

## **Правила оказания услуг АО «Уфанет» для физических лиц в жилых помещениях**

в Республике Башкортостан, Оренбургской области, Нижегородской области, Рязанской области, Республике Татарстан, Республике Марий Эл, Московской области (далее здесь, в договоре, Заказе и иных документах вместе именуемые - города присутствия Оператора), (далее здесь, в договоре, Заказе и иных документах – Правила или Правила оказания услуг АО «Уфанет» или Правила оказания услуг АО «Уфанет» для физических лиц)

### **Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила дополнительно к условиям договора (Заказа) (далее также – договор, Заказ) определяют порядок и условия предоставления АО «Уфанет» (в дальнейшем «Оператор», или «Оператор связи») услуг (связи) и иных дополнительных услуг, выполнения работ, реализации товаров (в т.ч. оборудования и материалов) (далее также – услуги связи или услуги, работы, товар(ы) абоненту (в дальнейшем «абонент», или «Абонент»). Оператор и Абонент совместно именуется «Стороны».

1.2. Оператор действует на основании лицензий: №Л030-00114-77/00064523, №Л030-00114-77/00064522, № Л030-00114-77/00064520, №Л030-00114-77/00064354, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 01.03.2028 г., №Л030-00114-77/00078971, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующей до 09.10.2025 г., №Л030-00114-77/00072624, №Л030-00114-77/00071981, №Л030-00114-77/00069539, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 02.04.2029г.; №Л030-00114-77/00052611, №Л030-00114-77/00052605, №Л030-00114-77/00052612, №Л030-00114-77/00052607, №Л030-00114-77/00052614, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 05.07.2026г.; №Л030-00114-77/00052932, №Л030-00114-77/00053078, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 24.10.2026г.; №Л030-00114-77/00062652, №Л030-00114-77/00062650, №Л030-00114-77/00062653, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 26.03.2028 г.; №Л030-00114-77/00058200, №Л030-00114-77/00069793, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 05.06.2027г.; №Л030-00114-77/00067946, №Л030-00114-77/00067947, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 26.12.2028г.; №Л030-00114-77/00061122, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующей до 26.12.2027г.; №Л030-00114-77/00077898, №Л030-00114-77/00077897, №Л030-00114-77/00077895, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 16.07.2025г.; №Л030-00114-77/00087885, №Л030-00114-77/00087884, №Л030-00114-77/00087883, №Л030-00114-77/00087882, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 19.02.2026г., №Л030-00114-77/00082809 выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующих до 25.10.2026г., № Л030-00114-77/00624535, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующей до 08.11.2027 г;

1.3. Сайт(ы) Оператора:

<http://www.ufanet.ru> в Республике Башкортостан, в Республике Татарстан, Оренбургской области, Нижегородской области, Рязанской области, Московской области Республике Марий Эл;

1.4. Договор (Заказ) одновременно является заявлением Абонента о заключении договора на оказание услуг связи, если Абонентом не подано отдельное письменное заявление. Подписываемый Абонентом Заказ является договором об оказании услуг связи. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора.

1.5. Права и обязанности по договору и Правилам не передаются Абонентом третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора, если иное не предусмотрено договором.

1.6. Услуги связи оказываются Оператором в соответствии с техническими нормами Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования, утвержденных Приказом Минцифры России от 25.11.2021 N 1229.

1.7. Установленное оборудование и кабельные линии, используемые Оператором в целях оказания услуг связи в соответствии с договором, Заказом и Правилами, являются его собственностью и не подлежат отчуждению в рамках договора.

1.8. Оператор вправе в соответствии с действующим законодательством РФ проводить акции и маркетинговые исследования, условия которых могут дополнять, изменять условия договора, Заказа, Правил в отношении абонентов, которые в соответствии с условиями акции или маркетингового исследования (офертой) приняли их условия (совершили акцепт).

1.9. Оператор вправе вносить изменения и/или дополнять условия настоящих Правил в порядке, установленном настоящими Правилами.

1.10. Услуги по договору оказываются в жилых помещениях в домах с существующей ДРС<sup>1</sup>, а также в жилых помещениях, подключаемых по технологии GPON, при наличии и в соответствии с техническими возможностями Оператора для нужд, не связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.

---

<sup>1</sup> ДРС – Домовая распределительная сеть АО «Уфанет» - комплексы сетей для предоставления услуг доступа к сети Интернет, сети кабельного и цифрового телевидения, сети местной телефонной связи и иных услуг связи соответственно.

1.11. Предоставление перечисленных в настоящих Правилах услуг (связи), иных дополнительных услуг, выполнение работ, реализация товаров (в т.ч. оборудования и материалов), зависят от технической возможности Оператора и наличия у Оператора лицензии на оказание услуг связи на соответствующую территорию.

1.12. Во всем, что не предусмотрено договором, Заказами и Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

## **Раздел 2. Права и обязанности Оператора**

### **2.1. Оператор обязуется:**

2.1.1. В течение 7 (семи) рабочих дней с момента подписания Заказа и поступления оплаты за Заказ предоставить Абоненту доступ к услугам, если иное не указано в Заказе или Правилах. Для получения услуг и/или доступа в личный кабинет Оператор предоставляет Абоненту Карту учетных данных, являющуюся неотъемлемой частью Заказа. Дата начала оказания услуг определяется датой, указанной в Акте выполненных работ (далее — Акт), а при его отсутствии — датой начала получения услуги Абонентом, зафиксированной оборудованием Оператора, если иное не указано в Заказе. Оператор обязуется по заявлению Абонента устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами с учетом сроков рассмотрения претензий, установленных действующим законодательством России.

2.1.2. Оказывать Абоненту услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ, Правилами, лицензиями, договором и Заказом.

2.1.3. Принимать заявки о возможных неисправностях и устранять их с учетом сроков рассмотрения претензий, предусмотренных действующим законодательством РФ, при условии обеспечения доступа представителям Оператора к оборудованию, на объект и положительного баланса на лицевом счете Абонента по договору. По каждому виду услуг связи в настоящих Правилах могут быть установлены дополнительные сроки устранения неисправностей.

2.1.4. Обеспечивать сохранность и надлежащую эксплуатацию своей сети связи.

2.1.5. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

2.1.6. Производить планово-профилактические работы с возможными перерывами в предоставлении услуг на срок не более 10 часов в сутки, если иной срок не указан в соответствующей главе Правил. Проведение планово-профилактических работ Оператор, по возможности, будет планировать преимущественно в ночное время и/или нерабочие дни. Как правило, Оператор уведомляет Абонента о проведении таких работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа по телефону (ставшему известным Оператору в связи с исполнением договора), или через мобильное приложение Оператора, или размещением информации на Сайте, если иной срок и порядок уведомления не указан в договоре и/или Правилах. Проведение планово-профилактических работ не будет считаться перерывами в предоставлении услуг по договору, если Оператор уведомит Абонента не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа о планируемых работах.

2.1.7. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных, предоставленных Абонентом в целях исполнения договора, и тайну связи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2.1.8. Соблюдать указанные на Сайте Оператора сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующие пользованию услугами связи.

### **2.2. Оператор имеет право:**

2.2.1. Изменять, дополнять условия договора, настоящих Правил с предварительным уведомлением Абонента путем размещения информации на Сайте. Предложением Оператора об изменении и/или дополнении (далее – изменения) договора, настоящих Правил является опубликование текста изменений соответствующего документа на Сайтах Оператора, а также доведение указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Принятием Абонентом предложения, указанного в настоящем пункте Правил, являются конклюдентные действия:

- по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу,
- или выполнение иных действий, указанных Оператором.

2.2.2. Предоставлять Абоненту дополнительные услуги, работы, реализовывать товары за плату в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

2.2.3. Приостановить предоставление услуг связи в случае:

- несвоевременной оплаты Абонентом услуг, предоставляемых Оператором, до момента оплаты и исполнения иных обязанностей Абонента, если такие установлены Правилами, договором, законодательством РФ;
- проведения аварийно-восстановительных работ на сети связи или оборудовании связи (в том числе за пределами сети связи Оператора) на время их проведения;
- обнаружения признаков изменения Абонентом адреса (-ов) получения услуг;
- непредоставления доступа к оборудованию и линиям связи Оператора;
- обнаружения признаков использования Абонентом несертифицированного абонентского оборудования и/или нелегального программного обеспечения;
- нанесения ущерба линиям связи и/или оборудованию и/или программному обеспечению Оператора и/или другим абонентам, пользователям сети связи (вследствие умысла или неосторожности Абонента);
- обнаружения признаков нарушения Абонентом обязательств по договору, п.3.1.19., 3.1.20., 8.4.2. Правил, – до устранения нарушения;
- прекращения технической возможности предоставления услуг по независящим от Оператора причинам – до момента возобновления;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и настоящими Правилами.
- 2.2.4. Прекратить предоставление услуг связи в случае:
- прекращения у Абонента права пользования объектом, на основании которого заключен договор;
  - прекращения технической возможности предоставления услуг по независящим от Оператора причинам;
  - в случае неоднократного либо длящегося более 6 (шести) месяцев нарушения Абонентом срока оплаты услуг,
  - нарушения Абонентом обязательств по договору, в том числе, но не ограничиваясь п.3.1.2., 3.1.19., 8.4.1., 8.4.3 Правил;
  - неправомерной передачи услуг связи третьим лицам;
  - в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и Правилами.
- 2.2.5. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных договором, Заказом, Правилами, в том числе срока оплаты, Оператор имеет право приостановить оказание услуг до устранения нарушения, письменно уведомив об этом Абонента, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ или иными подзаконными актами, путем направления уведомления на бумажном носителе или иными способами в соответствии с условиями договора, Заказа и Правил.
- Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления о намерении приостановить оказание услуг, Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор в соответствии с Правилами и действующим законодательством РФ без уведомления об этом Абонента.
- 2.2.6. Прерывать предоставление услуг для проведения планово-профилактических и аварийно-восстановительных работ в соответствии с договором, Правилами и действующим законодательством РФ.
- 2.2.7. Изменять технологию оказания услуг с целью повышения качества и внедрения новых технологических процессов. При необходимости осуществления перенастройки внешнего сетевого интерфейса оборудования Абонента Оператор уведомляет Абонента путем размещения соответствующей информации на Сайте, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.
- 2.2.8. При нестандартном подключении Абонента к сети Оператора не приступать к выполнению работ по подключению Абонента к сети до момента получения Абонентом всех необходимых разрешений для проведения работ у владельцев помещений и (или) зданий, в которых они будут производиться, и поступления от Абонента оплаты работ согласно смете расходов.
- 2.2.9. Отказать требованию абонента в принудительном сбросе сессии и смене ip адреса.

### **Раздел 3. Права и обязанности Абонента**

#### **3.1. Абонент обязуется:**

- 3.1.1. Своевременно и в полном объеме производить платежи в соответствии с действующим прейскурантом Оператора, условиями Заказа, договора и настоящих Правил.
- 3.1.2. Подписывать и предоставлять Оператору Акт выполненных работ (далее также – Акт), Карту учетных данных (в случае предоставления их Оператором) в момент их предоставления. Абонент обязан непосредственно после выполнения работ принять материалы/оборудования и результат выполненных работ и подписать акт выполненных работ, при обнаружении недостатков отразить их в акте выполненных работ. Отсутствие замечаний при приемке работ подтверждается Абонентом личной подписью в акте выполненных работ. Если в указанный в настоящем пункте срок Абонент не подписал и/или не предоставил вышеуказанные документы или не предоставил Оператору письменного мотивированного отказа в приемке, а также в случае отказа Абонента подписать вышеуказанные документы из-за неготовности оборудования Абонента, работа считается принятой без претензии к работе (услуге) и Акт, Карта учетных данных подписанными Абонентом с даты предоставления доступа к услугам по данным Оператора (в т.ч. оборудования Оператора). Претензии, в том числе по качеству выполненных работ, Оператором принимаются только в случаях, установленных законодательством.
- 3.1.3. В случае возникновения перерывов в предоставлении услуг сообщать об этом Оператору по номеру телефона, указанному в договоре и/или на Сайтах (все дни недели - круглосуточно). При этом с момента регистрации Оператором заявки Абонента начинается период перерыва в предоставлении услуг. Период перерыва заканчивается, когда предоставление услуг Абоненту возобновлено по данным Оператора. За перерывы в предоставлении услуг, не оговоренные в договоре и/или Правилах, продолжительностью более 4 (четырёх) часов Оператор по письменному заявлению Абонента может произвести перерасчет абонентской платы за такие услуги в размере 1/720 части за каждый час перерыва сверх 4 (четырёх) часов.
- 3.1.4. Соблюдать правила эксплуатации оборудования (Абонента и Оператора), в соответствии с установленными техническими нормами и требованиями, содержать в сохранности и исправном состоянии оборудование Оператора в случае его нахождения на объекте Абонента.
- 3.1.5. Не подключать к абонентской (соединительной) линии и оборудованию Оператора оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия требованиям, установленным действующим законодательством РФ.
- 3.1.6. Не допускать использования оборудования Абонента для намеренного причинения беспокойства другим абонентам и пользователям, создания им препятствий для надлежащего пользования услугами, а также создания препятствий для нормального функционирования сетей связи.
- 3.1.7. При необходимости предоставлять представителям Оператора место на объекте Абонента с температурой воздуха от 0°С до + 40°С для размещения оборудования (Абонента и Оператора) (при необходимости) и доступ к нему и линиям связи на объекте для обслуживания, осмотра и/или проведения планово-профилактических, ремонтных и монтажных работ (в т.ч. в целях создания дополнительных линий связи сети Оператора).
- 3.1.8. Поддерживать абонентскую (соединительную, кабельную) линию в сохранности, в исправном состоянии и обеспечить ее надлежащую эксплуатацию, а также не изменять абонентскую линию без письменного согласования с Оператором. Абонент не вправе самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц осуществлять действия, способные повлечь изменение, нарушение целостности, повреждение имущества Оператора.

3.1.9. Абонент не вправе самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц осуществлять действия, способные повлечь изменение, нарушение целостности, повреждение имущества (в том числе линий связи) Оператора.

3.1.10. Не производить самовольных подключений, не предоставлять абонентскую (соединительную) линию третьим лицам, не проводить самостоятельно ремонтные работы оборудования и линий связи Оператора (в том числе не создавать помех телевидению).

3.1.11. Письменно сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) календарных дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования объектом.

3.1.12. В случае прекращения у Абонента права владения и (или) пользования Объектом договор прекращается: датой прекращения предоставления услуг по договору является дата получения Оператором информации о прекращении у Абонента права владения и (или) пользования Объектом. Абонент обязан оплатить абонентскую плату, начисленную Оператором связи до момента прекращения договора.

3.1.13. Обеспечивать конфиденциальность и не разглашать третьим лицам сведения о настройках сети связи Оператора, о настройках оборудования Абонента, о предоставленных Оператором в целях оказания услуг по договору учетных данных (логинов, паролей и т.п.), а также сведений, указанных в Карте учетных данных (Карте регистрации) и Акте (далее – учетные данные), нести полную ответственность за распространение и использование таких сведений и последствия такого распространения.

3.1.14. В целях исполнения договора постоянно знакомиться с информацией (в том числе, но не ограничиваясь, об изменениях, вносимых в настоящие Правила), размещаемой в личном кабинете, на Сайте и других информационных ресурсах Оператора.

3.1.15. Поддерживать в постоянном рабочем состоянии и актуальности все контакты и сведения об Абоненте, данные Абонента, указанные в договоре, Заказе. Абонент обязуется сообщать Оператору в срок, не превышающий 1 (один) календарный день, об изменении сведений о себе и данных, указанных в договоре, Заказе, дополнениях и приложениях к ним (в том числе реквизитов документа, удостоверяющего личность).

В случае неисполнения Абонентом обязанности, предусмотренной в настоящем пункте Абонент самостоятельно несет все риски, в том числе, но не ограничиваясь, связанные с неполучением, несвоевременным получением информации/корреспонденции при условии, что Оператором отправление осуществлено по указанным Абонентом контактам (в частности, если Абонент в соответствии с договором и Правилами не уведомил Оператора об изменении своего адреса, и/или отказывается от получения корреспонденции в почтовом отделении или у курьера, и/или не является в почтовое отделение по соответствующему извещению, то корреспонденция считается полученной Абонентом в момент поступления корреспонденции в отделение связи по адресу Абонента либо в момент передачи Оператором корреспонденции курьеру).

3.1.16. Нести ответственность за защищенность и соответствие своего оборудования и программного обеспечения, в том числе линий электропроводки, стандартам, применяемым в соответствии с действующим законодательством России и нормам СНиП, ГОСТ и иными подзаконными актами, соблюдать их требования, а также соблюдать правила использования программного обеспечения, определённые правообладателем такого программного обеспечения. Оператор не несет ответственности за неказание, ненадлежащее оказание услуг, выполнение работ по договору, возникшее вследствие неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом данной обязанности, в том числе вследствие неверного изменения Абонентом настроек оборудования и/или состава пользовательского (оконечного) оборудования, изменения настроек Оператора и/или состава оборудования Оператора, перечень которого приведен в Акте и возникшее вследствие неисполнения Абонентом обязанностей предусмотренных договором и настоящими Правилами.

3.1.17. При согласовании схемы и/или места выполнения работ (в том числе схемы подключения), при предоставлении представителям Оператора доступа на объект, при проведении Оператором работ на объекте в целях исполнения договора обозначить места прохождения открытой/скрытой электропроводки, водосточных, водопроводных, газовых труб, инженерных коммуникаций, в том числе скрытых, а также несущих стен/конструкций, иных элементов объекта (и, при возможности, здания в котором расположен объект Абонента), влияющих на предназначение, надлежащее использование объекта, здания, его внешний облик и вид, обозначить место прохождения/прокладки линий связи, оптического кабельного ввода и пр., выполнения работ и присутствовать при проведении представителями Оператора работ (услуг) на объекте. Работы (услуги) на объекте проводятся Оператором при нахождении на объекте в момент выполнения вышеуказанных работ и услуг Абонента или иного уполномоченного лица, имеющего право подписи Акта от имени Абонента. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязанности, предусмотренной настоящим пунктом Правил, Абонент принимает на себя весь риск возможных неблагоприятных последствий, которые могут возникнуть вследствие выполнения представителями Оператора работ на объекте, а также риск неблагоприятных для себя последствий выполнения представителями Оператора его указаний о схеме и/или месте выполнения работ (услуг), способе исполнения работ (услуг).

3.1.18. Не подключать к сети связи Оператора оконечное оборудование, не имеющее защитное заземление, соответствующее действующим в России на момент получения услуг Оператора требованиям. Не подключать оконечное оборудование Абонента к электрической сети и иному имуществу, не имеющему защитное заземление, соответствующее действующим в России на момент получения услуг Оператора требованиям. Абонент самостоятельно, без возмещения убытков Оператором, несет полную ответственность за причинение вреда, в том числе третьим лицам, нанесенного в процессе выполнения работ Оператором в случае, когда причинение вреда вызвано нарушением Абонентом настоящего пункта Правил.

3.1.19. Не осуществлять действия, направленные на уничтожение (либо вмешательство в работу) программного обеспечения и оборудования Оператора или других абонентов (такие как: рассылка компьютерных вирусов, несанкционированный доступ к программному обеспечению, уничтожение защиты программного обеспечения, подмена IP-адресов, ограничение доступа к сети других пользователей и служб и т.п.).

3.1.20. Не размещать в сети Интернет информацию, оскорбляющую честь и достоинство персонала Оператора, абонентов сети и иных лиц, а равно подрывающую основы нравственности и морали.

3.1.21. Обеспечить беспрепятственный допуск Оператора к оборудованию сети Оператора, абонентской, Подъездной линии, а при необходимости к Абонентской сети, для подключения, отключения, ремонта, осмотра, замеров, с доставкой и выносом необходимого инструмента, приборов.

3.1.22. Обеспечить место для размещения оборудования и его бесперебойное электроснабжение напряжением 220В мощностью 0,5 кВт (при необходимости), обеспечить представителям Оператора, доступ для проведения осмотра оборудования (Абонента и Оператора), планово-профилактических, ремонтных и монтажных работ линий связи.

