) прерывает или прекращает вещание телеканала (радиоканала) и/или не обеспечивает бесперебойный режим передачи сигнала телеканала (радиоканала) на технические средства Оператора. Оператор не несет ответственности за действия вещателя;
- за невозможность оказания Услуг по заявленным параметрам, если Абонентское оборудование и/или программное обеспечение Абонента не могут нормально функционировать в силу ограничений или нехватки ресурсов (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для подключения оборудования и т.п.), в том числе по причине несоответствия характеристик Абонентского оборудования, указанным в Технических требованиях и значениях показателей качества оказания услуг «АКАДО Телеком»;
- за какие бы то ни было потери, убытки Абонента, наступившие в результате деятельности Абонента, связанной с использованием Услуги доступа к сети Интернет (Абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах), а также за качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;
- в случаях повреждения Абонентской сети, оборудования или карты доступа, произошедших не по вине Оператора;
- риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам Абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля Абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);
- последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретенных Абонентом не у Оператора;
- в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или Договором.

9.4 Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретных Услуг или специальных акций перерасчет абонентской платы за периоды непредоставления Услуг по вине Оператора производится пропорционально числу дней фактического непредоставления Услуги.

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

9.5 Оператор и Абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций, а также органов местного самоуправления, природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства. Сторона, желающая быть освобожденной от ответственности по причине наступления данных обстоятельств, обязана в течение десяти (10) календарных дней уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств, при этом срок исполнения обязательств по Договору переносится соразмерно времени действия указанных

обстоятельств и времени, требуемого для устранения их последствий. Если форс-мажорные обстоятельства вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в период свыше шестидесяти (60) календарных дней, то каждая Сторона имеет право прекратить действие настоящего Договора, направив другой Стороне соответствующее уведомление не позднее, чем за пятнадцать (15) календарных дней до даты досрочного расторжения настоящего Договора. Факт наличия форс-мажорных обстоятельств, их начало и окончание подтверждаются документом, выданным соответствующей компетентной организацией. Уведомления, предусмотренные настоящим пунктом, направляются Оператором способами, указанными в п.3.10 настоящих Правил.

## **10. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

10.1 Стороны вправе по взаимному согласию расторгнуть Договор при условии оплаты Абонентом оказанных Услуг (выполненных работ) Оператору.

10.2 С момента отказа Абонента от исполнения Договора или расторжения Договора по другим основаниям, обязательства Сторон считаются прекращенными за исключением обязательств Абонента, связанных с оплатой оказанных, но не оплаченных на момент расторжения Договора Услуг (работ).

10.3 Абонентская плата за Расчетный период, в котором происходит расторжение Договора, рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента расторжения Договора. Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, а Абонент при получении такого требования обязуется уплатить такие расходы, если они не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге.

10.4 В случае расторжения Договора Абонент имеет право обратиться за возвратом денежных средств, внесенных в качестве авансового платежа. Возврат неиспользованного остатка денежных средств производится на основании заявления Абонента в сроки, предусмотренные действующим законодательством, и в пределах срока исковой давности, после проведения всех взаиморасчетов.

10.5 Абонент вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке путем подачи соответствующего письменного заявления в местах работы Оператора с Абонентами, при условии оплаты Оператору фактически понесенных расходов. Договор считается прекращенным с даты регистрации заявления Абонента Оператором либо с даты, указанной в заявлении Абонента (но не ранее даты получения заявления Абонента Оператором).

10.6 В случае нарушения Абонентом настоящих Правил, Договора, в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи, Оператор вправе приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. В случае не устранения Абонентом такого нарушения по истечении 6 (Шести) месяцев с даты получения Абонентом письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор и в этом случае Договор считается расторгнутым Оператором в одностороннем порядке по истечении указанного срока.

10.7 В случае прекращения у Абонента права владения (или) пользования Помещением Договор с Абонентом прекращается с момента получения Оператором уведомления Абонента о прекращении права владения и (или) пользования Помещением или обращения нового владельца указанного Помещения о заключении договора на оказание Услуг с Оператором.

