



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО НПФ «СОФТВИДЕО»

/Быков Р.А./
«20» августа 2025 г.

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

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

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

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

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

а) Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ;

б) «Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 г. № 783 (далее **Правила №783**);

в) «Правилами оказания услуг связи по передаче данных», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2606 (далее **Правила №2606**);

г) «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2607 (далее **Правила №2607**);

д) «Правилами оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 г. № 1994 (далее **Правила №1994**);

е) Лицензионными требованиями к лицензиям **Оператора связи** на:

- оказание услуг связи для целей кабельного вещания (далее **Услуга Телевидение (кабельное)**);
- оказание телематических услуг связи (далее **Услуга Доступа в интернет**);
- оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее **Услуга Доступа в интернет**);
- оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее **Услуга Телефонной связи**);
- оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (далее **Услуга Телефонной связи**);

1.2. Термины, определения и понятия:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Общие положения по оказанию Услуг

2.1. Права Оператора связи:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вышеуказанные действия производятся **Оператором связи**:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2. Обязанности Оператора связи:

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

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

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

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

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

2.3. Оператор связи не несёт ответственность:

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

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

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

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

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

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

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

2.4. Права Абонента:

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

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

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

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

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

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

2.5. Обязанности Абонента:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.8.1. безналичным или наличным платежом в офисе Оператора связи;

2.8.2. посредством ЕПД, выставляемых и направляемых Агентами Абоненту;

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

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

2.9. Порядок и сроки оплаты Услуг:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.17. **Обстоятельства непреодолимой силы**:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.20.4. сведения об **Абоненте**:

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

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

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

2.20.5. адрес установки **ПОО**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

а) величина ежемесячной абонентской платы, наименование **Тарифа** или **Тарифного плана**, включающих в себя данные об оказываемых услугах связи по передаче данных;

б) пропускная способность линии связи (скорость);

в) технические показатели, характеризующие нормы и качество оказания **Услуг Доступа в интернет**. Используемые термины технических показателей:

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

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

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

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

5.1. **Оператор связи** оказывает **Абоненту** услуги исключительно местной телефонной связи (по протоколу IP).

5.2. Услуги телефонной связи, входящие в **Тарифный план**, и возможно не указанные в **Договоре с Абонентом**:

5.2.1. безлимитные по времени, входящие и исходящие вызовы внутри Московского региона, по кодам: 495, 498, 499;

5.2.2. все входящие вызовы, в т.ч. междугородняя и международная связь, и операторов сотовой связи.

5.3. Услуги, не входящие в **Тарифный план** и оплачиваемые **Абонентом** сверх **Тарифа**, предоставляются по тарифам оператора связи, предоставляющего данную услугу, по выбору **Абонента**, а именно:

5.3.1. исходящие вызовы междугородней и международной связи;

5.3.2. исходящие вызовы на номера операторов подвижной радиотелефонной связи;

5.3.3. при отсутствии денежных средств на лицевом счёте **Абонента**, после списания абонентской платы за **Услугу телефонной связи** и предоставленные услуги, указанные в п.5.3.1.-5.3.2., предоставление **Услуги Телефонной связи** приостанавливается.

5.4. Все платежи за **Услугу Телефонной связи** производятся авансовым платежом. В случае отсутствия средств на лицевом счёте **Абонента**:

5.4.1. **Оператор связи** обеспечивает **Абоненту** сохранение возможности исходящих вызовов экстренных и оперативных служб (МЧС и т.д.);

5.4.2. за **Абонентом** сохраняется обязанность оплаты **Оператору связи** ежемесячной абонентской платы, платы за оказываемые **Оператором связи** услуги по доступу к **Сети связи Оператора связи** и сохранение за **Абонентом** абонентской линии и абонентского телефонного номера в постоянном пользовании.

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