3.1.23. Во время грозы и/или перепадов напряжения отключать от электрической сети оборудование Абонента (в т.ч. предоставленное Оператором в пользование) (в том числе, но, не ограничиваясь, телевизионный приемник, роутер, маршрутизатор, телефон, компьютер), отсоединять шнур питания оборудования Абонента (в т.ч. предоставленного Оператором в пользование) от электрической розетки, а также отсоединять антенну от телевизионного приемника.

3.1.24. Для возможности получения услуг по договору обеспечивать наличие необходимого пользовательского (оконечного) оборудования и программного обеспечения, в т.ч. к моменту выполнения Оператором работ по предоставлению доступа к услугам (подключению) на Объекте.

3.1.25. Обеспечить в течение всего срока действия договора необходимые согласования мест размещения оптического кабель-отвода, разводки кабеля и оборудования связи, а также бесперебойное электроснабжение, целостность оборудования и кабельной системы Оператора, в том числе получить согласия всех владельцев/собственников зданий/сооружений, на которых размещается Объект Абонента, согласия всех собственников Объекта. Подписывая договор, Абонент подтверждает, что указанные в настоящем пункте согласования и согласия получены. Подписывая договор Абонент подтверждает, что предоставляет право на использование проложенной на Объекте абонентской линии, отказывается от монтажа отдельной абонентской линии, и гарантирует, что согласие на использование проложенной абонентской линии получено. Абонент обязуется самостоятельно и за свой счет разрешать претензии третьих лиц, вызванные нарушением Абонентом настоящего пункта Правил, возмещать Оператору вызванные таким нарушением убытки.

3.1.26. Обеспечивать ограничение доступа третьих лиц к оборудованию Оператора, предоставленному Абоненту в пользование.

3.1.27. При нестандартном подключении к сети Оператора до начала производства работ оплатить стоимость работ Оператора согласно смете расходов и обеспечить получение согласия у владельцев помещений и (или) зданий, в которых они будут производиться, на безвозмездное использование Оператором общего имущества и всех необходимых разрешений для проведения работ Оператором в том числе, но не ограничиваясь: на проведение работ по размещению транзитного магистрального кабеля, оптического кабельного ввода, размещению оборудования, эксплуатации оборудования и кабельных линий в данном помещении и (или) здании, работ по подключению и обслуживанию оборудования и кабельных линий Оператора, на технологическое присоединение к электрическим сетям многоквартирного дома, обеспечение доступа к электроэнергии во вводно-распределительном устройстве (ВРУ).

3.1.28. Обеспечить доступ сотрудникам Оператора к объекту Абонента для выполнения работ по подключению к услугам в соответствии с условиями Заказа.

3.1.29. Абонент гарантирует, что информация, указанная в договоре, Личном кабинете, является достоверной и Абонент обязуется в случае изменения данных Абонента актуализировать свои данные (в том числе, но не ограничиваясь, фамилию/имя/отчество; реквизиты документа, удостоверяющего личность; адрес регистрации и др.).

3.1.30. При наличии жалоб, претензий (далее- претензия) направлять их в адрес Оператора в письменном виде почтой России и/или курьером по почтовому адресу Оператора, указанному в договоре и/или через места работы с абонентами.

Направление Абонентом претензии в адрес Оператора иным способом не является подтверждением соблюдения досудебного претензионного порядка со стороны Абонента.

### **3.2. Абонент имеет право:**

3.2.1. На устранение неисправностей, препятствующих пользованию услугами, в соответствии с договором и настоящими Правилами.

3.2.2. Назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых Абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг.

3.2.3. По предварительному письменному заявлению или способом, предусмотренным Правилами, договором, дополнительными соглашениями к нему, и/или при наличии такой возможности у Оператора в личном кабинете или иным способом приостановить оказание услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг на дату получения Оператором такого заявления от Абонента и в дальнейшем при необходимости получить доступ к сети вновь при условии сохранения абонентской линии.

3.2.4. По предварительному письменному заявлению отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг на дату прекращения предоставления услуг по договору.

3.2.5. По предварительному письменному заявлению или иным способом, предусмотренным Правилами, договором, дополнительными соглашениями к нему, и/или при наличии такой возможности у Оператора в личном кабинете изменять выбранный тарифный план по услуге доступа к сети Интернет. Изменение тарифного плана возможно после окончания периода действия/месяца текущего тарифного плана. При этом, до окончания периода действия/месяца тарифного плана возможен досрочный переход на тарифный план с большей скоростью при положительном остатке на лицевом счете по договору в размере не менее одной абонентской платы по тарифному плану с большей скоростью, согласно действующему прейскуранту Оператора.

- 3.2.6. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении договора и передачи заявления Оператору. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к услуге.
- 3.3. Абонент, подписывая Заказ (договор), в целях оказания услуг по такому Заказу (договору) выражает своё согласие на безвозмездное использование Оператором общего имущества многоквартирного дома, указанного в Заказе (договоре), в том числе: на проведение работ по размещению транзитного магистрального кабеля, оптического кабельного ввода, эксплуатации оборудования и кабельных линий в данном доме, работ по подключению и обслуживанию оборудования и кабельных линий Оператора, на технологическое присоединение к электрическим сетям многоквартирного дома, на размещение оборудования Оператора, на размещение рекламы и иных информационных сообщений, обеспечение доступа к электроэнергии во вводно-распределительном устройстве (ВРУ).
- 3.4. Абонент, подписывая Заказ (договор), выражает свое согласие на получение по контактам (в том числе, но не ограничиваясь, на Абонентский номер с учетом положений п.7.3.5 Правил), указанным в договоре, СМС-сообщений, сообщений в социальные сети ВКонтакте (VK.com, VK.ru), Одноклассники (OK.ru) от имени официального сообщества Оператора, а также звонков с информацией, сообщаемой Оператором в целях исполнения договора (о задолженности и др.), и сведений информационно-рекламного характера об услугах и товарах Оператора (далее в Правилах и Заказе (договоре) совместно именуемые – рассылка). Указанное в настоящем пункте Правил согласие действует бессрочно и может быть отозвано Абонентом путём направления письменного заявления Оператору по адресу: 450001, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 4/3 либо путём подачи письменного заявления в офисы Оператора на Территории.
- 3.5. Абонент, подписывая Заказ (договор), выражает свое согласие на обработку (любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, путем совершения следующих действий: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) своих персональных данных (фамилии, имени, отчества, даты и места рождения, сведения о месте регистрации и проживания, реквизитов документа, удостоверяющего личность), полученных от Абонента и/или от любых третьих лиц, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, с целью принятия Оператором решений об установлении, изменении или прекращении правовых отношений между Оператором и Абонентом, а также с целью предоставления Абоненту сведений информационно-рекламного характера об услугах и товарах Оператора. Указанное в настоящем пункте Правил согласие действует до момента истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих персональные данные, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, получения Оператором письменного заявления Абонента об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных. Указанное в настоящем пункте Правил согласие действует бессрочно и может быть отозвано Абонентом путём направления письменного заявления Оператору по адресу: 450001, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 4/3 либо путём подачи письменного заявления в офисы Оператора на Территории.
- 3.5.1. Абонент, подписывая Заказ (договор), выражает свое согласие на предоставление третьим лицам сведений об абоненте, указанных в Заказе (договоре), с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, с целью информационного обмена между Оператором и государственными органами, органами местного самоуправления, по проведению определенных мероприятий, необходимых для определения права на назначение и предоставление субсидии и прочих выплат и компенсаций.
- 3.6. Абонент, указывая адрес электронной почты в договоре, и/или в Заказе, и/или дополнительных соглашениях, и/или заявлениях, и/или письмах, поручает Оператору при приеме оплаты от Абонента направлять кассовый чек или бланк строгой отчетности в электронной форме на любой из указанных адресов электронной почты (при наличии технической возможности) согласно Федеральному закону от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации". При этом электронная почта должна соответствовать следующим требованиям: содержать символы английского алфавита.
- 3.7. В целях исполнения настоящего договора Оператор вправе обрабатывать персональные данные иных лиц, связанных с исполнением Договора (далее – «субъекты»). Абонент передает Оператору с согласия субъектов следующие их персональные данные: фамилия, имя, отчество, номер телефона, иные персональные данные, необходимые для исполнения Договора. Абонент гарантирует предварительное получение согласия субъекта на совершение Оператором следующих действий с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (изменение, обновление), использование, передача (предоставление, доступ), удаление, уничтожение. Также Абонент гарантирует, что:
- субъект персональных данных согласен и проинформирован о передаче его персональных данных Оператору.
  - указанное согласие по форме и содержанию соответствует требованиям законодательства Российской Федерации и получено на срок не менее срока действия настоящего договора.

#### **Раздел 4. Стоимость услуг и порядок расчетов<sup>2</sup>**

4.1. Оплата услуг производится Абонентом в порядке предоплаты по тарифам, ценам Оператора, действующим на дату оказания услуг и размещенным на Сайте, если иное не предусмотрено прејскурантом Оператора и/или Правилами. В Заказе указываются тарифы, цены на услуги, действующие на дату его подписания.

При нестандартном подключении Абонента к сети Оператора, требующем дополнительного согласования условий предоставления услуг, Оператор и Абонент наряду с Заказом подписывают индивидуальный проект по сооружению линий связи (прокладки кабельной линии) до объекта Абонента и смету расходов. При этом в смету

<sup>2</sup> Перечень услуг указывается в Заказе. Полная информация о возможности предоставления услуг и их перечне предоставляется Абоненту в офисах Оператора.

расходов не включается стоимость работ и материалов по прокладке кабельных линий внутри объекта Абонента, настройка программного обеспечения и иных дополнительных работ/услуг, которые оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2. Стоимость оказываемых услуг, выполняемых работ, реализуемых товаров определяется действующим прейскурантом (в т.ч. тарифами) Оператора.** Услуги, работы, товары, не вошедшие в прейскурант, являются договорными и реализуются по ценам, указанным Оператором в Акте/Заказе. Порядок, срок и форма расчетов, расчетный период установлены условиями тарифных планов, настоящим Разделом Правил, договором, Заказом.

В настоящем разделе Правил под терминами:

- «жилое помещение многоквартирного дома» (квартира) понимается структурно обособленное помещение в многоквартирном доме, которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания физических лиц (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства). Многоквартирным домом признается совокупность двух и более квартир, имеющих помещения общего пользования в таком доме;
- «ONT-оборудование» понимается абонентское оборудование (с англ. - Optical Network Terminal), работающее по технологии GPON;
- «технология GPON» (с англ. - Gigabit Passive Optical Network) понимается технология гигабитной пассивной оптической сети.

**4.2.1. Абонент обязан вносить платежи в порядке и в сроки, указанные в договоре, Заказе, Правилах и условиях тарифных планов.** Поступившие платежи Абонента распределяются в следующем порядке:

- в первую очередь для оплаты стоимости монтажных работ (услуг), материалов, оборудования, стоимости подключения;
- во вторую очередь для погашения задолженности Абонента (при ее наличии);
- в третью очередь для оплаты услуг, потребленных и не оплаченных в прошедшем месяце;
- в четвертую очередь в счет авансовых платежей абонентских плат за услуги в текущем месяце;
- в пятую очередь в счет платежей за услуги, доступ к которым осуществляется при положительном балансе;
- в шестую очередь в счет иных платежей.

Платежи производятся путем внесения денежных средств на лицевой счет через пункты приема платежей, перечень которых размещен на Сайте.

**4.2.1.1. При этом, Стороны дополнительно согласовали, что поступившие платежи по договору, предусматривающему единый лицевой счет по услугам связи<sup>3</sup>, списываются в следующем порядке:**

- в первую очередь для оплаты стоимости монтажных работ (услуг), материалов, оборудования, стоимости подключения;
- во вторую очередь для погашения задолженности Абонента (при ее наличии);
- в третью очередь для оплаты услуг, потребленных и не оплаченных до активации нового периода действия по соответствующей услуге;
- в четвертую очередь в счет совокупности абонентских плат по услугам, подключенным по договору, за текущий месяц, за исключением услуги доступа к сети Интернет;
- в пятую очередь для оплаты услуги доступа к сети Интернет;
- в шестую очередь в счет иных платежей.

Платежи производятся путем внесения денежных средств на лицевой счет через пункты приема платежей, перечень которых размещен на Сайте. В случае оплаты платежей с привлечением третьих лиц (в том числе при посредстве банков, через платежные терминалы, системы Интернет-платежей) датой оплаты является дата поступления денежных средств на расчетный счёт Оператора.

**4.2.1.2. При этом, Стороны дополнительно согласовали, что поступившие платежи по договору, предусматривающему единый лицевой счет с синхронным списанием<sup>4</sup> по услугам связи,** списываются одновременно по всем услугам, оказываемым по договору, за исключением услуги кабельного телевидения (в случае посуточного списания денежных средств в связи с недостаточностью средств для списания абонентской платы), и предоставления оборудования во временное пользование (списание платы за предоставление оборудования осуществляется согласно пп.11 п.4.3.1 Правил). Если на момент наступления дня активации услуг на ЕЛСС не окажется достаточного количества денежных средств для активации услуг, то списание не будет произведено. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости услуг на ЕЛСС.

**4.2.2. Основанием для оплаты (выставления счета Абоненту)** за предоставленные услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных им услуг связи (далее – биллинг). Информация, полученная из биллинга, размещается Оператором в личном кабинете и является достаточным основанием для проведения взаиморасчетов между Оператором и Абонентом. Неполучение Абонентом счета не освобождает Абонента от обязанности по оплате.

**4.2.3. Оператор вправе устанавливать и изменять тарифы** на услуги в одностороннем порядке с извещением Абонента об изменении тарифов на услуги не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений путем размещения информации в средствах массовой информации и (или) в местах работы с абонентами Оператора, на Сайте, если иной порядок не предусмотрен Правилами или законодательством России.

<sup>3</sup> Единый лицевой счет (далее также «ЕЛС») – один лицевой счет по договору (Заказу) Абонента, предназначенный для оплаты всех услуг/работ/товаров по договору. Номер ЕЛС совпадает с номером договора на оказание услуг связи.

<sup>4</sup> Единый лицевой счет с синхронным списанием (далее также-«ЕЛСС») – один лицевой счет по договору (Заказу) Абонента с синхронным (одновременным) списанием денежных средств по услугам, оказываемым по договору.

**4.2.4. При изменении Оператором тарифов** (тарифных планов) в соответствии с настоящими Правилами, договором, Заказом предварительно внесенная Абонентом абонентская плата в одностороннем порядке пересчитывается Оператором согласно измененному прейскуранту, действующему на момент оказания услуг, если иное не предусмотрено договором, Заказом, Правилами, акциями или маркетинговыми исследованиями Оператора.

**4.2.5. Стоимость подключения к сети Интернет:**

**4.2.5.1. Жилых помещений в домах с существующей ДРС:** при подключении при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии абонентской линии) Оператор осуществляет прокладку абонентской линии (кабельную разводку) для одного Ethernet порта оборудования Абонента (одно рабочее место) от коммутатора Оператора на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект. Абонентская линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору (Заказу) передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.5.2. Жилых помещений многоквартирных домов:** при подключении при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии абонентской линии) Оператор осуществляет прокладку абонентской линии (кабельную разводку) для одного Ethernet порта оборудования Абонента (одно рабочее место) от шкафа оптического распределительного Оператора (с установленным в нем ONT-оборудованием) или от шкафа оптического распределительного Оператора до ONT-оборудования, установленного на объекте Абонента, на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект. Абонентская линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору (Заказу) передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.6. Стоимость подключения к сети кабельного телевидения/ «ТВСкоп»:**

**4.2.6.1. Жилых помещений в домах с существующей ДРС:** при подключении при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии Подъездной линии) Оператор осуществляет прокладку Подъездной линии (кабельную разводку) от коммутатора Оператора до одного (первого) телевизионного приемника на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект и настройку 1 телевизионного приемника в автоматическом режиме. Подъездная линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору (Заказу) передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке Абонентской сети и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.6.2. Жилых помещений многоквартирных домов:** при подключении при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии Подъездной линии) Оператор осуществляет прокладку Подъездной линии (кабельную разводку) от шкафа оптического распределительного (с установленным в нем ONT-оборудованием) или от шкафа оптического распределительного Оператора до ONT-оборудования, установленного на объекте Абонента, до одного телевизионного приемника на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект и настройку 1 телевизионного приемника в автоматическом режиме. Подъездная линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору (Заказу) передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке Абонентской сети и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.7. Стоимость подключения к сети местной телефонной связи (Городской телефон):**

**4.2.7.1. Жилых помещений в домах с существующей ДРС:** при подключении при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии абонентской линии) Оператор осуществляет прокладку абонентской линии (кабельную разводку) для одного порта оборудования Абонента (одно рабочее место) от коммутатора Оператора на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект. Абонентская линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору (Заказу) передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.7.2. Жилых помещений многоквартирных домов:** при подключении при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии абонентской линии) Оператор осуществляет прокладку абонентской линии (кабельную разводку) для одного порта оборудования Абонента (одно рабочее место) от шкафа оптического распределительного Оператора (с установленным в нем ONT оборудованием) или от шкафа оптического распределительного Оператора до ONT-оборудования, установленного на объекте абонента, на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект. Абонентская линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору (Заказу) передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.8. Инсталляция услуги цифрового телевидения.**

Инсталляция услуги цифрового телевидения включает в себя настройку системы доступа к услуге для работы с Картой условного доступа Абонента, подготовку и ввод данных Абонента в базу Оператора.

**4.2.9. Стоимость подключения к сети связи (в зависимости от услуг связи, выбранных Абонентом в Заказе): по пакету услуг «С нами просто»<sup>5</sup>; по тарифным планам Комплексного предложения «Пакеты»<sup>6</sup>; по тарифным планам Пакета услуг<sup>7</sup>; по тарифным планам комплексного предложения «Вместе»<sup>8</sup>.**

<sup>5</sup> Пакет услуг «С нами просто» действует только на территории г. Оренбург.

При подключении при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии абонентской линии) Оператор осуществляет прокладку абонентской линии (кабельную разводку) на объекте абонента на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект. Абонентская линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору (Заказу) передается Абоненту в пользование. Стоимость подключения включает:

- и/или предоставление доступа к сети Интернет по абонентской линии;
- и/или предоставление доступа к сети кабельного телевидения по абонентской линии и настройку 1 (одного) телевизионного приемника в автоматическом режиме;
- и/или предоставление доступа к сети местной телефонной связи<sup>9</sup> с выделением одного абонентского номера на одну абонентскую линию (с использованием абонентской линии АО «Уфанет» и голосового шлюза АО «Уфанет», устанавливаемого в помещении абонента, и аналогового телефонного аппарата абонента, либо с использованием Wi-Fi - маршрутизатора абонента).

Стоимость работ и материалов по прокладке абонентской линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

#### **4.2.10. Подключение к сети связи с подключением первой услуги связи для микрорайона «Спутник» с.Чесноковка Уфимского района Республики Башкортостан (с использованием активного оборудования).**

Активное оборудование – это оптический кросс с подключенным(и) к нему оптическим узлом и/или медиаконвертером (или иным оборудованием). Состав оборудования, подключаемого к оптическому кроссу, определяется подключаемыми в соответствии с договором (Заказом) услугами и указывается в Акте выполненных работ. Установка активного оборудования осуществляется Оператором на первом этаже помещения Абонента. Активное оборудование является собственностью Оператора и передается Абоненту в пользование в соответствии с настоящими Правилами.

Линия Оператора – включает в себя кабельную линию Оператора от оптической муфты Оператора, расположенной на многоквартирном доме, в котором находится помещение Абонента, до активного оборудования, а также само активное оборудование. Линия Оператора находится в собственности Оператора.

Места для размещения активного оборудования и линии Оператора определяются Оператором самостоятельно, исходя из технической и иной возможности, а также в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями РФ. В случае установки активного оборудования в ином месте (по желанию Абонента), стоимость материалов и работ по такой установке возмещается Абонентом в соответствии с действующим прейскурантом АО «Уфанет» в срок не позднее 3 (трех) календарных дней, с даты подключения к сети связи.