## **11. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ОПЕРАТОРОВ-КОНТРАГЕНТОВ**

11.1 В случае присоединения Сети «АКАДО» к сетям Операторов-контрагентов, Оператор, при наличии технической возможности, предоставляет Услуги «АКАДО Телеком» посредством кабельных сетей таких Операторов-контрагентов.

В том случае, если кабельные сети Операторов-контрагентов:

- спроектированы и построены в соответствии с технологиями проектирования и строительства, отличными от принятых и используемых Оператором;
- могут предоставлять Оператору ограниченную часть частотного ресурса и/или не содержат обратного канала, то виды предоставляемых Услуг могут отличаться от Услуг, оказываемых Оператором Абонентам на Сети «АКАДО». Оператор предоставляет Абонентам, подключенным через сеть Оператора-контрагента, только те Услуги, пакетирование которых возможно в ограниченном частотном ресурсе сети Оператора-контрагента без ущерба для качества Услуг. Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления таких Услуг могут разрабатываться Оператором в зависимости от конкретных технических возможностей сети конкретного Оператора-контрагента и условий взаимодействия с ним Оператора,

Оператор прикладывает все необходимые и возможные в конкретных обстоятельствах усилия для обеспечения надлежащего качества предоставляемых Услуг, в целях чего обеспечивает техническое и

операционное взаимодействие служб Оператора и Оператора-контрагента и сетей, посредством которых предоставляются Услуги, и гарантирует круглосуточное предоставление Услуг с заявленными параметрами, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ. Несмотря на изложенное, Оператор не несет ответственность за задержки и перебои в оказании Услуг, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля Оператора, в том числе в связи с неоплатой Абонентом услуг Оператора-контрагента. При отключении Абонентской сети от кабельной сети Оператора-контрагента прекращается техническая возможность предоставления Услуг «АКАДО Телеком».

## **ОПИСАНИЕ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ**

### **12. «АНТЕННА АКАДО»**

12.1 Услуга «Антенна АКАДО» представляет собой услугу связи для целей телевизионного и (или) радиовещания, и включает в себя предоставление Абоненту доступа к сети связи телерадиовещания Оператора, предоставление Абоненту в постоянное пользование абонентской линии, доставку сигналов телеканалов (радиоканалов) до Абонентского оборудования. Абонентская линия предоставляется абоненту в постоянное пользование сразу же после подключения к Сети «АКАДО». В рамках предоставления Абоненту в постоянное пользование абонентской линии Оператор осуществляет техническую поддержку данной абонентской линии.

Оператор в соответствии с требованиями действующего законодательства осуществляет в Сети «АКАДО» в неизменном виде и за свой счет трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов<sup>1</sup>. Оператор обеспечивает соблюдение последовательности позиций обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов, а также телеканалов, получившие право на осуществление эфирного цифрового наземного вещания с использованием позиций в мультиплексах на всей территории РФ, в Сети «АКАДО» в соответствии с установленными законодательством требованиями. Оператор не несет ответственности за обеспечение соблюдения последовательности каналов при оказании Услуг в случае, если Абонент самостоятельно изменит такую последовательность позиций либо использует устаревшее Абонентское оборудование.

12.2 Оператор обеспечивает доставку до Абонентского оборудования сигнала телепрограмм с технологическими параметрами, соответствующими тем, которые были согласованы между Оператором и вещателем (с учетом фактического качества сигнала, передаваемого вещателем).

12.3 Для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи телерадиовещания допускаются технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телерадиопрограмм не чаще 1 раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 часов.

12.4 Прекращение оказания Услуги «Антенна АКАДО» происходит путем физического отключения Оператором Абонентской сети от Сети «АКАДО» в случае прекращения действия Договора. Заявление Абонента об отказе от Услуги «Антенна АКАДО» оформляется в порядке, предусмотренном п. 10.5 настоящих Правил.

### **13. ЦИФРОВОЕ ПЛАТНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ**

13.1 Подписавшись на Услуги цифрового платного телевидения Абонент получает возможность просмотра пакетов телеканалов условного доступа, т.е. телеканалов, за право просмотра которых Абонент уплачивает установленную абонентскую плату, и их получение возможно только посредством специального декодирующего оборудования – цифровых телевизионных тюнеров или CI+ модулей, снабженных картами доступа, отвечающего требованиям, указанным в Технических требованиях и значениях показателей качества оказания услуг «АКАДО Телеком»,

13.2 Формирование пакетов телеканалов производится Оператором. Количество и состав телеканалов в пакетах может быть изменено Оператором в одностороннем порядке.

13.3 Сигналы телеканалов транслируются в цифровом качестве. Цифровой телевизионный тюнер или CI+ модуль может быть выкуплен Абонентом у Оператора, либо получен в аренду, в зависимости от действующих тарифов Оператора.

13.4 Услуги цифрового платного телевидения, оказываемые Абоненту на Сети «АКАДО», технологически неразрывно связаны с Услугой «Антенна АКАДО» (т.е. услуга цифрового платного телевидения может оказываться Абоненту только при условии одновременного оказания ему Услуги «Антенна АКАДО»).

<sup>1</sup> В соответствии с перечнем, утвержденным Указом Президента РФ от 24.06.2009 N 715 "Об общероссийских обязательных общедоступных телеканалах и радиоканалах"

#### **14. ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

14.1 Услуга «Доступ к сети Интернет» представляет собой телематическую услугу связи и включает в себя предоставление Абоненту доступа к сети передачи данных Оператора, доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, прием и передачу телематических электронных сообщений, передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите.

14.2 Оказание Услуги «Доступ к сети Интернет» может сопровождаться предоставлением иных услуг технологически неразрывно связанных с указанной Услугой, в том числе оказанием услуг передачи данных, предоставлением IP-адреса, поддержкой DNS и других дополнительных услуг, предоставляемых в соответствии с действующими тарифами и условиями Оператора.

14.3 Непременными условиями получения Услуги «Доступа к сети Интернет» являются наличие у Абонента компьютера или другого устройства, отвечающего требованиям, указанным в Технических требованиях и значениях показателей качества оказания услуг «АКАДО Телеком», и кабельного модема, характеристики которого зависят от технологии, применяемой на конкретном участке Сети «АКАДО»<sup>1</sup>;

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

14.5 Если не запрещено условиями Тарифного плана на заказанную Абонентом Услугу Абонент может заказать дополнительные услуги, такие как дополнительное подключение, внешний IP-адрес и т.д.

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

14.7 В соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации Оператор обеспечивает ограничение доступа к информационным ресурсам, содержащим информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено. Ограничение осуществляется в соответствии с данными, содержащимися в Едином реестре доменных имен, указателей страниц сайтов в сети "Интернет", ведение которого осуществляет федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи.

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

- несогласованные предварительно с адресатом рассылки электронных писем, как множеству получателей, так и множественные рассылки одному получателю, в том числе рекламного, коммерческого или агитационного характера ("спам"), а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
  - публикацию или передачу информации или программного обеспечения, содержащего в себе вредоносный код ("вирус") или способного нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть Интернет;
  - использование услуг для распространения информации, носящей оскорбительный характер для участников сетевого сообщества (в том числе и сотрудников Оператора);
  - нелегальное распространение результатов интеллектуальной деятельности или их нелегальное использование.
- 14.9 Оператор считает себя вправе ограничивать лиц, нарушающих общепринятые нормы пользования сетью Интернет (включая перечисленные в п.14.8 настоящих Правил), в пользовании предоставляемыми ресурсами и Услугами.
- При поступлении единичной жалобы нарушитель предупреждается о недопустимости его действий. При поступлении повторных жалоб, оказание Услуг (доступ к ресурсу) нарушителю приостанавливается до получения разъяснений и подтверждения его готовности соблюдать общепринятые нормы пользования сетью.

<sup>1</sup>Степень пригодности и вид оборудования определяются техническими специалистами Оператора.