**4.2.10.1. Подключение к сети связи с подключением первой услуги связи (Интернет или Телевидение, или Городской телефон, или Комплексное предложение)** включает установку активного оборудования Оператора, формирование линии Оператора, прокладку абонентской линии в помещении Абонента на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора, а также подключение вышеуказанной услуги, выбранной Абонентом по Заказу к договору.

Подключение к сети связи с подключением второй и последующей услуги связи (Интернет или Телевидение, или Городской телефон, или Комплексное предложение) включает установку активного оборудования Оператора (при необходимости), формирование линии Оператора (при необходимости), прокладку абонентской линии (линий) в помещении Абонента на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора (при необходимости), а также подключение вышеуказанных(ой) услуг(и), выбранных(ой) Абонентом по Заказу к договору.

**4.2.10.2. Подключение к сети Интернет (услуги Интернет).** В подключение к сети Интернет входит прокладка абонентской линии на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.10.3. Подключение к сети кабельного телевидения (услуги Телевидение).** В подключение к сети кабельного телевидения входит прокладка абонентской линии на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора и настройка 1 телевизионного приемника в автоматическом режиме. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

**4.2.10.4. Подключение к сети местной телефонной связи (услуги Городской телефон).** В подключение к сети местной телефонной связи входит прокладка абонентской линии на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора (при необходимости), выделение одного абонентского номера на одну абонентскую линию (с использованием голосового шлюза Оператора и аналогового телефонного аппарата Абонента, либо с использованием Wi-Fi-маршрутизатора Абонента и/или IP-телефона Абонента, или IP-видеотелефона Абонента). Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

#### **4.2.10.5. Подключение Комплексного предложения.**

Комплексное предложение – услуга, включающая в себя две и более услуги связи, оказываемые АО «Уфанет».

Включает в себя:

- предоставление доступа к сети Интернет по абонентской линии;

<sup>6</sup> Комплексное предложение «Пакеты» действует только на территории г. Нижний Новгород.

<sup>7</sup> Пакет услуг действует только на территории г. Нефтекамск.

<sup>8</sup> Комплексное предложение «Вместе» действует только на территории г. Казань.

<sup>9</sup> В зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана.

- предоставление доступа к сети кабельного телевидения по абонентской линии и настройку 1 (одного) телевизионного приемника в автоматическом режиме;
- предоставление доступа к сети местной телефонной связи с выделением одного абонентского номера на одну абонентскую линию (с использованием голосового шлюза Оператора и аналогового телефонного аппарата Абонента, либо с использованием Wi-Fi-маршрутизатора Абонента и/или IP-телефона Абонента, или IP-видеотелефона Абонента). Стоимость работ и материалов по прокладке абонентской (кабельной) линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

#### 4.2.10.6. Подключение комплексного предложения «На связи».<sup>10</sup>

Комплексное предложение «На связи» – совокупность услуг связи, включающая в себя две и более услуги связи, оказываемые Оператором и иным юридическим лицом на условиях оферты или заключенного Абонентом письменного договора. Комплексное предложение «На связи» предоставляется на условиях согласно разделу 6 настоящих Правил. Включает в себя:

- предоставление доступа к сети Интернет по абонентской линии;
- предоставление доступа к сети кабельного телевидения «Ufanet TV» (Открытая цифра «Ufanet TV») по абонентской линии;
- предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи (данные услуги оказываются ПАО «Мегафон»).

#### 4.2.11. Малоэтажные жилые помещения (подключаемые по технологии GPON).

Малоэтажное жилое помещение – индивидуальное (частное) жилое помещение (высотой не более 4 этажей), которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства), например, таунхаусы, дуплексы, коттеджи и другие.

ONT-оборудование (по тексту также - активное оборудование) – это абонентское оборудование (с англ. - Optical Network Terminal), работающее по технологии GPON.

Технология GPON (с англ. - Gigabit Passive Optical Network) – это технология гигабитной пассивной оптической сети.

Объект – адрес подключения услуг(и) по Заявлению/Заказу (договору).

Стоимость подключения к сети связи в малоэтажном жилом помещении - включает установку на Объекте ONT-оборудования (при необходимости, определяемой АО «Уфанет»), совокупность монтажных работ и материалов по прокладке абонентской линии от шкафа оптического распределительного Оператора до Объекта и в помещении Абонента на расстоянии не более 1 метра от ONT-оборудования (при необходимости, определяемой Оператором), а также подключение услуг(и) связи, выбранных(ой) абонентом по Заказу (договору).

Результат работ по подключению до Объекта и используемые для него материалы остаются в собственности Оператора и к Абоненту не переходят. Стоимость работ и материалов по прокладке абонентской (кабельной) линии внутри помещения Абонента, настройка программного обеспечения и иные дополнительные, связанные с подключением, услуги, а также настройка Wi-Fi-маршрутизатора, не входят в стоимость подключения и оплачиваются абонентом в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

#### 4.2.12. Малоэтажные жилые помещения (подключаемые по технологии RadioEthernet):

Малоэтажное жилое помещение – индивидуальное (частное) жилое помещение (высотой не более 4 этажей), которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства), например, таунхаусы, дуплексы, коттеджи и другие.

Радиооборудование (по тексту также - активное оборудование) – это абонентское оборудование, работающее по технологии RadioEthernet, работающее на частоте 2,4 ГГц или 5 ГГц.

RadioEthernet – связь по радиоканалу, которая используется для построения магистралей и подключения удаленных абонентов к сетям Оператора.

RadioEthernet – технология передачи данных по радиоканалу.

Объект – адрес подключения услуг(и) по Заявлению/Заказу (договору).

Стоимость подключения к сети связи в малоэтажном жилом помещении, подключаемом по технологии RadioEthernet – включает установку на Объекте Радиооборудования (при необходимости, определяемой АО «Уфанет»), для приема и передачи данных, совокупность монтажных работ и материалов по прокладке абонентской линии от радиооборудования, принадлежащего Оператору, в помещении Абонента до одного первого пользовательского оборудования на Объекте, а также подключение услуг(и) связи, выбранных(ой) абонентом по Заказу (договору).

Результат работ по подключению до Объекта и используемые для него материалы остаются в собственности Оператора и к Абоненту не переходят. Стоимость работ и материалов по прокладке абонентской (кабельной) линии внутри помещения Абонента, настройка программного обеспечения и иные дополнительные, связанные с подключением, услуги, а также настройка Wi-Fi-маршрутизатора, не входят в стоимость подключения и оплачиваются абонентом в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

#### 4.2.13. Подключение к сети связи малоэтажных жилых помещений с подключением первой услуги связи с использованием активного оборудования для Московской области.

Активное оборудование – это оптический кросс с подключенным(и) к нему оптическим узлом и/или медиаконвертером (или иным оборудованием). Состав оборудования, подключаемого к оптическому кроссу, определяется подключаемыми в соответствии с договором (Заказом) услугами и указывается в Акте выполненных работ. Установка активного оборудования осуществляется Оператором на первом этаже помещения Абонента.

<sup>10</sup> Действует только на территории гг.Салават, Ишимбай, Стерлитамак, Оренбург.

Активное оборудование является собственностью Оператора и передается Абоненту в пользование в соответствии с настоящими Правилами.

Линия Оператора – включает в себя кабельную линию Оператора от оптической муфты Оператора, расположенной на многоквартирном доме, в котором находится помещение Абонента, до активного оборудования, а также само активное оборудование. Линия Оператора находится в собственности Оператора.

Места для размещения активного оборудования и линии Оператора определяются Оператором самостоятельно, исходя из технической и иной возможности, а также в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями РФ. В случае установки активного оборудования в ином месте (по желанию Абонента), стоимость материалов и работ по такой установке возмещается Абонентом в соответствии с действующим прейскурантом АО «Уфанет» в срок не позднее 3 (трех) календарных дней, с даты подключения к сети связи.

4.2.13.1 Подключение к сети Интернет (услуги Интернет). В подключение к сети Интернет входит прокладка абонентской линии на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

4.2.13.2. Подключение к сети кабельного телевидения (услуги Телевидение). В подключение к сети кабельного телевидения входит прокладка абонентской линии на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора и настройка 1 телевизионного приемника в автоматическом режиме. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

### 4.3. Сроки оплаты.

4.3.1. Абонент осуществляет платежи по договору в следующие сроки:

1) а) за услуги Интернет - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее 1 (рабочего) рабочего дня, предшествующему дню начала оказания услуг в расчетном периоде;

Расчетный период - период, установленный условиями тарифных планов.

Плата за пользование социально - значимых интернет – ресурсов не взимается.

б) за услуги Интернет для договоров, предусматривающих ЕЛСС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

2) за услуги по Пакету услуг<sup>11</sup>, по тарифному плану Пакета услуг «Пенсионный Орск»<sup>12</sup>; по тарифному плану пакета услуг «Пенсионный Оренбург»<sup>13</sup> – ежемесячно не позднее 20 числа текущего календарного месяца за услуги, предоставленные в предыдущем месяце;

Расчетный период – один календарный месяц.

3) а) за услуги кабельного телевидения для договоров, не предусматривающих единый лицевой счет по услугам связи:

- ежемесячно не позднее 20 числа текущего календарного месяца за услуги, предоставляемые в текущем месяце;

Расчетный период – один календарный месяц.

б) за услуги кабельного телевидения для договоров, предусматривающих единый лицевой счет по услугам связи:

- авансовый платеж в соответствии с условиями пакета. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее 1 (рабочего) рабочего дня, предшествующему дню начала оказания услуг в расчетном периоде;

Расчетный период – месяц.

Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца.

В случае, если на лицевом счете по договору Абонента недостаточно средств для списания абонентской платы за полный расчетный период, Оператор при наличии технической возможности имеет право списывать денежные средства посуточно в соответствии с формулой:

Абонентская плата за месяц ÷ Количество дней в текущем месяце = Плата за сутки (в рублях)

Размер ежесуточного платежа определяется с точностью до двух знаков после запятой.

в) за услуги кабельного телевидения для договоров, предусматривающих ЕЛСС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода

<sup>11</sup> Пакет услуг действует только на территории г.Нефтекамск.

<sup>12</sup> Пакет услуг «Пенсионный Орск» действует только на территории Орск в рамках маркетингового исследования «Пакет Пенсионный Орск», проводимого Оператором.

<sup>13</sup> Пакет услуг «Пенсионный Оренбург» действует только на территории Оренбург в рамках маркетингового исследования «Пакет Пенсионный Оренбург», проводимого Оператором.

действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

В случае, если на лицевом счете по договору Абонента недостаточно средств для списания абонентской платы за полный расчетный период, Оператор при наличии технической возможности имеет право списывать денежные средства посуточно в соответствии с формулой:

Абонентская плата за месяц ÷ Количество дней в текущем месяце = Плата за сутки (в рублях)

Размер ежесуточного платежа определяется с точностью до двух знаков после запятой.

4) за услуги местной телефонной связи – ежемесячно не позднее 20 числа текущего календарного месяца за услуги, предоставленные в предыдущем месяце;

Расчетный период – один календарный месяц.

5) а) за услуги цифрового телевидения – авансовый платеж не менее размера, необходимого для оплаты выбранной Абонентом Абонентской подписки. Абонентская плата за Абонентскую подписку начисляется ежедневно согласно Прейскуранту Оператора в зависимости от количества дней в текущем месяце со дня начала действия Абонентской подписки.

Расчетный период – один календарный месяц.

б) за услуги цифрового телевидения для договоров, предусматривающих ЕЛСС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

б) за услуги IP-телефонии - авансовый платеж не менее размера, необходимого для получения услуг в соответствии с действующим прейскурантом Оператора;

Расчетный период – один календарный месяц.

7) стоимость подключения к сети связи с подключением первой услуги связи для договоров, предусматривающих единый лицевой счет, оплачивается на единый лицевой счет по договору в следующем порядке:

- одним единовременным платежом, не позднее 3-х календарных дней с даты предоставления доступа к услуге связи;

- либо в рассрочку на условиях, предусмотренных Заказом (договором) (если такая возможность предусмотрена таким Заказом (договором)).

Возможность оплаты стоимости подключения в рассрочку может быть выбрана Абонентом путем указания в Заказе (договоре).

Стоимость подключения к сети связи с подключением второй и последующей услуги связи оплачивается на единый лицевой счет не позднее 3-х календарных дней с даты предоставления доступа к услуге связи. Сумма платежей определяется действующим прейскурантом Оператора и Заказом (договором).

8) за услуги по Комплексному предложению - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана;

Расчетный период – период действия, установленный условиями тарифного плана.

9) а) за услуги доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет – авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана;

Расчетный период – один календарный месяц.

б) за услуги доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет для договоров, предусматривающих ЕЛСС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

10) за иные работы /услуги (в том числе IT-сопровождение), материалы, оборудование, программное обеспечение – не позднее даты подписания Акта/предоставления доступа к услугам;

11) за пользование Оборудованием (в том числе на ЕЛСС) – ежемесячный авансовый платеж до 1 числа календарного месяца, не менее размера, необходимого для получения услуг в течение одного календарного месяца.

Расчетный период – один календарный месяц;

12) а) за услугу «Умный домофон» для договоров, предусматривающих единый лицевой счет по услугам связи:

- ежемесячно не позднее 20 числа текущего календарного месяца за услуги, предоставляемые в текущем месяце.

Расчетный период – один календарный месяц.

Система оплаты услуг – абонентская.

б) за услугу «Умный домофон» для договоров, предусматривающих ЕЛСС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

13) а) за услугу «Аналоговый домофон» для договоров, предусматривающих единый лицевой счет по услугам связи: - ежемесячно не позднее 1 числа текущего календарного месяца за услуги, предоставляемые в текущем месяце.

Расчетный период – один календарный месяц.

Система оплаты услуг – абонентская.

б) за услугу «Аналоговый домофон» для договоров, предусматривающих ЕЛСС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

14) за услугу внутрисетевой телефонной связи - ежемесячно не позднее 20 числа текущего календарного месяца за услугу, предоставленные в предыдущем месяце.

Расчетный период – один календарный месяц.

Система оплаты услуг – повременная.

15) а) за услугу «Умный домофон в частном секторе» для договоров, предусматривающих единый лицевой счет по услугам/работам/товарам по договору : Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца Система оплаты услуг – абонентская.

б) за услугу «Умный домофон в частном секторе» для договоров предусматривающих ЕЛСС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

16) за услуги по Комплексному предложению «На связи»: авансовый платеж не менее размера, необходимого для получения услуг в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

Абонент вносит денежные средства в срок не позднее дня начала оказания услуг в расчетном периоде.

Расчетный период - месяц. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости всех услуг на этом ЕЛСС.

#### **4.4. Способ доставки счета за услуги**

Оператор обеспечивает доставку счета на оплату услуг по договору путем его размещения в личном кабинете и/или направления по почтовому адресу Абонента. Счета выставляются не позднее 10 числа месяца, следующим за месяцем оказания услуг.

**4.5. Информация о состоянии лицевого счета и детализация полученных Абонентом услуг размещается Оператором в личном кабинете за период не менее 6 месяцев в следующем виде:**

1) за услуги Интернет - даты и время выхода в Интернет, по денежным средствам: входящий остаток, приход, наработка, расход, исходящий остаток;

2) за услуги кабельного телевидения и кабельного телевидения «Ufanet TV»/ «ТВскоп» – по денежным средствам: входящий остаток, приход, наработка, расход, исходящий остаток;

3) за услуги местной телефонной связи – по денежным средствам: входящий остаток, приход, наработка, расход, исходящий остаток; детализация звонков (дата и время звонка, направление, с номера/на номер, длительность соединения в минутах, стоимость);

4) за услуги цифрового телевидения - по денежным средствам: входящий остаток, приход, наработка, расход, исходящий остаток; отчет по текущей абонентской подписке (в виде таблицы: пакет, период действия, состояние КУД, дневная стоимость абонентской подписки);

5) за услуги IP-телефонии - по денежным средствам: входящий остаток, приход, наработка, расход, исходящий остаток, отчет сессий-звонков (направление, время входа, длительность сеанса мин.:сек., стоимость, с номера/на номер);

6) за услуги доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет - по денежным средствам: входящий остаток, приход, наработка, расход, исходящий остаток.

7) за услуги по Пакетам услуг и по тарифным планам Комплексного предложения согласно подпунктам 1, 2, 3 настоящего пункта в зависимости от выбранных абонентом услуг по Заказу(договору).

По усмотрению Оператора и при наличии технической возможности в личном кабинете может указываться дополнительная информация.

#### **4.5.1. Абонент понимает и согласен с тем, что:**

а) лицо, получающее доступ к услугам по учетным данным, предоставленным Абоненту в целях исполнения договора, идентифицируется Оператором как Абонент и Абонент несет полную ответственность перед Оператором и третьими лицами за использование учетных данных Абонента третьими лицами;

б) в соответствии с действующим законодательством России Оператор не является лицом, уполномоченным на поиск и установление третьих лиц, незаконно использующих учетные данные Абонента, в том числе в целях снижения ответственности Абонента перед Оператором по подпункту «а» настоящего пункта Правил. За защитой своих прав и интересов Абонент вправе обратиться в уполномоченные правоохранительные органы.

#### **4.6. Перерасчет абонентской платы**

Перерасчет Абонентской платы производится по предварительному письменному заявлению Абонента в случаях перерывов в оказании услуг, не предусмотренных договором и/или Правилами.

Время аварийно-восстановительных и плановых работ, плановых перерывов в ретрансляции/трансляции (регламентов), проводимых передающими центрами, вещателями, операторами связи или Оператором не является нарушением договора и (или) причиной для перерасчета и возврата абонентской платы.

#### **4.7. Порядок погашения задолженности по договору, согласованный Сторонами:**

4.7.1. Оператор вправе частично или полностью направлять (списывать) положительный остаток денежных средств / поступающие от Абонента платежи с одного лицевого счета по договору в счет погашения задолженности по другому лицевому счету;

4.7.2. Оператор вправе в случае невнесения/несвоевременного внесения Абонентом абонентской платы за пользование Оборудованием на срок более 30 (тридцать) календарных дней, зачислить стоимость Оборудования и/или ущерба на лицевой счет по договору на 31 (тридцать первый) календарный день с момента возникновения задолженности по внесению Абонентом абонентской платы за пользование Оборудованием.

4.7.3. Оператор уведомляет Абонента о произведенном в соответствии с пунктами 4.7.1., 4.7.2. Правил направлении (списании), зачислении денежных средств путем размещения полной информации о вышеуказанных действиях на лицевых счетах в личном кабинете Абонента по договору.

4.7.4. Абонент вправе изменить порядок погашения задолженности по договору, указанный в пункте 4.7. Правил, обратившись с письменным заявлением по адресу места нахождения Оператора, указанному в договоре. В таком случае изменение порядка погашения задолженности оформляется дополнительным соглашением к договору.

4.8. Предоставление доступа к услугам вновь в случае приостановления оказания услуг по договору в связи с возникновением задолженности производится при условиях полного погашения задолженности перед Оператором, исполнения обязанности по внесению абонентской платы в срок, предусмотренный настоящими Правилами, действующим законодательством РФ.

4.9. В случае расторжения Заказа (договора) после выполнения работ по подключению (предоставлению доступа к услугам) стоимость подключения (предоставления доступа к услугам) Оператором не возвращается.

4.10. В случае отказа Абонента от исполнения Заказа (договора) полностью или в части после предоставления Абоненту доступа к услугам, внесенные Абонентом денежные средства подлежат возврату за вычетом суммы понесенных Оператором расходов на обеспечение доступа к услугам и оказание Абоненту услуг.

### **Раздел 5. Условия предоставления оборудования Абоненту**

5.1. При необходимости в случаях, предусмотренных договором, дополнительными соглашениями к договору, Правилами, прейскурантом и/или акциями Оператора, и/или маркетинговыми исследованиями или (при наличии возможности) в целях оказания услуг по договору Оператор предоставляет Абоненту оборудование по Акту выполненных работ:

- в пользование на срок действия договора;

- либо в пользование с правом выкупа оборудования (далее – аренда с правом выкупа).

Оборудование предоставляется при наличии на складе (или при наличии в офисе Оператора по месту самостоятельного обращения Абонента в данный офис). Перечень оборудования приводится в Акте выполненных работ (далее и ранее – Оборудование), который является неотъемлемой частью договора (Заказа).