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

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

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

Жалобы по поводу несогласованных рассылок (п.14.8 настоящих Правил) Абоненты могут направлять по адресу [abuse@akado.com](mailto:abuse@akado.com).

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

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

14.11.1 Для предоставления Услуг «АКАДО Телеком» Абоненту на каждое зарегистрированное устройство (подключение) предоставляется один IP-адрес из блока адресов Оператора.

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

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

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

14.12 Скорость доступа в сеть Интернет, определенная Тарифными планами на Услуги, регулируется на оборудовании Сети «АКАДО». Тарифами определяется максимально достижимая скорость доступа. Условиями оказания конкретной Услуги могут быть установлены иные технические ограничения и предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления. В случае если Абонентское оборудование не поддерживает скорость передачи данных по выбранному Абонентом Тарифному плану, а также при организации интернет-соединения через сеть wi-fi, скорость интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном Тарифном плане.

## **15. УСЛУГИ МЕСТНОЙ И ВНУТРИЗОНОВОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

15.1 Услуга местной и внутризонавой телефонной связи включает предоставление Абоненту:

- доступа к сети местной телефонной связи Оператора с выделением абонентского телефонного номера;
- абонентской линии в постоянное пользование;
- местных и внутризонавых телефонных соединений для передачи голосовой информации, факсимильных сообщений, передачи данных;
- доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи<sup>1</sup>;
- доступа к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- доступа к системе информационно-справочного обслуживания (в том числе бесплатное и круглосуточное предоставление информации о местном времени);

<sup>1</sup>Оказание услуг осуществляется оператором междугородной/международной телефонной связи, к которому напрямую или опосредовано имеет присоединение Сеть «АКАДО», при наличии у Оператора письменного согласия Абонента на доступ к этим услугам. Условия оказания и оплаты данных услуг устанавливаются договором между оператором междугородной/международной телефонной связи и Абонентом.

- возможность бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб, устанавливаемых в соответствии с российской системой и планом нумерации;
- передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите;
- прочих дополнительных услуг, как то: голосовая почта, автоматическое определение номера (CLIP, CallerID), режим «не беспокоить» (Do Not Disturb, DND), режим безусловной переадресации (Call Forward Unconditional), режим переадресация по занятости (Call Forward on BUSY), режим «Ожидание вызова» (Call Waiting), удержание вызова (Hold), перевод звонка на другой номер (Call Transfer), трехстороннее соединение (Three-Way Calling)<sup>1</sup>.

15.2 Непременными условиями предоставления услуги местной и внутризоновой телефонной связи являются:

- наличие у Абонента кабельного модема модели, пригодной<sup>2</sup> для использования в Сети «АКАДО» для получения услуг телефонной связи;
- наличие у Абонента телефонного аппарата, поддерживающего тоновый набор.

15.3 При заказе Услуги Абонент обязан предоставить Оператору копию документа, подтверждающего право владения или пользования Помещением, в котором устанавливается оборудование.

15.4 При оказании услуг телефонной связи не тарифицируются исходящие вызовы на сервисные телефоны Оператора:

- отдел телемаркетинга: +7(499)940-40-00;
- контактный центр: +7(499)940-00-00;
- отдел по работе с корпоративными клиентами: +7 (495) 411-71-71;

15.5 При оказании услуг телефонной связи соединения с экстренными оперативными службами (телефонные номера доступа «112», «101», «102», «103», «104») не тарифицируются и не учитываются в объеме лимита местных телефонных соединений.

15.6 Доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи, при наличии согласия Абонента на получение данных услуг, предоставляется в течение 48 (сорока восьми) часов с момента подключения услуг местной телефонной связи.

15.7 Продолжительность телефонных соединений (при автоматическом способе установления соединения), отсчитывается с 1-й (первой) секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие, к которому относятся: телефонный модем, факсимильный аппарат, оборудование с функцией автоответчика, телефонный аппарат с функцией автоматического определителя номера, учрежденческая телефонная станция, таксофон, иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией.

15.8 Единица тарификации местного, внутризонового, междугородного, международного телефонного соединения составляет 1 (одну) минуту. Телефонные соединения продолжительностью менее 3 (трех) секунд не учитываются в объеме оказанных услуг телефонной связи.

15.9 Учет продолжительности внутризонового, междугородного, международного телефонного соединения ведется в соответствии с принятой Оператором единицей тарификации. Каждая неполная минута телефонного соединения округляется до полной минуты, за исключением определения стоимости неполной единицы тарификации местного телефонного соединения при повременном учете соединений. При определении стоимости местного телефонного соединения (при повременном учете) неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации. Единица тарификации может быть изменена Оператором в любое время в одностороннем порядке.

15.10 В случае приостановления оказания услуг местной телефонной связи, за весь период приостановления может взиматься ежемесячная плата за сохранение абонентского телефонного номера по действующим тарифам Оператора.

<sup>1</sup> Дополнительные услуги предоставляются в том случае, если Абонентское оборудование или соответствующая телефонная станция поддерживают данную функцию.

<sup>2</sup> Степень пригодности определяется техническими специалистами Оператора.

15.11 Внесение ежемесячной абонентской платы за Услуги местной телефонной связи осуществляется Абонентом в общем порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Оплата местных телефонных соединений, произведенных Абонентом сверх предоплаченного объема в рамках абонентской платы, осуществляется Абонентом не позднее 20 числа календарного месяца, следующего за Расчетным периодом.

Оплата междугородных и международных телефонных соединений осуществляется Абонентом в соответствии с условиями договора об оказании междугородной/международной телефонной связи, заключенного между Абонентом и оператором, оказывающим услуги междугородной/международной телефонной связи. В случае если Оператор в соответствии с заключенными договорами является агентом оператора междугородной/международной телефонной связи и обладает полномочиями осуществлять справочно-информационное обслуживание и вести расчеты с Абонентами по указанным услугам, выставление и доставка счетов, расчеты за услуги осуществляются в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Договором на оказание услуг местной и внутризонавой телефонной связи, если иное не установлено договора об оказании междугородной/международной телефонной связи. В этом случае сумма к оплате за услуги междугородной/международной телефонной связи может указываться в том же счете, который выставляется Оператором за услуги местной и внутризонавой телефонной связи.

15.12 Абонент обязуется не осуществлять подмену Абонентского номера, а также абонентских номеров входящих вызовов, не использовать Услугу исключительно для создания необоснованной нагрузки на сеть Оператора.

## **16. АКАДО.ПОДПИСКА НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

16.1 Оператор предоставляет Абонентам возможность подписки на использование программного обеспечения для ЭВМ. В рамках Услуги «АКАДО.Подписка на программное обеспечение» Оператор, являясь обладателем неисключительного права на использование программного обеспечения для ЭВМ (далее – Программы), предоставляет Абоненту право использования Программ, перечень которых указан на сайте Оператора по адресу: <https://akado.enaza.ru/docs/offer.pdf>. Пределы использования Программ определяются Лицензионным договором, заключаемым Оператором с Абонентом. Оператор действует в рамках полномочий и объема прав, предоставленных ему правообладателем исключительных (или неисключительных) имущественных авторских прав на использование Программ.

16.2 Услуга доступна всем Абонентам – физическим лицам, вне зависимости от других услуг, к которым подключен Абонент. Заказ Услуги производится Абонентом самостоятельно с использованием Личного кабинета и возможен только с текущей даты (на будущее время услугу заказать нельзя).

Услуга может быть заказана в любой день и любое время суток. Текст Лицензионного договора размещен на официальном сайте Оператора. Нажимая кнопку «заказать» Абонент тем самым подтверждает свое согласие с условиями Лицензионного договора.

16.3 После приобретения Услуги Абоненту предоставляется ссылка для скачивания исполняемого файла, необходимого для установки Программы на устройство Абонента, и если это предусмотрено производителем Программы, ключ для успешной активации Программы.