#### **5.2. Абонент обязан:**

5.2.1. Надлежаще эксплуатировать Оборудование в соответствии с характеристиками, установленными производителем и/или размещаемыми Оператором на Сайте. Риск случайной гибели или повреждения Оборудования переходит на Абонента с момента подписания Абонентом Акта выполненных работ в соответствии с условиями договора и Правил.

5.2.2. Поддерживать Оборудование в сохранности, не наносить вред Оборудованию. Ремонт Оборудования осуществляет Оператор, либо привлеченные им лица. Абонент при наличии вины возмещает Оператору затраты по произведенному ремонту.

5.2.3. В случае:

а) не пользования услугами связи и/или неоплаты услуг связи и/или приостановления услуг Оператором и/или невнесения Абонентом арендных платежей по договору в части аренды с правом выкупа: не позднее 44 дня с момента возникновения отрицательного или равного нулю остатка денежных средств на лицевом счете по договору или не позднее 44 дня с даты приостановления пользования услугами связи (в зависимости от того, что наступило позднее, за исключением в случае аренды с правом выкупа) вернуть Оператору Оборудование, либо оплатить Оператору стоимость Оборудования, ущерба (возникшего в результате порчи, утраты, повреждения Оборудования и пр.) в размере, установленном прейскурантом Оператора на момент передачи Оборудования в пользование Абоненту;

б) расторжения договора (Заказа) по любым основаниям:

- вернуть Оператору Оборудование в день расторжения, а в случае прекращения действия договора в части аренды с правом выкупа, если право на выкуп Оборудования не реализовано Абонентом, - предоставить Оператору доступ для беспрепятственного демонтажа Оборудования не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты прекращения действия договора. Демонтаж Оборудования, предоставленного в аренду с правом выкупа, Оператор осуществляет только собственными силами.

- либо в тот же срок оплатить Оператору стоимость Оборудования, ущерба (возникшего в результате порчи, утраты, повреждения Оборудования и пр.) в размере стоимости Оборудования, установленной прейскурантом Оператора, действующим на момент передачи Оборудования в пользование Абоненту.

В случае, если в прейскуранте Оператора отсутствует конкретное Оборудование, стоимость ущерба определяется Сторонами по калькуляции Оператора, состоящей из суммы затрат, понесенных Оператором на приобретение, установку, обслуживание, ремонт данного Оборудования.

5.2.4 Вернуть Оператору Оборудование в том состоянии, в каком он его получил, с учетом нормального износа.

5.2.5. В случае оказания услуг по договору с использованием оборудования Абонента нести полную ответственность за его работоспособность, соответствие сети Оператора и требованиям действующего законодательства РФ.

5.2.6. Без согласования с Оператором не изменять настройки и состав Оборудования Оператора. Оператор не несет ответственность за неказание, некачественное оказание услуг по договору, неисправное состояние (неработоспособность) Оборудования, возникшее вследствие изменения Абонентом настроек Оператора и/или состава Оборудования Оператора, перечень которого приведен в Акте, либо оборудования Абонента, установленного в соответствии с условиями договора.

5.2.7. В случае, если прейскурантом Оператора установлена абонентская плата за предоставление Оборудования в пользование, ежемесячно в авансовом порядке вносить данную плату в размере, указанном в прейскуранте Оператора.

### **5.3. Оператор вправе:**

5.3.1. Досрочно расторгнуть договор в части предоставления Оборудования в пользование в порядке, установленном действующим законодательством РФ, договором и Правилами, и потребовать от Абонента возврата Оборудования или оплаты его стоимости, возмещения возникшего ущерба в соответствии с Правилами в случаях:

- когда Абонент использует Оборудование не в соответствии с условиями Правил и договора;
- когда Абонент не выполняет обязанностей по поддержанию Оборудования в сохранности в соответствии с условиями Правил и договора;
- когда Абонент ухудшает состояние Оборудования;
- когда Абонент передал Оборудование третьему лицу во владение и/или пользование;
- когда Абонент более двух раз подряд несвоевременно вносит абонентскую плату за пользование Оборудованием.

5.3.2. Изменять размер абонентской платы за предоставление Оборудования в пользование с извещением Абонента в местах работы с абонентами и (или), через средства массовой информации и (или) Сайт об изменении не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений.

5.3.3. В случае отказа, уклонения Абонента от возврата Оборудования в соответствии с условиями Правил и договора, в случае неоплаты/неполной оплаты стоимости Оборудования (ущерба), в случае нарушения Абонентом п.5.2.3. настоящего Раздела Правил, Оператор имеет право требовать у Абонента возврата Оборудования и/или возмещения ущерба любыми законными способами по усмотрению Оператора, в том числе путем выезда уполномоченного Оператором лица на Объект к Абоненту, а также **Оператор вправе начислять Абоненту штраф в размере 200 руб. за каждый месяц нарушения до момента его устранения, а Абонент обязан его оплатить.**

**5.4.** Оператор не несет ответственности за вред и ущерб, причиненный Абоненту/третьим лицам или их имуществу в случае возгорания, поломки, выхода из строя Оборудования, если такое возгорание, поломка и выход из строя Оборудования произошли по вине Абонента, в том числе в результате использования Оборудования не в соответствии с правилами технической эксплуатации, а также целевым назначением Оборудования.

### **5.5. Предоставление оборудования в аренду с правом выкупа.**

5.5.1. В рамках дополнительного соглашения об аренде, которое является неотъемлемой частью договора (Заказа), Оператор передает Абоненту Оборудование в аренду с правом выкупа, а Абонент принимает Оборудование в аренду (с правом выкупа).

5.5.2. Срок аренды, выкупная цена Оборудования указывается в дополнительном соглашении об аренде.

5.5.3. Наименование, стоимость Оборудования и размер арендных платежей указывается в Акте выполненных работ согласно дополнительному соглашению об аренде.

5.5.4. Арендная плата и порядок расчетов

5.5.4.1. Начисление арендных платежей и течение срока аренды начинается с даты подписания Сторонами дополнительного соглашения об аренде. Абонент ежемесячно оплачивает арендную плату за Оборудование, размер которой определен пунктом 1.3 настоящего Дополнительного соглашения,

5.5.4.2. Ежемесячная арендная плата за Оборудование выплачивается вне зависимости от потребления Абонентом услуг по договору (Заказу), и вне зависимости от приостановления/расторжения услуг по договору (Заказу).

5.5.4.3. Арендная плата вносится на единый лицевой счет Абонента до 1-го числа следующего месяца, выделенный при заключении Договора (Заказа), списывается с указанного единого лицевого счета ежемесячно.

5.5.4.4. Арендные платежи за месяц, в котором прекращаются обязанности по аренде с правом выкупа, начисляются и уплачиваются Абонентом пропорционально количеству календарных дней в таком месяце до дня прекращения обязанностей по аренде. Если арендный платеж за такой месяц был выплачен авансом, Оператор обязуется вернуть Абоненту часть арендного платежа, соответствующую количеству дней, оставшихся в месяце после дня прекращения обязательств по аренде, в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня прекращения аренды.

### **5.5.5. Выкуп арендованного Оборудования**

5.5.5.1. Выкупная цена вносится на единый лицевой счет Абонента, выделенный при заключении договора (Заказа).

5.5.5.2. Выкуп Оборудования по частям не допускается.

5.5.5.3. Ранее внесенные арендные платежи не засчитываются в выкупную цену Оборудования.

5.5.5.4. Абонент вправе выкупить Оборудование по истечении срока аренды или до его истечения.

5.5.5.5. При выкупе Оборудования до истечения срока аренды выкупная цена увеличивается на сумму арендных платежей за период с момента выкупа до окончания срока аренды, установленного дополнительным соглашением об аренде. В данном случае выкуп Оборудования осуществляется по письменному обращению Абонента.

5.5.5.6. После внесения арендных платежей за весь срок аренды и внесения выкупной цены, Оборудование переходит в собственность Абонента. Поскольку на дату внесения арендных платежей за весь срок аренды и внесения выкупной цены Оборудование находится в пользовании у Абонента, фактически Оборудование передано во владение Абоненту по Акту выполненных работ. Подписание отдельного акта приема-передачи Оборудования в собственность не требуется.

555.7. Право собственности на Оборудование переходит Абоненту в момент зачисления денежных средств на единый лицевой счет Абонента арендных платежей за весь срок аренды и выкупной цены.

#### **5.5.6. Возврат Оборудования Абонентом**

5.5.6.1. Возврат Оборудования оформляется актом. При возврате Оборудования производится проверка комплектности и технический осмотр Оборудования в присутствии Абонента. В случае некомплектности или неисправности Оборудования делаются соответствующие пометки в акте, который служит основанием для предъявления претензий.

#### **5.6. Предоставление оборудования для просмотра телеканалов в цифровом формате.**

5.6.1. Перечень предоставляемого оборудования: модуль условного доступа (САМ-модуль), приемник абонентский (цифровой приемник), иное оборудование по усмотрению Оператора (ранее и далее – Оборудование ЦТВ). Модель предоставляемого Оборудования определяется Оператором по собственному усмотрению в зависимости от наличия Оборудования на складе Оператора. В комплекте с Оборудованием ЦТВ предоставляется 1 (одна) Карта условного доступа.

5.6.2. По одному договору в пользовании у Абонента одновременно может находиться Оборудование ЦТВ в количестве не более 3 (трех) штук.

5.6.3. Абонентская плата за пользование Оборудованием ЦТВ, в том числе в период приостановления услуг по договору, определяется прејскурантом Оператора, действующим на момент оказания услуг, и вносится Абонентом в порядке, предусмотренном Правилами и договором.

5.6.4. При приостановлении Абонентом услуг связи по договору, Оборудование ЦТВ остается у Абонента в пользовании до момента расторжения договора, либо отказа Абонента от использования Оборудования ЦТВ в соответствии с Правилами. При приостановлении (отказе) Абонентом Подписки по Услугам цифрового телевидения, либо по истечении срока ее действия, абонентская плата за пользование Оборудованием ЦТВ начисляется в соответствии с действующим прејскурантом Оператора.

5.6.5. Абонент вправе путём направления письменного заявления Оператору по адресу: 450001, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 4/3, путём подачи письменного заявления в офисах Оператора или позвонив по телефону Оператора приостановить услуги пользования Оборудованием ЦТВ на срок не более 3 месяцев, при условии приостановления (отказа) от Подписки по Услугам цифрового телевидения. На период приостановления Оборудование ЦТВ остается у Абонента. С момента возобновления Подписки на Услуги цифрового телевидения, абонентская плата за пользование Оборудованием ЦТВ возобновляется в соответствии с действующим прејскурантом Оператора.

5.6.6. Абонент вправе отказаться от использования Оборудования ЦТВ путем подачи письменного заявления в офисы Оператора или позвонив по телефону Оператора, с передачей Оборудования ЦТВ Оператору.

5.6.7. Возврат Оборудования ЦТВ Абонентом Оператору оформляется Актом возврата оборудования.

5.6.8. В случае обнаружения неисправности Оборудования ЦТВ не по вине Абонента, Оператор производит замену за свой счет. В случае обнаружения неисправности Оборудования ЦТВ по вине Абонента, Оборудование ЦТВ подлежит ремонту/замене Оператором, Абонент возмещает затраты Оператора на ремонт/замену.

#### **5.7. Предоставление оборудования (в данном подпункте подразумевается: маршрутизатор и/или медицентр IPTV)/ Яндекс модуль 4K / Умная медиа приставка SberBox (модель SBDV-00002) во временное пользование при подключении услуги связи Интернет АО «Уфанет» для просмотра/прослушивание каналов по технологии IPTV<sup>14</sup>**

5.7.1. Стоимость подключения к сети связи при подключении услуги Интернет включает (при необходимости) работы по установке оборудования, принадлежащего АО «Уфанет».

Модель предоставляемого во временное пользование оборудования определяется АО «Уфанет» по своему усмотрению.

5.7.2. По одному договору во временном пользовании у Абонента одновременно может находиться оборудование в количестве не более 1 (одной) штуки.

5.7.3. При приостановлении Абонентом услуг связи по договору, оборудование остается у Абонента во временном пользовании до момента расторжения договора, либо отказа Абонента от использования оборудования в соответствии с Правилами и его возврата Оператору.

5.7.4. Абонент вправе отказаться от использования оборудования путем подачи письменного заявления в офисы Оператора или позвонив по телефону Оператора, с передачей оборудования Оператору.

5.7.5. Возврат оборудования Абонентом Оператору оформляется Актом возврата оборудования.

5.7.6. В случае обнаружения неисправности оборудования не по вине Абонента, Оператор производит замену за свой счет. В случае обнаружения неисправности оборудования по вине Абонента, оборудование подлежит ремонту/замене Оператором, Абонент возмещает затраты Оператора на ремонт/замену в соответствии с настоящими Правилами.

#### **5.8. Предоставление оборудования в целях оказания услуги доступа к оборудованию систем видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет (в т.ч. возможностью доступа к архиву видеозаписи)**

5.8.1. Модель предоставляемого во временное пользование оборудования определяется АО «Уфанет» по соглашению сторон.

---

<sup>14</sup> Услуга предоставляется при наличии технической возможности и при наличии оборудования на складе Оператора, и условиям заключенного договора (Заказа).

5.8.2. Стороны признают, что фактически переданным оборудованием, в целях оказания услуг доступа к оборудованию систем видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет (в т.ч. возможностью доступа к архиву видеозаписи), признается оборудование, указанное в Акте выполненных работ к соответствующему договору.

5.8.3. При приостановлении Абонентом услуг связи по договору, оборудование остается у Абонента во временном пользовании до момента расторжения договора, либо отказа Абонента от использования оборудования в соответствии с Правилами и его возврата Оператору.

5.8.4. Абонент вправе отказаться от использования оборудования путем подачи письменного заявления в офисы Оператора или позвонив по телефону Оператора с передачей оборудования Оператору.

5.8.5. Возврат оборудования Абонентом Оператору оформляется Актом возврата оборудования.

5.8.6. В случае обнаружения неисправности оборудования не по вине Абонента, Оператор производит замену за свой счет. В случае обнаружения неисправности оборудования по вине Абонента, оборудование подлежит ремонту/замене Оператором, Абонент возмещает затраты Оператора на ремонт/замену в соответствии с настоящими Правилами.

## **Раздел 6. Условия предоставления комплексного предложения «На связи».**

6.1. Комплексное предложение «На связи» – совокупность услуг связи, включающая в себя две и более услуги связи, оказываемые Оператором и иным юридическим лицом (от имени которого действует Оператор) на условиях заключенного Абонентом договора, предусматривающего Единый лицевой счет с синхронным списанием. Стоимость Комплексного предложения «На связи», его срок действия, а также условия Комплексного предложения «На связи» определяются условиями настоящих Правил, договора (Заказа) и акции/маркетингового исследования (при наличии), а также Прейскурантом на услуги связи АО «Уфанет».

6.2. Единый лицевой счет с синхронным списанием (далее также – «ЕЛСС») – один лицевой счет по договору (Заказу) Абонента с синхронным (одновременным) списанием денежных средств по услугам, оказываемым по договору. При подключении на ЕЛСС других услуг связи, не входящих в комплексное предложение «На связи», к данным услугам применяются правила списания денежных средств на ЕЛСС.

6.3. Техническая возможность подключения комплексного предложения «На связи» определяется технической возможностью подключения каждой из услуг в комплексном предложении.

6.4. Все услуги в комплексном предложении «На связи» в рамках одного ЕЛСС имеют единый день активации услуг и действуют в течение месяца. Под «месяцем» понимается период с календарной даты, в которой Абонентом активирована услуга до аналогичной даты в следующем месяце (не включительно). Если окончание периода действия приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то период действия тарифного плана ограничивается последней датой этого месяца.

6.5. Если на момент наступления дня активации услуг на ЕЛСС не окажется достаточного количества денежных средств для активации услуг, то списание не будет произведено. Новый учетный период в рамках одного ЕЛСС возможен только при оплате полной стоимости услуг на этом ЕЛСС.

6.6. Изменение тарифного плана /приостановление договора (Заказа) возможно после окончания учетного периода/месяца текущего тарифного плана.

6.7. В случае отказа Абонента от одной из услуг - услуги доступа к сети Интернет, услуги доступа к сети кабельного телевидения «Ufanet TV» (пакет Открытая цифра «Ufanet TV»), услуги мобильной связи, входящих в состав комплексного предложения «На связи», комплексное предложение «На связи» прекращает свое действие. При этом списание денежных средств по отдельным услугам (ранее входившим в состав комплексного предложения «На связи») осуществляется на условиях ЕЛСС в соответствии с п.6.5. Правил.

6.8. При оказании услуг связи неполный месяц (в случае расторжения договора (Заказа) абонентская плата за услуги, оказываемые Оператором, пересчитывается пропорционально количеству дней оказания услуг связи.

6.9. Услуги подвижной радиотелефонной связи (ранее и далее – услуги мобильной связи) оказываются оператором связи, с которым Абонент заключает отдельный договор на услуги мобильной связи.

## **Раздел 7. Условия предоставления услуг по кодовой фразе и Телефону управления услугами<sup>15</sup>**

7.1. Кодовая фраза и Телефон управления услугами (далее вместе именуемые — Сервис) позволяет получать справочно-информационные услуги, а также выполнять иные действия, предусмотренные настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в местах работы с абонентами Оператора, в Личном кабинете, по телефону Оператора.

Кодовая фраза является персональным паролем (идентификатором) Абонента – физического лица. В целях идентификации Абонента Оператор вправе задавать дополнительные вопросы в соответствии с настоящими Правилами. Кодовая фраза может содержать не менее 3 и не более 18 букв на русском языке, учитывая пробелы.

Кодовая фраза распространяется на все договоры, оформленные на Абонента. При добавлении или изменении кодовой фразы применяется последняя обновленная кодовая фраза, которая распространяется на все договоры, оформленные на Абонента.

7.1.1. Добавить или изменить кодовую фразу можно при заключении договора, или в любое другое время по желанию Абонента. Для добавления или изменения кодовой фразы необходимо:

---

<sup>15</sup> Полная информация о возможности предоставления услуг и их перечне предоставляется Абоненту по телефону и (или) в офисах Оператора.

- обратиться в места работы с абонентами Оператора с документом, удостоверяющим личность, и подать письменное заявление.

- зайти в личный кабинет и следовать приведенным инструкциям (при наличии технической возможности Оператора).

- позвонить в справочную службу Оператора с Телефона управления услугами.

Обязательным условием для добавления или изменения Кодовой фразы является сообщение Абонентом Оператору информации необходимой/достаточной для идентификации Абонента. Такой информацией является верный ответ Абонента на 3 нижеуказанных пункта:

- 1) Номер договора
- 2) Ф.И.О. Абонента;
- 3) Паспортные данные Абонента по договору.

Лицо, предоставившее информацию по 3 (трем) пунктам из вышеперечисленных, идентифицируется Оператором как Абонент.

Оператор имеет право отказать в добавлении, изменении кодовой фразы или в справочном обслуживании по кодовой фразе в случае, если данная кодовая фраза оскорбляет честь и достоинство персонала Оператора, абонентов и иных лиц, подрывает основы нравственности и морали.

Изменение условий оказания услуг и/или условий договора по кодовой фразе не осуществляется, за исключением условий, возможность изменения которых предусмотрена настоящими Правилами.

7.2. Абонент несет полную ответственность за сохранность кодовой фразы и обязуется не разглашать её третьим лицам. Лицо, назвавшее кодовую фразу, идентифицируется Оператором как Абонент, который вправе получать весь перечень справочных услуг, а также осуществить изменения условий оказания услуг и/или условий договора.

7.3. Телефон управления услугами – номер Абонента – физического лица, указанный в договоре, предназначенный для идентификации Абонента в системе Оператора. При подключении Телефона управления услугами Абонент обязуется указать актуальный принадлежащий Абоненту номер телефона (далее – Абонентский номер). Телефон управления услугами предоставляется при наличии технической возможности, стоимость подключения определяется в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

Абонент вправе изменить Телефон управления услугами следующими способами:

- в личном кабинете на сайте [my.ufanet.ru](http://my.ufanet.ru). либо в мобильном приложении Оператора, установленном на пользовательском устройстве (далее и ранее совместно именуемые – Личный кабинет);
- позвонив в справочную службу Оператора.

Обязательным условием для изменения Телефона управления услугами является сообщение Абонентом Оператору информации необходимой/достаточной для идентификации Абонента.

Такой информацией является верный ответ Абонента в совокупности на 3 нижеуказанных пункта:

- 1) Номер договора и Ф.И.О. Абонента;
- 2) Кодовая фраза по договору;
- 3) Паспортные данные Абонента по договору;

Лицо, предоставившее информацию по 3 (трем) вышеперечисленным пунктам, идентифицируется Оператором как Абонент.

7.3.1. Указывая Абонентский номер и подключая Телефон управления услугами в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил, Абонент подтверждает, что:

7.3.1.1. договор на оказание услуг связи по Абонентскому номеру заключен с Абонентом и все необходимые согласия, в том числе на отправку и получение информации, предусмотренной Телефоном управления услугами, получены Абонентом;

7.3.1.2. данный Абонентский номер принадлежит на праве владения/пользования Абоненту и используется исключительно Абонентом и не передан во владение/пользование третьим лицам.

7.3.2. Оператор вправе направлять на указанный в договоре Абонентский номер информацию, связанную с исполнением/изменением договора, а также информацию, предоставляемую при справочно-информационном обслуживании. Такая информация в случае ее направления Оператором по Абонентскому номеру, указанному в договоре, считается полученной Абонентом.

7.3.3. В случае утраты права пользования/владения Абонентским номером Абонент обязуется не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня наступления указанных событий сообщить Оператору об утрате такого права в отношении Абонентского номера. В случае нарушения Абонентом настоящего пункта информация считается полученной Абонентом.

7.3.4. Указывая Абонентский номер, Абонент гарантирует, что он обладает законными правами на такой Абонентский номер и его указание не нарушает права третьих лиц, требования законодательства, в том числе о персональных данных, о связи.

7.3.5. Подключая Телефон управления услугами, Абонент выражает согласие на получение на подключенный к данному сервису Абонентский номер СМС-сообщений, сообщений в социальные сети ВКонтакте (VK.com, VK.ru), Одноклассники (OK.ru) от имени официального сообщества Оператора, а также звонков с информацией, сообщаемой Оператором в целях исполнения договора (о задолженности и др.), и сведений информационно - рекламного характера об услугах и товарах Оператора (далее в Правилах и договоре – рассылка).

7.3.6. Абонент вправе отозвать данное согласие путём подачи письменного заявления в местах работы с абонентами (офисах) Оператора или путём направления письменного заявления Оператору по адресу: 450001, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 4/3.

7.3.7. Абонент имеет право отключить Телефон управления услугами путём подачи письменного заявления в местах работы с абонентами (офисах) Оператора или путём удаления в Личном кабинете Абонентского номера.

7.3.8. Абонент может указать в Телефоне управления услугами только один уникальный (единственный) Абонентский номер. Один Абонентский номер может быть прикреплен в Телефоне управления услугами только по договорам на услуги связи с конкретным Абонентом.

7.3.9. В случае совпадения Абонентских номеров по 2 (двум) и более договорам, Оператор вправе подключить Абонентский номер в Телефоне управления услугами по договору, дата заключения которого является наиболее поздней, а по договорам, дата заключения которых является более ранней - отключить такой Абонентский номер в Телефоне управления услугами.

7.3.10. Абонент не вправе при подключении Телефона управления услугами указывать Абонентский номер, находящийся в пользовании третьего лица.

#### **7.4. Перечень справочных услуг, предоставляемых Оператором по кодовой фразе и/или телефону управления услугами и выполнения иных действий по договору.**

Услуги предоставляются при действующем (не расторгнутом) договоре (Заказе) на соответствующую услугу в справочно-информационной службе и в местах работы с абонентами Оператора:

##### **7.4.1. Персональные данные Абонента:**

- ФИО Абонента (на кого заключен договор);
- адрес подключения и установки абонентского оборудования;
- контактные телефоны.

##### **7.4.2. Получение общей информации по договору/дополнительных услугах**

###### **По всем видам услуг:**

- номер договора;
- дата заключения договора;
- адрес подключения услуги;
- статус договора (активен, приостановлен, отключен, расторгнут);
- тарифный план (действующий на дату запроса);
- обращения с регистрацией в системе Оператора (звонки, заявки);
- сверка/выдача пароля для доступа в личный кабинет (после дополнительной сверки паспортных данных Абонента).

###### **Получение информации о балансе лицевого счета по всем видам услуг:**

- исходящий остаток (на дату запроса);
- приход денежных средств (дата зачисления денежных средств, пункт приема платежей, зачисленная сумма);
- расход денежных средств (консультация по списанию денежных средств: за что была списана сумма, дата списания, сумма списания денежных средств);
- о рекомендуемой сумме к оплате за услугу(и).

###### **По услуге доступа к сети Интернет:**

- смена тарифного плана (дата смены, с какого на какой был изменен);
- активация дополнительной(ых) услуг(и) (дата активации, до какого числа активирована услуга(и));
- установка ограничения доступа на VPN соединение (срок и время действующего ограничения) для договоров, не предусматривающих единый лицевой счет по услугам связи<sup>16</sup>;
- сверка/ выдача логина и пароля по тарифному плану и дополнительным услугам (после дополнительной сверки паспортных данных Абонента);
- сверка/ выдача логина и пароля на почтовый ящик, зарегистрированный на @ufamail.ru.

###### **По услуге доступа к сети кабельного, цифрового телевидения:**

- предоставление информации о наличии дополнительного соглашения на услугу ЦТВ, дате подключения услуги;
- предоставление информации о наличии услуги «Мультирум», количестве карт условного доступа, номерах основных карт и соответствующих им дополнительных карт.

##### **7.4.3. Получение информации об объеме оказанных услуг**

###### **По услуге доступа к сети Интернет:**

- начисление абонентской платы (сумма начислений, за какой период времени);

###### **Детализация:**

- объем скачанного внешнего, внутреннего трафика (байт/Кб/Мб/Гб) по тарифному плану и дополнительной услуге;
- общее количество времени нахождения в Интернете и отдельно по конкретному дню, месяцу;
- количество сессий на дату запроса;
- наличие текущей сессии;
- сброс зависшей сессии;
- информация о подписках и покупках в Интернет-магазинах ENAZA, RENSOFT (действующая подписка на дату запроса, дата изменения и отказа от подписки) (при наличии такой информации у Оператора).

###### **По услуге доступа к сети кабельного, цифрового телевидения, кабельного телевидения «Ufanet TV»/«ТВСкоп»<sup>17</sup>:**

- начисление абонентской платы (сумма начислений, за какой период времени);

###### **Детализация:**

<sup>16</sup> Услуга предоставляется только на территории г. Уфа, г. Оренбург, г. Орск, г. Нефтекамск, г. Стерлитамак, г. Салават, г. Ишимбай, г. Октябрьский, микрорайона «Спутник» села Чесноковка Уфимского района Республики Башкортостан, Уфимского района Республики Башкортостан, для договоров, не предусматривающих единый лицевой счет по услугам связи, при наличии технической возможности.

<sup>17</sup> Услуга «Ufanet TV» предоставляется только на территории Республики Башкортостан, Оренбургской области, Республике Татарстан, Нижегородской области, Рязанской области при наличии технической возможности. Услуга «ТВСкоп» предоставляется только на территории Московской области при наличии технической возможности.

- абонентская подписка (какие пакеты подписаны, дата оформления/изменения подписки, стоимость подписки за один день).

**По услуге доступа к сети местной телефонной связи (звонки по городу)<sup>18</sup>:**

- начисление абонентской платы;
- подключение дополнительных услуг (дата подключения, изменения, отключения);

Детализация:

- общее количество сессий-звонков/соединений;
- на какой абонентский номер осуществлялось соединение;
- общее количество минут разговора(ов)/соединений;
- стоимость звонка(ов)/соединений.

**IP-телефония<sup>19</sup>:**

- сверка и сообщение действующего пин-кода (после дополнительной сверки паспортных данных Абонента);
- информация по прописанным в карте регистрации абонентским номерам (дата прописания, какие номера);

Детализация:

- количество сессий-звонков/соединений (общее и по направлениям);
- количество минут (общее и по направлениям);
- по каким направлениям были звонки/соединения;
- стоимость звонков/соединений (общее и по отдельному направлению).

**По Комплексному предложению:**

- начисление абонентской платы (сумма начислений, за какой период времени);
- подключение дополнительных услуг (дата подключения, изменения, отключения);

Детализация:

- объем скачанного внешнего, внутреннего трафика (байт/Кб/Мб/Гб) по тарифному плану и дополнительной услуге;
- общее количество времени нахождения в Интернете и отдельно по конкретному дню, месяцу;
- количество сессий на дату запроса;
- наличие текущей сессии;
- сброс зависшей сессии;
- информация о подписках и покупках в Интернет-магазинах RENSOFT<sup>20</sup> (действующая подписка на дату запроса, дата изменения и отказа от подписки), при наличии технической и организационной возможности Оператора;
- общее количество сессий-звонков/соединений;
- на какой абонентский номер осуществлялось соединение;
- общее количество минут разговора(ов)/соединений;
- стоимость звонка(ов)/соединений.

**По Комплексному предложению «На связи»:**

- начисление абонентской платы (сумма начислений, за какой период времени);
- подключение дополнительных услуг (дата подключения, изменения, отключения);

Детализация:

- объем скачанного внешнего, внутреннего трафика (байт/Кб/Мб/Гб) по тарифному плану и дополнительной услуге;
- общее количество времени нахождения в Интернете и отдельно по конкретному дню, месяцу;
- количество сессий на дату запроса;
- наличие текущей сессии;
- сброс зависшей сессии;
- общее количество сессий-звонков/соединений;
- общее количество минут разговора(ов)/соединений;
- стоимость звонка(ов)/соединений.

**7.5. Перечень действий по договору, возможность совершения которых доступна по Телефону управления услугами и/или Кодовой фразы:**

- активация карт оплаты и подарочных сертификатов в счет оплаты услуг;
- добавление, изменение, исключение контактных телефонов абонента в учетной системе Оператора.
- возможность восстановить пароль к личному кабинету Абонента по договору на услуги связи Оператора на сайте [my.ufanet.ru](http://my.ufanet.ru) через кнопку «Забыли пароль?».
- возможность восстановить пароль к личному кабинету Абонента по договору на услуги связи Оператора при обращении из домашней сети Абонента по ссылке [my.ufanet.ru/forgetpassword](http://my.ufanet.ru/forgetpassword) при авторизации в сети Интернет под учетными данными Абонента по договору;
- возможность получить пароль к личному кабинету, действующий на момент отправления данной информации сервером Оператора.

<sup>18</sup> Услуга предоставляется только на территории г. Уфа, г. Оренбург, г. Орск, г. Нефтекамск, г. Стерлитамак, г. Салават, г. Ишимбай, г. Октябрьский, г. Нижний Новгород, микрорайона «Спутник» села Чесноковка Уфимского района Республики Башкортостан, г. Казань, Уфимского и Стерлитамакского районов Республики Башкортостан, при наличии технической возможности.

<sup>19</sup> Услуга предоставляется только на территории г. Уфа, г. Оренбург, г. Орск, г. Нефтекамск, г. Стерлитамак, г. Салават, г. Ишимбай, г. Октябрьский, г. Нижний Новгород, микрорайона «Спутник» села Чесноковка Уфимского района Республики Башкортостан, г. Казань, в малоэтажных жилых помещениях Уфимского района Республики Башкортостан, при наличии технической возможности.

<sup>20</sup> Услуга предоставляется при наличии технической возможности.

- возможность восстановить имя пользователя и пароль к учетным данным для выхода в Интернет по договору на услуги Оператора через вкладку «Восстановление учетных данных» на сайте [mu.ufanet.ru](http://mu.ufanet.ru) в разделе «Управление услугами».

- возможность получить имя пользователя и пароль для выхода в Интернет по договору, действующие на момент отправления данной информации сервером Оператора.

- возможность совершать действия с договором (при наличии соответствующей оферты), а именно, заключение дополнительных соглашений, иных изменений условий договора.

7.6. При помощи Телефона управления услуг при наличии технической возможности у Оператора Абонент в Личном кабинете может восстановить пароль для входа в Личный кабинет и/или учетные данные (после выполнения необходимых действий по восстановлению указанных пароль и/или учетные данные направляются на Абонентский номер, указанный в качестве Телефона управления услугами).

## **Раздел 8. Электронный документооборот<sup>21</sup>**

8.1. В соответствии с п.2. ст.434 ГК РФ, п.3. ст.434 ГК РФ, п.3. ст.438 ГК РФ Оператор и Абонент признают, что внесение изменений в договор, предоставление абоненту дополнительных услуг за плату в соответствии с действующим прейскурантом Оператора, возможно путем обмена документами посредством электронной связи.

8.2. Обмен документами посредством электронной связи осуществляется Сторонами через личный кабинет (сервер статистики), размещенный на Сайте, через мобильное приложение Оператора и иными способами, предусмотренными Оператором и в соответствии с его техническими возможностями.

Имя пользователя (логин) и пароль для доступа в личный кабинет, а также в мобильное приложение Оператора предоставляются Абоненту в Карте учетных данных. Пароль должен состоять из: не менее 10 и не более 16 символов. Пароль должен содержать следующие символы:

- Заглавные и строчные латинские буквы: от А до z;
- Цифры от 0 до 9;
- Символы (@\$\*?&).

При самостоятельном изменении пароля в личном кабинете Абонент обязуется соблюдать требования к паролю, указанные в настоящем пункте.

8.3. Чат поддержки – средство обмена сообщениями через Интернет в режиме реального времени между Оператором и Абонентом, позволяющее Абоненту получить консультацию по услугам связи и осуществить действия из п. 7.3.1. настоящих Правил.

Дополнительное соглашение о способах изменения и дополнения договора – дополнительное соглашение к договору, предметом которого являются способы и условия внесения по инициативе Абонента изменений и дополнений в договор, без оформления документа о таких изменениях и дополнениях на бумажном носителе, заключаемое посредством электронной связи в Личном кабинете и/или через мобильное приложение Оператора. Предоставление Оператором Абоненту возможности заключить дополнительное соглашение с использованием Личного кабинета и/или мобильного приложения Оператора не лишает Абонента права оформлять с Оператором такое дополнительное соглашение на бумажном носителе в порядке, установленном Оператором.

8.3.1. При наличии технической возможности, через личный кабинет и/или мобильное приложение, так же при звонке через мобильное приложение «Уфанет», абонент может осуществлять следующие действия: оплачивать услуги, обращаться в чат поддержки, приостанавливать и возобновлять услуги (связи), изменять тарифный план, устанавливать и убирать ограничения по времени доступа в сеть Интернет, настраивать сервис автоплатеж, подключать кредит доверия, подключать и отключать статический IP-адрес, восстанавливать и изменять пароль статистики, настраивать телефон управления услугами и/или кодовую фразу, подключать и отключать платные цифровые пакеты, подключать и отключать подписку на дополнительное программное обеспечение, а также осуществлять другие действия, информация о наличии которых отображается в Личном кабинете и/или мобильном приложении. Вышеуказанные действия признаются Оператором действиями Абонента, если Оператор не был письменно осведомлен об ином.

## **Раздел 9. Условия предоставления услуг доступа к сети Интернет**

9.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор оказывает Абоненту услуги доступа к сети Интернет. Адрес(а) установки пользовательского (оконечного) оборудования указываются в Заказе.

8.2. Технические характеристики услуги:

Протокол передачи данных – Ethernet, протоколы семейства 802.11.

Абонентский интерфейс:

1) сетевой интерфейс оборудования Абонента (сетевая плата, сетевой порт маршрутизатора или коммутатора и т.п.) с 8P8C разъёмом при подключении с помощью кабеля «витая пара», поддерживающий работу по протоколу Fast Ethernet 100BASE-TX, Gigabit Ethernet 1000BASE-T или с LC/SC UPC разъёмом при подключении с помощью волоконно-оптического кабеля, поддерживающий работу по протоколу Gigabit Ethernet 1000BASE-LX. Сетевой интерфейс, работающий по протоколу Gigabit Ethernet 1000BASE-T должен поддерживать функцию автоопределения протокола Ethernet, в том числе протокола Fast Ethernet 100BASE-TX;

2) абонентское устройство, оборудованное сетевой радиокартой либо иным устройством радиодоступа, поддерживающее протоколы семейства 802.11 (802.11b/g/n/ac/ax и др.) при подключении к беспроводной сети.

Описание абонентской линии - кабель «витая пара» (UTP) категории 5 или 5е, раскроссированный в 8P8C розетку, или обжатый 8P8C коннектором по схеме EIA/TIA-568A либо EIA/TIA-568B или многомодовый (ММ

<sup>21</sup> Перечень услуг указывается в Заказе. Полная информация о возможности предоставления услуг и их перечне предоставляется Абоненту по телефону и (или) в офисах Оператора.

50/125)/одноимодовый (SM 9/125) волоконно-оптический кабель с коннектором LC или SC или радиоканал, организованный в соответствии со стандартами 802.11b/g/n/ac/ax и др.

Иные характеристики услуги (в том числе полоса пропускания) указаны в Заказе, прейскуранте Оператора.

Абонентское оборудование должно поддерживать установку соединения по протоколу DHCP или PPPoE или PPPoE.

9.2.1. Дополнительные технические характеристики услуги, оказываемой по технологии RadioEthernet:

Под Зоной радиопокрытия сети Оператора в целях настоящих Правил понимается территория, в пределах которой имеется техническая возможность предоставления Оператором услуг.

Обязательным техническим условием доступа к услугам в Зоне радиопокрытия сети Оператора является наличие в месте расположения объекта Абонента абонентского устройства, оборудованного сетевыми радиокартами либо иными устройствами радиодоступа, поддерживающими протоколы семейства 802.11 (802.11b/g/n/ac/ax и др.) и сигнала базовой станции (оборудования) Оператора достаточного качества для получения доступа к услугам.

Минимальная скорость в сети передачи данных Оператора 1 Мбит/с.

Оператор не несет ответственность за ухудшение качества (прекращение технической возможности) услуги, оказываемой по технологии RadioEthernet, возникшее вследствие естественных препятствий распространению радиоволн в зоне радиопокрытия, как-то: помехи от внешних источников радиоизлучения, особенности рельефа и локальной застройки местности, метеорологических условий и т.п., в том числе помехи, затрудняющие прием сигнала, связанные с местом и условиями расположения абонентского оборудования вблизи зданий, в туннелях, в подвалах, помещениях подвального типа и других подземных сооружениях, радиопомехи, загруженность каналов связи в конкретный момент времени, программное обеспечение, установленное на абонентском оборудовании, иные характеристики абонентского оборудования.

9.3. Для получения услуг Оператор предоставляет Абоненту Карту учетных данных с указанием Имени пользователя и пароля. На время сеанса доступа Абонент получает временный IP-адрес, если иное не предусмотрено прейскурантом, Заказом.

9.4. Абонент обязуется:

9.4.1. Самостоятельно нести ответственность за причинение вреда третьему лицу вследствие использования доступа к сети Интернет, а также самостоятельно нести риск причинения Абоненту вреда третьим лицом при использовании доступа к сети Интернет.

9.4.2. Осуществлять работу в сети по предоставленному каналу связи не более чем с одного физического адреса (MAC адреса) одновременно в каждой точке подключения.

9.4.3. Не осуществлять действия, направленные на уничтожение (либо вмешательство в работу) программного обеспечения и оборудования Оператора или других абонентов, пользователей (как-то: рассылка компьютерных вирусов, несанкционированный доступ к программному обеспечению, уничтожение защиты программного обеспечения, подмена IP-адресов, ограничение доступа к сети других пользователей и служб и т.п.).

9.5. Ответственность Сторон.

9.5.1. Оператор не несет ответственности за некачественное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, скорость доступа к отдельным сегментам сети Интернет, доставку информации и ее конфиденциальность при работе Абонента в сети Интернет, возникшие не по вине Оператора, поскольку сеть Интернет является добровольным объединением различных сетей. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

9.5.2. Оператор не несет ответственности за сетевую активность программного обеспечения пользовательского оборудования Абонента (компьютеров, роутеров и пр.).