16.4 Использование Программы возможно при условии наличия на устройстве Абонента:

- установленной операционной системы, иного программного обеспечения, которые указаны в описании Программы;
- свободного места на жестком диске в объеме, указанном в описании Программы.

16.5 Абонент самостоятельно загружает исполняемый файл на устройство, производит его установку, после чего, в течение всего периода подписки на Услугу, получает возможность пользоваться всеми функциями Программы, в том числе получать обновления антивирусных баз в случае подписки на антивирусное программное обеспечение<sup>1</sup>.

16.6 Допускается одновременное предоставление двух и более услуг, оказание которых осуществляется независимо друг от друга. Услуга считается подключенной при наличии в личном кабинете Абонента ссылки на исполняемый файл, доступной для скачивания.

16.7 По Лицензионному договору Оператор передает, а Абонент получает неисключительное право использовать Программу следующими способами:

- применять Программу по прямому функциональному назначению,
- воспроизвести, установить, использовать, осуществлять доступ, отображать и запускать одну копию Программы и обращаться к одной копии Программы на одном компьютере.
- воспроизводить и хранить архивную копию Программы на устройстве хранения данных.

16.8 Программа должна использоваться под фирменным наименованием производителя/правообладателя. Абонент не вправе изменять фирменное наименование Программы, изменять и/или удалять обозначение авторских прав правообладателя.

16.9 Абонент не имеет права осуществлять и/или разрешать осуществлять в отношении



Программы следующие действия: перевод; модификацию; иную переработку, а также иное использование Программы, прямо не предусмотренное Лицензионным договором.

16.10 Абонент не имеет права воспроизводить и распространять Программу в коммерческих целях (за плату), предоставлять Программу в прокат, в аренду и во временное пользование, а также использовать ее для оказания сетевых услуг третьим лицам.

16.11 Абоненту не разрешается изменять, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать и производить иные действия с объектным кодом Программы, имеющие целью нарушение системы защиты Программы от несанкционированного использования и получение информации о реализации алгоритмов, используемых в Программе, создавать производные программные продукты с использованием Программы, без письменного согласия правообладателя.

16.12 Программа предоставляется Абоненту на условиях "как есть" (as is). Оператор и правообладатель не предоставляют никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Программы, соответствия Программы конкретным целям Абонента, а также не предоставляют никаких иных гарантий для Абонентов.

16.13 В максимальной степени, допустимой действующим законодательством, Оператор и правообладатель, равно как и их партнеры, не несут никакой ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования Программы и/или ущерб, причиненный Абоненту и/или третьим сторонам в результате какого-либо использования или неиспользования Программы, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в работе Программы.

16.14 Сумма вознаграждения, выплачиваемого Абонентом за предоставляемое неисключительное право использования Программ определяется действующими на момент их приобретения тарифами Оператора.

16.15 Правообладатель имеет право заблокировать ключевой файл Программы в случае нарушения Абонентом условий Лицензионного договора.

16.16 За нарушение авторских прав на Программу нарушитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16.17 Лицензионный договор вступает в силу с момента заказа Абонентом Услуги «АКАДО. Подписка на программное обеспечение» и действует бессрочно. Абонент может отказаться от использования Программы. В этом случае договор действует до конца текущего месяца, и, в момент окончания текущего месяца, срок действия Договора завершается. Приостановление услуги может быть осуществлено в общем порядке, предусмотренном Правилами оказания услуг АКАДО Телеком.

16.18 В рамках Услуги «АКАДО. Подписка на программное обеспечение» Оператор предоставляет Абонентам возможность подписки на «АКАДО. Антивирус» - использование антивирусного программного обеспечения для домашних компьютеров. Программа предназначена для защиты компьютера пользователя от вирусов, сетевых атак и спама, информация о которых содержится в базах правообладателя.

\* \* \*

---

<sup>1</sup> Автоматическое обновление антивирусных баз возможно только при наличии действующего подключения к сети Интернет (при этом наличие услуги доступа к сети Интернет, предоставляемой Абоненту Оператором, необязательно)