9.5.3. В случае установки силами Оператора сетевой карты в оборудование Абонента, находящееся на гарантийном обслуживании, Абонент самостоятельно согласовывает установку сетевой карты представителями Оператора в свой компьютер с фирмой, осуществляющей его гарантийное обслуживание.

9.5.4. Оператор не несет ответственность за фактически наработанный Абонентом трафик с момента входа Абонента в сеть Интернет (либо с момента обновления сервера статистики Оператора), до каждого следующего обновления сервера статистики Оператора.

9.5.5. При несанкционированном доступе третьих лиц к услуге по учетным данным Абонента, Абонент возмещает стоимость фактически оказанных по учетным данным Абонента услуг в процессе несанкционированного доступа. Достаточным основанием для указанного возмещения будет являться информация биллинга.

9.5.6. С момента получения присвоенных учетных данных Абонент несет ответственность за их конфиденциальность, несанкционированное использование. Установление соединения между оборудованием Абонента и оборудованием Оператора посредством присвоенных Абоненту учетных данных подтверждает, что Абонент получил и использует указанные в настоящем пункте учетные данные.

9.6. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2607.

## **Раздел 10. Условия предоставления услуг доступа к сети кабельного телевидения<sup>22</sup>**

10.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор оказывает Абоненту услуги доступа к сети кабельного телевидения. Адрес(а) установки пользовательского (оконечного) оборудования указываются в Заказе. Перечень каналов, действующий на момент оказания услуг, указывается на Сайте, если иное не предусмотрено Заказом или договором.

<sup>22</sup> Услуга предоставляется только при наличии технической возможности.

## 10.2. Основные термины и понятия

**Сеть** - система кабельного телевидения в составе технологического оборудования Оператора до абонентского отвода включительно, предназначенная для ретрансляции телеканалов, ответственность за надлежащее техническое состояние которой несет Оператор.

**Помещение Абонента (Объект)** – жилое помещение, принадлежащее Абоненту на праве собственности или находящееся во владении/пользовании (в том числе по договору аренды, социального найма), а также помещения, являющиеся общим имуществом в многоквартирном доме.

**Подъездная линия** - кабельная линия от абонентского отвода ответвителя до абонентского соединителя, находящаяся в собственности Оператора, переданная Абоненту в пользование на период действия договора.

**Абонентская сеть** – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий от абонентского соединителя до телевизионного (-ых) приемника (-ов) Абонента.

**Абонентская линия** – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, состоящая из Подъездной линии и Абонентской сети, ответственность за надлежащее техническое состояние которой со дня предоставления доступа к сети несет Абонент.

**Абонентская плата** – установленная сумма платежей Абонента за месяц, независимая от объема фактически полученных Услуг.

**Техническая возможность предоставления доступа к Сети** – наличие и надлежащее техническое состояние Абонентской сети и телевизионного приемника, принимающего сигналы всех ТВ каналов в частотном диапазоне от 48 до 862 МГц, при условии присоединения к Сети подъезда здания (а для микрорайона «Спутник села Чесноковка Уфимского района Республики Башкортостан - многоквартирного дома), в котором расположена квартира Абонента.

В микрорайоне «Спутник» села Чесноковка Уфимского района Республики Башкортостан услуги доступа к сети кабельного телевидения предоставляются на одном оптическом узле Оператора.

Схема типового подключения Абонентской сети



Услуги доступа к сети кабельного телевидения предоставляются на одном абонентском отводе ответвителя.

## 10.3. Оператор обязуется:

10.3.1. Произвести монтаж Подъездной линии в соответствии с Техническими условиями Оператора. Произвести тестирование Абонентской линии в соответствии с Техническими условиями Оператора.

10.3.2. При положительном результате тестирования осуществить подключение Абонентской сети и настройку 1 (Одного) телевизионного приемника в автоматическом режиме.

10.3.3. Обеспечивать сохранность и надлежащую эксплуатацию Сети.

## 10.4. Оператор вправе:

10.4.1. Для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи допускать 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.

10.4.2. Изменять перечень ретранслируемых каналов путем уведомления Абонента в местах работы с абонентами, через средства массовой информации и (или) Сайт не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений. Дополнение перечня ретранслируемых каналов изменением не является и осуществляется Оператором по собственному усмотрению без предварительного уведомления Абонента.

## 10.5. Абонент обязуется:

10.5.1. После подключения к Сети, при необходимости, самостоятельно настроить (перенастроить) телевизионный(ые) приемник(и) на ретранслируемые каналы (с учетом обязательств Оператора по п.9.3.2. настоящих Правил).

10.5.2. Не производить самовольных подключений, не предоставлять абонентскую линию третьим лицам, не создавать помех теле-, радиовещанию, не проводить самостоятельно ремонтные работы оборудования и линий связи Оператора.

10.5.3. Не изменять абонентскую линию без письменного согласования с Оператором.

10.5.4. В случае вмешательства в произведенные Оператором настройки пользовательского (оконечного) оборудования Абонента на ретранслируемые Оператором каналы самостоятельно производить перенастройку.

10.5.5. Не производить подключений к абонентской линии дополнительных абонентских устройств.

## 10.6. Ответственность сторон

10.6.1. Оператор не несет ответственность за:

- ущерб, причиненный Абоненту не по вине Оператора, в частности в случаях: механического повреждения элементов Абонентской линии; изменении Абонентом Абонентской линии; подключение к абонентской линии

устройств, не предназначенных для получения Услуг; отключения и/или сбоя электропитания оборудования Оператора/Абонента, отключения и/или сбоя электропитания объекта Абонента и/или здания, в котором расположено оборудование Оператора; пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения оборудования, линий связи и т.д.;

- качество услуг в случае, если Абонент подключен по его желанию посредством существующей у него абонентской разводки;

- содержание ретранслируемых телепрограмм.

10.6.2 Ретрансляция телепрограмм по Сети может быть приостановлена при возникновении форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, решение вышестоящих организаций, исключающих возможность исполнения условий договора, создание со стороны третьих лиц препятствий, исключающих возможность ретрансляции, включая физические, топографические, природные явления и др.).

10.7. Предоставление доступа к Сети вновь в случае приостановления оказания услуг в случае нарушения Абонентом условий договора (в т.ч. в связи с возникновением задолженности) производится при условиях полного погашения задолженности Абонента перед Оператором, сохранения целостности Абонентской линии.

10.8. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785.

## Раздел 11. Условия предоставления услуг Телевидение

### Глава 1. Условия предоставления доступа к сети кабельного телевидения (услуги ретрансляции телеканалов в цифровом стандарте)<sup>23</sup>

11.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор предоставляет Абоненту в точке доступа к Сети кабельного телевидения Оператора услуги ретрансляции телеканалов в цифровом стандарте DVB-C (далее так же - Услуги цифрового телевидения), перечень и стоимость которых определяются прейскурантом Оператора, действующим на момент оказания услуг. Адрес(а) установки пользовательского (оконечного) оборудования указываются в Заказе. Перечень каналов, действующий на момент оказания услуг, указывается на Сайте, если иное не предусмотрено Заказом или договором.

#### 11.2. Основные термины и понятия

*Сеть* - технологическая система Оператора, включающая в себя средства и линии связи и предназначенная для ретрансляции телеканалов, ответственность за надлежащее техническое состояние которой несет Оператор.

*Карта условного доступа (далее также КУД)* - специализированный микропроцессорный модуль, индивидуализирующий Абонента и обеспечивающий ему доступ к Услугам цифрового телевидения. КУД является имуществом Оператора и не переходит в собственность Абоненту.

*Цифровой приемник/модуль* - специализированная ЭВМ, позволяющая при введении Карточки условного доступа Абонента преобразовать цифровой сигнал пакетов (в соответствии с Абонентской подпиской) Сети Оператора в видеосигнал, распознаваемый телевизионным приемником Абонента.

*Пакет* - предлагаемый Оператором набор телевизионных каналов.

*Подписка (Абонентская подписка)* – пакеты, выбранные Абонентом на определенный период времени.

*Абонентская плата за подписку* – сумма платежей Абонента за период действия подписки согласно прейскуранту Оператора, не зависящая от объема фактически полученных Услуг цифрового телевидения.

*Технической возможностью предоставления Услуг цифрового телевидения* является наличие исправного, совместимого с системой условного доступа Оператора цифрового приемника и телевизора с низкочастотным входом или цифрового модуля и телевизора со встроенным цифровым тюнером, а также наличие действующего договора на услуги кабельного телевидения Оператора в точке подключения цифрового приемника/модуля при условии доступа к Сети кабельного телевидения Оператора в точке подключения приемника (в соответствии с техническими условиями по подключению абонентов к Сети кабельного телевидения Оператора).

Перечень цифровых приемников/модулей, совместимых с системой кодирования Оператора, приведен в прейскуранте Оператора и на Сайте.

*Инсталляция услуги* – настройка системы доступа к услуге для работы с Карточкой условного доступа Абонента, включая подготовку и ввод данных Абонента в базу Оператора.

Прейскурантом Оператора может быть предусмотрена подписка на один из обязательных пакетов для просмотра телеканалов цифрового телевидения и подписки на любой другой пакет. Если Абонент не оформил подписку на обязательный пакет, Оператор оказывает услуги по обязательному пакету в течение срока действия договора в соответствии с действующим прейскурантом. При наличии в прейскуранте нескольких обязательных пакетов, Оператор оказывает услуги на свое усмотрение по одному из таких пакетов.

<sup>23</sup> Услуга предоставляется при наличии технической возможности.

### **11.3. Оператор обязуется:**

10.3.1. Для получения услуги предоставить Абоненту в пользование КУД на период действия договора непосредственно после оплаты Абонентом Инсталляции услуги по каждой КУД.

11.3.2. Заменить утраченные Абонентом КУД в течение срока действия договора, при условии возмещения Абонентом учетной стоимости КУД согласно действующему прейскуранту Оператора, при этом данная КУД не переходит в собственность Абонента.

11.3.3. Заменить Абоненту дефектную КУД, при условии возврата неисправной КУД без явно выраженных признаков потери товарного вида (надписи, рисунки, изгибы, порезы и т.п.), а в случае последующей замены – дополнительно при условии отсутствия признаков внешнего электротехнического и температурного (за пределами рабочей температуры цифрового приемника/модуля) воздействия на электронный модуль КУД.

11.3.4. Оператор вправе изменять Пакеты, их состав и стоимость путем уведомления Абонента в местах работы с абонентами, через средства массовой информации и (или) Сайт не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений. Дополнение Пакетов изменением не является и осуществляется Оператором по собственному усмотрению без предварительного уведомления Абонента.

11.3.5. Оператор прекращает доступ Абонента к Услугам цифрового телевидения по истечении срока действия Абонентской подписки.

### **11.4. Абонент обязуется:**

11.4.1. Не передавать КУД третьим лицам, не совершать попыток использования КУД с приемниками/модулями иных моделей, не совместимых с КУД.

11.4.2. Самостоятельно производить подключение цифрового приемника/модуля и КУД, а также настройку телевизионного приемника на транслируемые каналы.

11.4.3. По прекращении действия договора (по любому основанию), либо Заказа на услуги цифрового телевидения вернуть КУД Оператору в рабочем состоянии, без явно выраженных признаков потери товарного вида (надписи, рисунки, изгибы, порезы и т.п.), в ином случае - возместить Оператору учетную стоимость КУД согласно действующему прейскуранту Оператора, при этом данная КУД не переходит в собственность Абонента.

### **11.5. Ответственность сторон**

Абонент несет ответственность за ненадлежащую эксплуатацию и сохранность КУД Абонента в размере ее учетной стоимости.

11.5.1. Оператор не несет ответственность за:

- последствия самостоятельных действий Абонента по подключению и использованию цифрового приемника / модуля и КУД Абонента, не соответствующих условиям договора, Правил и рекомендациям Оператора;
- содержание ретранслируемых телепрограмм каналов.

11.5.2. Предоставление Абонентом КУД третьим лицам, попытки Абонента либо третьих лиц получить доступ к Услугам цифрового телевидения способом, не предусмотренным договором, является несанкционированным доступом и преследуется законом.

11.5.3. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785.

## **Глава 2. Кабельное телевидение «Ufanet TV» (так же - «Уфанет ТВ») / «ТВСкоп»**

1.1. В рамках договора в соответствии с Заказом и/или дополнительным соглашением к договору Оператор оказывает Абоненту услуги доступа к сети кабельного телевидения «Ufanet TV» («Уфанет ТВ») / «ТВСкоп». Ретрансляция/трансляция телеканалов осуществляется по технологии доставки сигналов с использованием интернет-протокола (IP). Адрес(а) установки пользовательского (оконечного) оборудования указываются в договоре.

### **1.2. Основные термины и понятия.**

**Услуга доступа к сети кабельного телевидения «Ufanet TV» («Уфанет ТВ»), «ТВСкоп» (ранее и далее – услуга «Ufanet TV»/ «ТВСкоп»)** – это услуга кабельного телевидения, предоставляющая возможность Абонентам просматривать телеканалы и/или их составные части в режиме реального времени и/или в записи на период в зависимости от предоставленных прав по каждому телеканалу со сдвигом на удобное время требуемое количество раз через некоторое время после выхода в телевизионный эфир, в том числе используя функционал «пауза» и «перемотка», без предоставления Абоненту возможности скачивания контента телеканалов.

Перечень телеканалов, действующий на момент оказания услуги «Ufanet TV»/ «ТВСкоп», определяет Оператор и указывает на Сайте во вкладке соответствующего города присутствия Оператора.

**Услуга «Ufanet TV»/ «ТВСкоп» оказывается в соответствии с публичной офертой, размещенной на Сайте Оператора.**

При необходимости Абонент самостоятельно устанавливает на абонентское оборудование программное обеспечение, скачанное с официальных сайтов производителей программного обеспечения.

## **Глава 3. Условия предоставления услуги IP-TV<sup>24</sup>**

<sup>24</sup> Услуга предоставляется при наличии технической возможности и при наличии оборудования на складе Оператора, и условиям заключенного договора(Заказа).

1.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор предоставляет Абоненту в точке доступа к сети Интернет Оператора услуги ретрансляции каналов по технологии IPTV (далее также: Услуги IP-TV), перечень которых определяет Оператор на момент оказания услуг. Перечень каналов, действующий на момент оказания услуг, указывается на Сайте.

### **1.2. Основные термины и понятия**

*Сеть Оператора* – технологическая система Оператора, включающая в себя средства и линии связи и предназначенная для ретрансляции телеканалов, ответственность за надлежащее техническое состояние которой несет Оператор.

*IPTV* – технология доставки каналов с использованием интернет-протокола (IP).

Медиацентр IPTV (далее также: медиацентр IPTV) - специализированная электронно-вычислительная машина, позволяющая преобразовать цифровой сигнал каналов Сети Оператора в видеосигнал, распознаваемый телевизионным приемником Абонента.

*Технической возможностью предоставления Услуги IP-TV* является совокупность следующих условий:

- 1) наличие у Абонента исправного, совместимого с системой доступа Оператора медиацентра IPTV. В целях обеспечения технической возможности, Оператор вправе предоставлять Абоненту в пользование медиацентр IPTV на период действия договора на услугу Интернет с Оператором, модель медиацентра IPTV определяется Оператором по своему усмотрению. При наличии у Абонента собственного медиацентра IPTV, его совместимость с системой доступа Оператора Абонент может уточнить по телефону или в офисах Оператора;
- 2) наличие у Абонента действующего договора на услугу Интернет Оператора и активного учетного периода по услуге Интернет Оператора в точке подключения медиацентра IPTV;
- 3) медиацентр IPTV должен быть совместим с интерфейсом оборудования Абонента (телевизором, иным телевизионным приемником), предназначенного для приема, обработки и воспроизведения сигналов телерадиопрограмм);
- 4) прием и просмотр/прослушивание каналов зависит от характеристик и настроек абонентского оборудования, в том числе поддержки HD каналов и кодировки MPEG4.

Плата за прием и трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов не взимается.

### **1.3. Оператор:**

1.3.1 Для получения Услуги IP-TV предоставляет Абоненту в пользование медиацентр IPTV на период действия договора непосредственно после оплаты Абонентом стоимости подключения услуги Интернет Оператора.

1.3.2. Заменяет утраченный Абонентом медиацентр IPTV в течение срока действия договора, при условии возмещения Абонентом стоимости медиацентра IPTV согласно действующему прейскуранту Оператора, при этом данный медиацентр IPTV не переходит в собственность Абонента.

1.3.3. Заменяет Абоненту дефектный медиацентр IPTV, при условии возврата неисправного медиацентра IPTV без явно выраженных признаков потери товарного вида (надписи, рисунки, изгибы, порезы и т.п.), а в случае последующей замены – дополнительно при условии отсутствия признаков внешнего электротехнического и температурного (за пределами рабочей температуры медиацентра IPTV) воздействия на медиацентр IPTV.

### **1.4. Абонент обязуется:**

1.4.1. Не передавать медиацентр IPTV третьим лицам.

1.4.2. Не позднее момента прекращения действия договора (по любому основанию), либо Заказа на услуги Интернет вернуть медиацентр IPTV Оператору в рабочем состоянии, без явно выраженных признаков потери товарного вида (надписи, рисунки, изгибы, порезы и т.п.), в ином случае в тот же срок - возместить Оператору стоимость медиацентра IPTV согласно действующему прейскуранту Оператора.

### **1.5. Ответственность сторон.**

1.5.1. Абонент несет ответственность за ненадлежащую эксплуатацию и сохранность медиацентра IPTV в размере его стоимости согласно действующему прейскуранту Оператора.

1.5.2. Оператор не несет ответственность за:

- последствия самостоятельных действий Абонента по подключению и использованию медиацентра IPTV, не соответствующих условиям договора, Правил и рекомендациям Оператора;
- содержание ретранслируемых каналов.

1.5.3. Предоставление Абонентом медиацентра IPTV третьим лицам, попытки Абонента либо третьих лиц получить доступ к Услугам IPTV способом, не предусмотренным договором, является несанкционированным доступом и нарушением условий договора.

## **Раздел 12. Условия предоставления услуг доступа к сети телефонной связи**

### **12.1. Условия предоставления услуг доступа к сети местной телефонной связи<sup>25</sup>**

12.1.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор связи оказывает Абоненту следующие услуги:

- По предоставлению Абоненту доступа к сети местной телефонной связи при наличии и в соответствии с техническими возможностями Оператора связи;
- По оказанию Абоненту услуг местной телефонной связи;
- По предоставлению Абоненту доступа к услугам внутризональной телефонной связи;
- По предоставлению Абоненту доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи;
- По оказанию дополнительных услуг, технологически неразрывно связанных с оказываемыми услугами.

12.1.2. Адрес(а) установки оборудования (далее – Объект) и перечень услуг указываются в соответствующем Заказе, являющемся неотъемлемой частью договора.

<sup>25</sup> Услуга предоставляется только на территории г.Уфа и Уфимского района Республики Башкортостан, г.Оренбург, г.Орск, г.Нефтекамск, г.Стерлитамак, г.Салават, г.Ишимбай, г.Октябрьский, г.Казань, при наличии технической возможности. Полная информация о возможности предоставления услуг по договору и их перечне предоставляется Абоненту по телефону и(или) в офисах Оператора.

12.1.3. Вид (тип) оборудования: Телефон, факс.

12.1.4. Использование оборудования (схема включения): Индивидуальное.

#### **12.1.5. Оператор связи обязан:**

12.1.5.1. В течение срока, указанного в договоре предоставить Абоненту доступ к услугам по Акту. Указанный срок продлевается на время отсутствия или ограничения доступа на Объект Абонента по независящим от Оператора связи причинам и обстоятельствам.

12.1.5.2. По письменному заявлению Абонента приостановить оказание услуг. При этом Оператор связи в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимает плату с Абонента за весь период времени, указанный в заявлении.

12.1.6. Условия доступа к услугам внутризонавой телефонной связи указываются в Заказе, при этом Стороны признают, что, дав согласие на доступ к услугам внутризонавой телефонной связи, Абонент также выражает согласие на предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг.

12.1.7. Условия доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи указываются в соответствующем Заказе, при этом Стороны признают, что, дав согласие на доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи, Абонент также выражает согласие на предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг.

12.1.8. Изменение условий оказания услуг внутризонавой, междугородной, международной телефонной связи, связанные с изменением технической возможности Оператора связи, производится в одностороннем порядке путем уведомления Абонента способом и в сроки, установленные договором и Правилами для уведомления об изменении тарифных планов.

12.1.9. Система оплаты услуг местной телефонной связи: Комбинированная/Абонентская в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана.

Тарификация – поминутная. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

12.1.10. При несанкционированном доступе к сетям телефонной связи с участием абонентских номеров Абонента, Абонент обязан возместить стоимость фактически оказанных по абонентским номерам Абонента услуг в процессе несанкционированного доступа. Достаточным основанием для указанного возмещения будет являться информация биллинга. Оператор не несет ответственность за доступ третьих лиц к сетям связи, вызванный несанкционированным подключением третьих лиц.

12.1.11. Права, обязанности и ответственность Оператора связи и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 г. № 1342.

12.1.12. Абонент вправе вносить изменения в договор в части изменения наименования оператора междугородной и международной телефонной связи путем совершения следующих конклюдентных действий при обращении Абонента по телефону Оператора, указанному в договоре и / или при обращении Оператора к Абоненту по телефону Абонента, указанному в договоре. Для изменения наименования оператора междугородной и международной телефонной связи по договору Абонент обязан сообщить Оператору информацию, необходимую для идентификации Абонента. Такой информацией является верный ответ Абонента в совокупности не менее чем на 3 нижеуказанных пункта:

- 1) Номер договора и Ф.И.О. Абонента;
- 2) Кодовая фраза по договору;
- 3) Паспортные данные Абонента по договору;
- 4) Последнее действие по договору и дата его осуществления;
- 5) Последняя дата и способ оплаты по договору.

Лицо, предоставившее информацию как минимум по 3 (трем) пунктам из выше перечисленных, идентифицируется Оператором как Абонент.

После прохождения идентификации Абонент вправе путем выражения добровольного и осознанного волеизъявления выбрать наименование оператора междугородной и международной телефонной связи, из предложенных Оператором в соответствии с технической возможностью, и сообщить об этом Оператору. Оператор вносит изменения в биллинговую систему в соответствии со сделанным Абонентом выбором.

Изменения считаются внесенными в договор с момента внесения изменений в биллинговую систему Оператора.

## **12.2. Условия оказания услуги внутризонавой телефонной связи Оператором<sup>26</sup>.**

12.2.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор связи оказывает Абоненту следующие услуги:

- по предоставлению Абоненту доступа к услугам внутризонавой телефонной связи при наличии и в соответствии с техническими возможностями Оператора связи;

- по оказанию дополнительных услуг, технологически неразрывно связанных с оказываемыми услугами.

12.2.2. Услуги оказываются Абонентам, имеющим договор с Оператором на предоставление услуги местной телефонной связи на территории РБ.

Абонентские номера, выделенные Абоненту Оператором, с которых Оператор предоставит Абоненту доступ к услуге, указываются в договоре, заключенных Абонентом с Оператором на услуги местной телефонной связи.

---

<sup>26</sup> Услуга предоставляется только на территории г.Уфа и Уфимский район, г.Нефтекамск, г.Стерлитамак, г.Салават, г.Ишимбай, г.Октябрьский при наличии технической возможности. Полная информация о возможности предоставления услуг по договору и их перечне предоставляется Абоненту в офисах Оператора.

- 12.2.3. Факт начала пользования Абонентом услугой является заключение договора Оператора с Абонентом. Услуги предоставляются Абоненту в течение срока действия Заявления/Заказа (договора).
- 12.2.4. Стоимость услуги связи исчисляется в соответствии с прейскурантом, действующим на момент оказания услуг.
- 12.2.5. Расчетный период – календарный месяц, в котором оказываются услуги. Система оплаты услуг – повременная.
- 12.2.6. Тарификация – поминутная. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.
- 12.2.7. Абонент обязан ежемесячно вносить сумму не позднее 20 числа текущего календарного месяца за услуги, предоставленные в предыдущем месяце.
- 12.2.8. Изменение условий оказания внутризоновой телефонной связи производится в одностороннем порядке путем уведомления Абонента в местах работы с абонентами, через средства массовой информации и (или) Сайт не менее чем за 10 (десять) дней до введения изменения.
- 12.2.9. Права, обязанности и ответственность Оператора связи и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 г. № 1342.

### **Раздел 13. Условия предоставления дополнительных услуг местной телефонной связи<sup>27</sup>**

#### **13.1. «Уведомление о пропущенных вызовах»:**

13.1.1. Уведомление о пропущенных вызовах доставляется на указанный в Заказе на предоставление дополнительных услуг адрес электронной почты и содержит время вызова (время местное) и номер вызывающего абонента либо голосовое сообщение.

13.1.2. Срок доставки уведомления по электронной почте зависит от работы почтового сервера абонента-получателя.

#### **13.2. «Запись разговоров»:**

13.2.1. Оператор связи по поручению абонента, указанному в Заказе на предоставление дополнительных услуг, производит запись входящих и исходящих телефонных разговоров, осуществляемых с городских абонентских номеров, предоставленных абоненту Оператором связи по договору на оказание услуг местной телефонной связи (далее – «Запись разговоров», услуга).

13.2.2. Оператор связи и абонент обязаны хранить записанные телефонные разговоры таким образом, при котором третьи лица не будут иметь возможности знакомиться с их содержанием, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

13.2.3. Для управления услугой и прослушивания записей абоненту предоставляется доступ к серверу управления услугой через личный кабинет абонента (сервер статистики).

13.2.4. Исходя из требований ст. 63 Федерального закона «О связи», ст. 9 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» необходимо предварительное уведомление участников разговора о записи телефонных разговоров. Обеспечение данного уведомления возлагается на абонента и является существенным условием договора.

13.2.5. Оператор связи дополнительно по поручению абонента, указанному в Заказе на предоставление дополнительных услуг, для городских абонентских номеров, подключенных к услуге «Запись разговоров», устанавливает автоматическое голосовое уведомление следующего содержания: «Здравствуйте, этот разговор может быть записан».

13.2.6. Запись каждого разговора хранится один месяц (но не более чем за последние 400 часов разговора), при необходимости, абонент может сохранять файлы с разговорами на своем клиентском устройстве.

13.2.7. Абонент через личный кабинет имеет возможность отключать/включать «Запись разговоров» по одной/всем абонентским линиям (номерам), подключенным к услуге, что не является основанием для изменения или пересчета абонентской платы за услугу.

13.2.8. Приостановление услуги «Запись разговоров» возможно не чаще, чем через каждые 90 (девяносто) календарных дней с даты последнего возобновления данной услуги.

#### **13.3. IP-телефония**

13.3.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор оказывает Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации по протоколу ТСП/IP (далее – услуги).

Тип оборудования – телефонный аппарат с тональным набором.

Услуги предоставляются в соответствии со следующими характеристиками:

Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных – не менее 64 Кбит/с

Потери пакетов информации – не более 5 %

Временные задержки при передаче пакетов информации – не более 200 мс

Достоверность передачи информации – не применяется

Абонентский интерфейс – RJ 45 / RJ 11

Протокол передачи данных – SIP.

13.3.2. Необходимым техническим условием доступа к услугам является наличие в распоряжении Абонента телефонного аппарата с тональным набором, подключенного к сети местной телефонной связи Оператора.

<sup>27</sup> Услуги предоставляются при наличии технической возможности.

- 13.3.3. Стоимость предоставленных услуг рассчитывается исходя из продолжительности соединений по тарифам Оператора, действующим на момент совершения соединения. Полный перечень тарифов размещается на Сайте. Учетная единица продолжительности соединения – 1 (одна) секунда.
- 13.3.4. Оператор начинает оказывать услуги Абоненту при наличии положительного остатка лицевого счета, необходимого для получения услуг в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.
- 13.3.5. Абонент обязуется самостоятельно поддерживать положительный баланс лицевого счета, своевременно производя авансовые платежи в соответствии с условиями договора и Правил.
- 13.3.6. Оператор вправе приостановить предоставление услуг по мере превышения стоимости потребленных Абонентом Услуг над суммой поступивших от Абонента платежей.
- 13.3.7. С момента получения Карты учетных данных (пароль для просмотра IP-статистики, идентификатор (номер), пароль. Абонент несет ответственность за их конфиденциальность, несанкционированное использование.
- 13.3.8. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2606.

#### **Раздел 14. Условия предоставления услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации по протоколу ТСП/IP (IP-телефония)<sup>28</sup>**

- 14.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор оказывает Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации по протоколу ТСП/IP (далее – услуги).  
Тип оборудования – телефонный аппарат с тональным набором.  
Услуги предоставляются в соответствии со следующими характеристиками:  
Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных – не менее 64 Кбит/с  
Потери пакетов информации – не более 5 %  
Временные задержки при передаче пакетов информации – не более 200 мс  
Достоверность передачи информации – не применяется  
Абонентский интерфейс – RJ 45 / RJ 11  
Протокол передачи данных – SIP.
- 14.2. Необходимым техническим условием доступа к услугам является наличие доступа к сети Интернет по выделенному каналу передачи данных на скорости не ниже 64 Кбит/сек., либо наличие в распоряжении Абонента телефонного аппарата с тональным набором, подключенного к сети местной телефонной связи.
- 14.3. Оператор предоставляет Абоненту возможность использовать услуги с телефонных номеров, указанных в Заказе без использования уникального кода персонального доступа к Услугам (далее – PIN-кода). PIN-код указывается в Заказе и предоставляется Оператором при изъявлении желания Абонентом в момент заключения договора, либо в дальнейшем по письменному заявлению Абонента.
- 14.4. Стоимость предоставленных услуг рассчитывается исходя из продолжительности соединений по тарифам Оператора, действующим на момент совершения соединения. Полный перечень тарифов размещается на Сайте. Учетная единица продолжительности соединения – 1 (одна) секунда.
- 14.5. Оператор начинает оказывать услуги Абоненту при наличии положительного остатка лицевого счета, необходимого для получения услуг в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.
- 14.6. Абонент обязуется самостоятельно поддерживать положительный баланс лицевого счета, своевременно производя авансовые платежи в соответствии с условиями договора и Правил.
- 14.7. Оператор вправе приостановить предоставление услуг по мере превышения стоимости потребленных Абонентом Услуг над суммой поступивших от Абонента платежей.
- 14.8. С момента получения Карты учетных данных (пароль для просмотра IP-статистики, идентификатор (номер), пароль. Абонент несет ответственность за их конфиденциальность, несанкционированное использование.
- 14.9. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2606.
- 14.10. Правила пользования услугами связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации  
В настоящих Правилах знак «X» обозначает цифры номера телефона.

##### **14.10.1. Звонки с городских телефонов АО «Уфанет».**

###### **Способ №1**

- Для звонков на мобильные телефоны России наберите без пауз:  
7-9-номер телефона. Например, 7 967 XXXXXXX
- Для звонков на междугородные номера России наберите без пауз:  
7-код города-номер телефона. Например, 7 495 XXXXXXX
- Для звонков на международные номера наберите без пауз:  
7-10-код страны-номер телефона. Например, 7-10-1-416-XXXXXXX

Особенности звонков на международные направления:

1. Убедитесь, что после набора 7-10, вы набираете код страны, проверить код вы можете по ссылке ниже.
2. Код страны не может начинаться на 0 и 00, если вам сообщили местный номер, например, в Израиле 0-53-XXXXX, то 0 надо заменить на код страны.  
Например, 7-10-972-53-XXXXX, где 972 – это код Израиля.

Телефонные коды стран:

<http://www.hella.ru/code/codeworld.htm>

<sup>28</sup> Услуга предоставляется только на территории г. Стерлитамак, г. Салават, г. Ишимбай, г. Октябрьский, г. Нефтекамск, г. Уфа, г. Оренбург, г. Орск, г. Казань. Услуга предоставляется при наличии технической возможности.

## Способ №2

- Наберите 00.
- Дождитесь ответа автоинформатора. Он сообщит Вам состояние вашего счета.
- С момента, когда информатор сообщает состояние счета, можно набирать номер.
- Для звонков на мобильные телефоны России наберите без пауз: 7-9-номер телефона. Например: 7 967 XXXXXXXX.
- Для звонков на междугородные номера России наберите без пауз: 7-код города-номер телефона. Например: 7 495 XXXXXXXX.
- Для звонков на международные номера наберите без пауз: 7-10-код страны-номер телефона. Например: 7-10-1-416-XXXXXXX

Особенности звонков на международные направления:

1. Убедитесь, что после набора 7-10, вы набираете код страны, проверить код вы можете по ссылке ниже.
2. Код страны не может начинаться на 0 и 00, если вам сообщили местный номер, например в Израиле 0-53-12345, то 0 надо заменить на код страны.

Например, 7-10-972-53-XXXXX, где 972 – это код Израиля.

Телефонные коды стран:

<http://www.hella.ru/code/codeworld.htm>

### 14.10.2. Звонки с других городских телефонов в г.Уфа.

- Наберите 2900222.
- Переведите телефон в тоновый режим (кнопка \*).
- Дождитесь ответа автоинформатора. Он сообщит Вам состояние вашего счета.
- С момента, когда информатор сообщает состояние счета, можно набирать номер.
- Для звонков на мобильные телефоны России наберите без пауз: 7-9-номер телефона. Например, 7 967 XXXXXXXX.

- Для звонков на Междугородные номера России наберите без пауз:

7-код города-номер телефона. Например, 7 495 XXXXXXXX.

- Для звонков на международные номера наберите без пауз:

7-10-код страны-номер телефона. Например, 7-10-1-416-XXXXXXX.

Особенности звонков на международные направления:

1. Убедитесь, что после набора 7-10, вы набираете код страны, проверить код вы можете по ссылке ниже.
2. Код страны не может начинаться на 0 и 00, если вам сообщили местный номер, например в Израиле 0-53-12345, то 0 надо заменить на код страны.

Например, 7-10-972-53-XXXXX, где 972 – это код Израиля.

Телефонные коды стран:

<http://www.hella.ru/code/codeworld.htm>

## Раздел 15. Условия предоставления услуг/работ IT-сопровождения<sup>29</sup>

15.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор по запросу Абонента дополнительно оказывает услуги/выполняет работы IT-сопровождения в соответствии с перечнем услуг/работ, предусмотренным прейскурантом Оператора, действующим на момент оказания услуг, выполнения работ. Запрос может подаваться Абонентом по номеру телефона Оператора, указанному в договоре или настоящих Правилах.

15.1.1. IT-сопровождение – комплекс услуг/работ программно-технического обслуживания компьютерной техники Абонента, включающий услуги/работы по ремонту и настройке компьютерной техники, установке и настройке сетевого оборудования, установке и настройке программного обеспечения.

15.1.2. Оказание услуг/выполнение работ IT-сопровождения возможно в помещении Абонента, или в офисе Оператора. Доставка техники в офис Оператора и возврат ее Абоненту осуществляется силами и за счет Оператора. Перечень услуг/работ, производимых в офисе Оператора, определяется прейскурантом Оператора, действующим на момент оказания услуг, выполнения работ.

15.1.3. При передаче Абонентом техники Оператору для выполнения работ/услуг в офисе Оператора, Сторонами оформляется акт приема оборудования в ремонт.

15.1.4. Стоимость оказанных услуг/выполненных работ определяется суммой цен за оказанные Абоненту услуги/работы в соответствии с прейскурантом Оператора, действующим на момент оказания услуг/выполнения работ. Полный перечень услуг/работ и цены указаны в прейскуранте Оператора.

### 15.2. Оператор обязуется:

15.2.1. Обеспечить выезд к Абоненту в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации Оператором заявки Абонента на услуги/работы IT-сопровождения.

15.2.2. Обеспечить сохранность переданной Абонентом техники в ремонт по акту приема оборудования в ремонт.

15.2.3. Произвести замену приобретенных Абонентом комплектующих, подлежащих замене, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения их от Абонента.

15.2.4. Своевременно предупреждать Абонента об обстоятельствах, грозящих качеству и/или срокам оказываемых услуг/выполняемых работ.

15.2.5. Своевременно предупреждать Абонента о необходимости проведения дополнительных работ/услуг, которые повлекут существенное увеличение стоимости услуг/работ IT-сопровождения.

<sup>29</sup> Услуга предоставляется только на территории г.Стерлитамак, г.Салават, г.Ишимбай, г.Октябрьский, г.Нефтекамск, г.Уфа, г.Оренбург, г.Казань. Полная информация о возможности предоставления услуг и их перечне предоставляется Абоненту по телефону и (или) в офисах Оператора.

15.2.6. Произвести замену комплектующих, подлежащих замене за счет Абонента, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления комплектующих на склад Оператора.

15.2.7. По окончании оказания услуг/выполнения работ предоставить Абоненту подписанный со своей стороны акт выполненных работ.

### **15.3. Абонент обязуется:**

15.3.1. Обеспечивать сотрудникам Оператора доступ к обслуживаемой технике для надлежащего оказания услуг/выполнения работ в определенное Оператором и согласованное с Абонентом время.

15.3.2. Оказывать содействие сотрудникам Оператора в процессе оказания услуг/выполнения работ.

15.3.3. Выполнять условия эксплуатации, установленные изготовителем техники, а также требования и указания Оператора по использованию техники. При необходимости приобрести рекомендуемые Оператором комплектующие, оборудование, программное обеспечение, необходимое для надлежащего оказания услуг/выполнения работ.

15.3.4. Использовать программное обеспечение в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством и правообладателями. При этом Абонент гарантирует, что ознакомлен и согласен со способами использования программного обеспечения, установленными правообладателем и/или уполномоченными им лицами.

15.3.5. В случае обслуживания техники Оператором не допускать без согласования с Оператором программно-техническое обслуживание техники Абонентом или третьими лицами.

15.3.6. До сдачи техники на ремонт Оператору (по акту приема оборудования) обеспечить сохранность данных, содержащихся в оборудовании (путем переноса на иные носители или иным способом).

### **15.4. Ответственность и гарантии.**

15.4.1. В случае принятия техники на ремонт в офис Оператора (по акту приема оборудования в ремонт), Оператор не несет ответственность за сохранность данных, не указанных в акте приема оборудования в ремонт.

15.4.2. Оператор не сохраняет историю посещений и пароли, сохраненные в браузерах, программах электронной почты, программах быстрого обмена сообщениями и не несет ответственность за не сохранение информации и настроек техники, произведенных до момента принятия Оператором техники на обслуживание.

15.4.3. Абонент самостоятельно и за свой счет рассматривает и разрешает все вопросы, претензии третьих лиц и возможные споры в связи с использованием Абонентом программного обеспечения и техники, а также самостоятельно несет ответственность за нарушение прав третьих лиц.

15.4.4. Абонент:

- гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами и полномочиями по распоряжению техникой;

- гарантирует, что в отношении техники Абонента, находящейся на гарантийном обслуживании, Абонент согласовал и обеспечил возможность установки Оператором необходимых устройств в технику и/или проведение Оператором действий с техникой с лицом, осуществляющим гарантийное обслуживание. Оператор не несет ответственность за непредоставление, отказ в предоставлении Абоненту гарантийных обязательств в отношении обслуживаемой Оператором техники производителем товара (продавцом и т.п.);

- понимает и согласен с тем, что состав установленного программного обеспечения после обслуживания техники Оператором может измениться и за это Оператор ответственности не несет.

15.5. Гарантии и право собственности.

15.5.1. На работы, услуги IT-сопровождения гарантия не предоставляется.

15.5.2. Риски случайной гибели или повреждения результата работ, услуг переходят на Абонента с момента подписания акта выполненных работ, а право собственности на результат работ, услуг – с момента получения Оператором полной оплаты от Абонента за услуги/работы IT-сопровождения.

## **Раздел 16. Условия предоставления услуги доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет (в т.ч. с возможностью доступа к архиву видеозаписи)<sup>30</sup>**

### **16.1. Общие условия**

16.1.1. В рамках договора в соответствии с Заказом Оператор оказывает Абоненту услуги доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет по протоколу Ethernet (в т.ч. с возможностью доступа к архиву видеозаписи) и/или услуги трансляции видеопотока. Адрес(а) установки пользовательского (оконечного) оборудования указываются в Заказе.

**16.1.2. Технические характеристики** услуг доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет (в т.ч. с возможностью доступа к архиву видеозаписи);

- Протокол передачи данных - Ethernet.

- Абонентский интерфейс - сетевой интерфейс оборудования Абонента (сетевая плата, сетевой порт маршрутизатора или коммутатора и т.п.) с 8P8C разъёмом при подключении с помощью кабеля «витая пара», поддерживающий работу по протоколу Fast Ethernet 100BASE-TX, Gigabit Ethernet 1000BASE-T и поддерживающий работу по протоколу Gigabit Ethernet 1000BASE-LX. Сетевой интерфейс, работающий по протоколу Gigabit Ethernet 1000BASE-T должен поддерживать функцию автоопределения протокола Ethernet, в том числе протокола Fast Ethernet 100BASE-TX.

- Описание абонентской линии - кабель «витая пара» (UTP) категории 5 или 5е, раскроссированный в 8P8C розетку, или обжатый 8P8C коннектором по схеме EIA/TIA-568A либо EIA/TIA-568B.

- Вид (тип) оборудования:

• для услуги Видеонаблюдение: Цифровая видеокамера.

• для услуги «Умный дом»: контроллер, датчики.

- Уровень потерь IP пакетов при передаче информации по сети передачи данных – не более 0,5 %.

- Временные задержки при передаче пакетов информации — не более 100 мс.

<sup>30</sup> Услуга предоставляется при наличии технической возможности.

- Достоверность передачи информации — не более 100 мс.
- Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных: на тарифных планах Видео 5, или Видео 15, или Видео 30:

- скорость входящая: до 512 Кбит/с,
- скорость, исходящая: до 10 Мбит/с.

Иные характеристики услуги (в том числе полоса пропускания) указаны в Заказе, прейскуранте Оператора.

Учетные данные Абонента указываются в Акте выполненных работ.

Оператор предоставляет учетные данные путем их направления Абоненту по электронной почте, указанной в Заказе. С момента отправки учетных данных с электронной почты Оператора, учетные данные считаются предоставленными Абоненту. При смене Абонентом тарифного плана Оператор вправе изменять предоставленные учетные данные путем направления новых учетных данных по электронной почте, указанной в Заказе. Использование Абонентом услуги, в т.ч. зафиксированное оборудованием Оператора, дополнительно подтверждает, что Абонент получил и использует учетные данные.

Для предоставления услуг Оператором может выделяться IP-адрес в соответствии с условиями Заказа и тарифного плана.

Минимальная скорость в сети передачи данных Оператора 32 Кбит/с.

Для доступа к видеоизображению и его архиву Абоненту необходимо иметь компьютер (или иное пользовательское оборудование с возможностью выхода в Интернет), а также веб-браузер с поддержкой технологии Flash версии не ниже 10.3. Качество и возможность просмотра видеоизображения ограничены наличием и характеристиками оборудования Абонента, и скоростью в сети Интернет.

Также для доступа к видеоизображению и его архиву Абонент может использовать приложение «Мой умный дом», предварительно ознакомившись и приняв условия пользовательского соглашения, регламентирующего правила пользования приложением «Мой умный дом». Приложение «Мой умный дом» доступно для скачивания в магазинах мобильных приложений.

### **16.1.3. Основные термины и понятия услуги Видеонаблюдение:**

**Видеопоток/видеоизображение** – последовательная смена кадров визуального изображения, получаемого с видеоскамер.

**Архив видеозаписи** - предоставляется при условии выбора Абонентом соответствующего тарифного плана, осуществляется путем хранения на оборудовании Оператора данных Абонента, полученных с видеоскамер Абонента.

### **16.1.4. Условия предоставления услуги «Умный дом»:**

Услуга «Умный дом» - услуга доступа к оборудованию системы безопасности через сеть Интернет, позволяющая информировать Абонента о работе датчиков, установленных на объекте Абонента, с помощью контроллера и приложения «Мой умный дом» на пользовательском устройстве Абонента. Датчики подключаются к контроллеру, обеспечивающему обработку информации и управление датчиками, и образуют единую систему, которая реагирует на соответствующие события, происходящие на Объекте Абонента.

Услуга «Умный дом» не является услугой охраны, безопасности и/или системой исключения наступления нежелательных последствий, ущерба для имущества и/или здоровья Абонента. Сведения, передаваемые от устройств, используемых при предоставлении Услуги, являются информацией, на основе которой Абонент самостоятельно принимает необходимые меры по сохранности имущества/здоровья.

**Технической возможностью** предоставления услуги «Умный дом» является совокупность следующих условий:

- 1) наличие у Абонента контроллера, предназначенного для оказания услуги «Умный дом».
- 2) наличие у Абонента датчиков, предназначенных для оказания услуги «Умный дом»;
- 3) наличие у Абонента, установленного на пользовательском устройстве приложения «Мой умный дом» на OS Android (версии 6.0 и новее), на базе iOS (версия 14 и новее);
- 4) предоставление Абоненту для управления услугой «Умный дом» логина и пароля для приложения «Мой умный дом»;
- 5) наличие у Абонента действующей услуги Интернет любого оператора связи. Наличие услуги Интернет необходимо для получения Абонентом уведомления в приложении «Мой умный дом» о реагировании датчиков на соответствующие события на объекте Абонента.

Объект – помещение по адресу подключения услуг(и) по договору.

#### **16.1.4.1. Основные понятия и технические характеристики услуги «Умный дом»:**

**Датчики** представляют собой оборудования, реагирующие на соответствующие события, происходящие на объекте Абонента в зависимости от назначения датчика (дым, движение и т.п.).

**Контроллер** (далее также: Центр Умного дома) представляет собой оборудование, которое получает сигнал от датчиков и обеспечивает обмен информацией с приложением «Мой умный дом» через Публичный сервер.

**Публичный сервер** — это программное обеспечение Оператора, обеспечивающее удаленное взаимодействие и обмен данными между контроллером и приложением «Мой умный дом». Публичный сервер обеспечивает хранение и обработку поступающих данных от контроллера:

- по проводному каналу, через разъем типа RJ45 (Ethernet 10BASE-T) и сеть Оператора,
- по беспроводному каналу, через SIM карту (GPRS/EDGE) оператора сотовой связи стандарта GSM.

Контроллер обменивается данными с датчиками в диапазоне частот (434,42±0,2%) МГц и поддерживает максимум до 30 датчиков.

Контроллер обеспечивает:

- работу с сервером по каналу TCP,
- регистрацию (добавление) датчиков,
- обработку состояний датчиков,
- выдачу состояний датчиков на встроенный индикатор и приложение «Мой умный дом».

## **16.2. Обязательства и права Сторон.**

### **16.2.1. Оператор обязуется:**

16.2.1.1. В течение 7 (семи) рабочих дней с момента подписания Сторонами Заказа и поступления Оператору стоимости подключения (в случае, если такая стоимость в соответствии с Правилами и Заказом оплачивается авансом) произвести работы по подключению и/или предоставить Абоненту возможность доступа к услугам, если иное не предусмотрено Заказом или Правилами. По окончании работ по подключению (предоставлению доступа к услугам) предоставить Абоненту Акт в 2 (двух) экземплярах.

16.2.1.2. Со дня получения подписанного Абонентом Акта (в случае его предоставления Оператором) предоставить Абоненту в соответствии с условиями Заказа:

- возможность доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет на скорости, соответствующей выбранному тарифному плану. Подключение осуществляется до одного физического адреса внешнего сетевого интерфейса оборудования Абонента (MAC – адрес оборудования системы видеонаблюдения, безопасности либо маршрутизатора).

16.2.1.3. По требованию Абонента и при наличии технической возможности предоставлять Абоненту детализацию общего объема исходящего и входящего трафика без детализации по IP-адресам, портам и протоколам.

16.2.1.4. В соответствии с тарифным планом и Заказом Абонента осуществить предоставление IP-адреса с момента возникновения технической возможности и выдать Абоненту необходимые настройки по Акту или путем их направления на электронную почту, указанную в Заказе, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента выдачи IP-адреса. Плата за предоставление IP-адреса входит в абонентскую плату по тарифному плану.

16.2.1.5. Осуществить выезд на объект Абонента для изменения угла обзора видеокамеры, настройки программного обеспечения видеокамеры в срок не позднее 7 (семи) рабочих дней с даты регистрации заявки Абонента по п.16.2.4.2. настоящего Раздела Правил.

16.2.1.6. В соответствии с Заказом Абонента произвести смену тарифного плана не позднее 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем подписания такого Заказа, если иной более поздний срок не указан в Заказе. Указанный в настоящем пункте срок установлен с учетом необходимости проведения дополнительных работ на оборудовании Оператора.

### **16.2.2. Оператор вправе:**

16.2.2.1. Изменять технологию оказания услуг (в т.ч. IP-адрес) с целью повышения качества и внедрения новых технологических процессов с обязательным уведомлением Абонента о необходимых перенастройках внешнего сетевого интерфейса оборудования Абонента по электронной почте или по телефону, указанным в Заказе, не менее чем за 3 (три) календарных дня до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

16.2.2.2. При предоставлении услуг доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет:

а) установить соответствие физического адреса оборудования системы видеонаблюдения и/или безопасности Абонента (MAC – адреса оборудования системы видеонаблюдения, безопасности, либо маршрутизатора) порту оборудования Оператора.

б) приостановить оказание услуг при изменении физического адреса внешнего сетевого интерфейса оборудования Абонента (MAC – адреса оборудования системы видеонаблюдения, безопасности, либо маршрутизатора).

16.2.2.3. В целях обеспечения технической возможности предоставлять Абоненту в пользование контроллер на период действия договора на услугу «Умный дом» с Оператором, модель контроллера определяется Оператором по своему усмотрению. При наличии у Абонента собственного контроллера, его совместимость с публичным сервером Оператора, Абонент может уточнить по телефону или в офисах Оператора.

### **16.2.3. Абонент обязуется:**

16.2.3.1. Не осуществлять действия, направленные на уничтожение (либо вмешательство в работу) программного обеспечения и оборудования Оператора или других абонентов, пользователей (как-то: рассылка компьютерных вирусов, несанкционированный доступ к программному обеспечению, уничтожение защиты программного обеспечения, подмена IP-адресов, ограничение доступа к сети других пользователей и служб и т.п.).

16.2.3.2. Самостоятельно нести ответственность за причинение вреда третьему лицу вследствие использования доступа к сети передачи данных Оператора и/или к сети Интернет, а также самостоятельно нести риск причинения Абоненту вреда третьим лицом при использовании доступа к сети передачи данных Оператора и/или к сети Интернет.

16.2.3.3. Осуществлять работу в сети Интернет и/или по предоставленному каналу передачи данных не более чем с одного физического адреса (MAC – адреса) одновременно в каждой точке подключения, если иное не указано в условиях тарифного плана и/или Заказа.

16.2.3.4. В случае если оборудование Абонента находится на гарантийном обслуживании, Абонент самостоятельно обязуется согласовывать и обеспечивать возможность установки Оператором необходимых устройств связи в оборудование Абонента с лицом, осуществляющим гарантийное обслуживание.

16.2.3.5. При предоставлении услуг доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет:

а) с момента подключения Оператором оборудования системы видеонаблюдения и/или безопасности к сети Интернет самостоятельно изменить все заводские пароли данного оборудования и в тот же срок предоставить Оператору обновленные пароли путем направления на электронную почту Оператора, указанную в Заказе, в целях удаленного мониторинга и технической удаленной поддержки оборудования Абонента.

б) при смене тарифного плана в соответствии с условиями договора и Правил подписать соответствующий Заказ.

16.2.3.6. Обеспечивать постоянное подключение оборудования системы видеонаблюдения Абонента к сети Интернет на скорости, соответствующей выбранному тарифному плану, обеспечить бесперебойное подключение системы видеонаблюдения Абонента к электроэнергии напряжением 220 В мощностью 0,5 кВт.

16.2.3.7. Возместить Оператору полную стоимость оборудования услуги «Умный дом» в случае износа поверхности и/или нарушения работоспособности оборудовании услуги «Умный дом» по вине Абонента (трещины или иные повреждения, свидетельствующие о неаккуратном монтаже, падении, небрежном использовании) или утери оборудовании услуги «Умный дом».

16.2.3.8. Проверять работоспособность оборудования системы видеонаблюдения Абонента не реже одного раза в неделю. В случае неработоспособности оборудования системы видеонаблюдения, Абонент обязан сообщить Оператору о данном факте не позднее дня, следующего за днем обнаружения проблемы.

#### **16.2.4. Абонент вправе:**

16.2.4.1. Изменять выбранный тарифный план путем внесения изменений в Заказ к договору (его подписанием уполномоченными представителями Сторон или иным способом, предусмотренным Правилами и/или в личном кабинете при наличии такой возможности) в любое время, но с учетом п.15.2.1.6. настоящей Главы Правил;

16.2.4.2. В течение 10 (десяти) рабочих дней после подписания Акта подать Оператору по телефону +7(347)2900-405 заявку на выезд представителей Оператора для изменения угла обзора видеокамеры и/или перенастройки программного обеспечения видеокамеры (без взимания с Абонента дополнительной платы).

#### **16.3. Ответственность Сторон.**

16.3.1. Оператор не несет ответственность за некачественное функционирование и доступность отдельных сегментов сети связи, доставку информации и ее конфиденциальность при работе Абонента в сети связи, возникшие не по вине Оператора, поскольку сеть связи является добровольным объединением различных сетей. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть связи (сеть Интернет).

16.3.2. Оператор не несет ответственность за сетевую активность программного обеспечения оборудования Абонента.

16.3.3. Оператор несет ответственность за убытки, причиненные Абоненту при использовании Абонентом услуг связи, в т.ч. услуги «Умный дом», а также при перерывах оказания услуг, не оговоренных договором и/или Заказом и/или Правилами.

16.3.4. С момента получения присвоенных учетных данных Абонент несет ответственность за их конфиденциальность, несанкционированное использование. Установление соединения между оборудованием Абонента и оборудованием Оператора посредством присвоенных Абоненту учетных данных подтверждает, что Абонент получил и использует указанные в настоящем пункте учетные данные.

16.3.5. Оператор освобождается от ответственности за задержку срока выполнения подключения к сети связи, если такая задержка вызвана погодными условиями, при которых высотные монтажные работы запрещены, а именно:

- температура воздуха в дневное время минус 10 градусов Цельсия и ниже,
- продолжительные осадки в виде дождя и/или снега,
- усиление ветра свыше 12 м/сек.

16.3.6. Оператор не несет ответственность за качество услуг доступа к оборудованию системы видеонаблюдения и/или безопасности через сеть Интернет по протоколу Ethernet, за их неокказание, ненадлежащее оказание в случае перебоев в электропитании не по вине Оператора, и/или если доступ к данной услуге осуществляется Абонентом (полностью или частично) с использованием услуг связи и/или сетей других операторов связи и/или несертифицированного, неисправного оборудования Абонента.

16.3.7. Абонент самостоятельно несет ответственность при предоставлении своих учетных данных третьим лицам.

16.3.8. Оператор не несет ответственность: за содержание видеопотока, источник его формирования, использование видеопотока Абонентом и/или третьими лицами, за размещение видеопотока Абонентом на сайтах в сети Интернет, в том числе на сайте Абонента, а также за использование видеозаписи Абонентом и третьими лицами.

16.3.9 В случае нарушения Абонентом гарантий и/или обязательств, указанных в настоящих Правилах, Абонент обязуется самостоятельно и за свой счет разрешать все возможные претензии и споры третьих лиц, в т.ч. к Оператору, и возмещать убытки в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения письменного мотивированного требования.

16.3.10. Оператор не несет ответственности за качество (в том числе задержки/перебои/фрагментарность) изображения, зависящее от причин, которые находятся вне зоны ответственности Оператора, таких как, но не ограничиваясь, наступление обстоятельств непреодолимой силы, неблагоприятные погодные условия, отказ электропитания (не по прямой вине Оператора), слабое/отсутствие освещения угла обзора расположения видеокамеры и др. Возможность получения изображения/видеопотока и/или его записи зависит от технической возможности Оператора и ограничена характеристиками оборудования Абонента (пользователя) и скоростью доступа к сети Интернет у Абонента (пользователя).

16.3.11. Все претензии третьих лиц в отношении используемого Абонентом (пользователем) изображения/видеопотока и/или его записи урегулируются Абонентом самостоятельно. Изображение с видеокамер предоставляется «как есть»: Оператора не гарантирует, что изображение/видеопоток по своему содержанию соответствует требованиям действующего законодательства РФ, и распространение данного видеопотока не нарушает каких-либо прав третьих лиц, включая, но, не ограничиваясь авторскими и смежными правами.

16.3.12. Абонент обязуется не использовать изображение/видеопоток в целях и способами, способными причинить вред чести и достоинству работников Оператора, деловой репутации Оператора и иных лиц, а равно подрывающими основы этики, нравственности и морали.

16.3.13. Подписывая Заказ, Абонент выражает свое согласие, что Оператор не несет ответственности за любые убытки, которые Абонент/пользователь/третьи лица могут понести в процессе использования изображения/видеопотока и/или при пользовании услугой «Умный дом».

16.3.14. Ответственность за использование, распространение информации, полученной с использованием изображения/видеопотока, возлагается на лицо, распространяющее эту информацию.

16.3.15. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом в случае:

- нарушения Абонентом обязательств по договору, настоящим Правилам;
- повреждения оборудования (в том числе датчиков, контроллеров), повлекшего за собой полную неработоспособность услуги «Умный дом» или ее элементов (например, контроллера, датчиков пожара, затопления и т.д.);
- неисправностей, вызванных перебоями электроснабжения и/или неправомерными действиями Абонента, третьих лиц;
- механического повреждения оборудования услуги «Умный дом», подключение к оборудованию услуги «Умный дом» устройств, не предназначенных для получения услуг; отключения и/или сбоя электропитания оборудования Оператора/Абонента, отключения и/или сбоя электропитания объекта Абонента и/или здания, в котором расположено оборудование Оператора; пожара, затопления, обледенения, стихийного бедствия, хищения, и/или умышленного повреждения оборудования, линий связи и т.д.;
- несоблюдения Абонентом правил эксплуатации датчиков, контроллера (далее и ранее также – оборудование услуги «Умный дом»), а также если неисправности возникли в результате выполнения работ, связанных с оборудованием услуги «Умный дом» третьими лицами и/или Абонентом.

16.3.16. Оператор не несет ответственность за использование показаний оборудования услуги «Умный дом» Абонентом и/или третьими лицами.

16.3.17. Оператор не несет ответственности за качество (в том числе задержки/перебои/фрагментарность) отображения показаний/сигналов с оборудования услуги «Умный дом», зависящее от причин, которые находятся вне зоны ответственности Оператора, в том числе таких как, но не ограничиваясь, наступление обстоятельств непреодолимой силы, неблагоприятные погодные условия, отказ электропитания (не по вине Оператора). Возможность отображения показаний/сигналов с оборудования услуги «Умный дом» зависит от технической возможности Оператора и ограничена характеристиками оборудования Абонента и скоростью доступа к сети Интернет у Абонента.

16.3.18. Абонент согласен с тем, что информация/сигналы с оборудования услуги «Умный дом» предоставляется «как есть»: Оператор не гарантирует, что показания/сигналы с оборудования услуги «Умный дом» по своему содержанию и оформлению соответствует требованиям действующего законодательства РФ, и использование данных показаний не нарушает каких-либо прав третьих лиц.

16.3.19. Несанкционированный доступ (самовольное подключение) Абонента к оборудованию, линиям связи Оператора влечет ответственность в соответствии с договором, действующим законодательством РФ.

16.3.20. В случае нарушения обязательств по настоящему договору Абонент обязан возмещать Оператору все убытки, вызванные таким нарушением, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления письменного требования Оператора. В случае предъявления Оператору претензий, связанных с нарушением Абонентом обязательств, Абонент обязуется урегулировать данные претензии своими силами и за счет собственных средств и при необходимости выступить в суде на стороне Оператора.

## **Раздел 17. Условия предоставления услуги «Аналоговый домофон»<sup>31</sup> и услуги «Умный домофон» в многоквартирных жилых домах.**

17.1. Общие условия

17.1.1. В рамках договора в соответствии с Заказом Оператор оказывает услугу/услуги «Аналоговый домофон» или «Умный домофон», перечень и стоимость услуг определяются прейскурантом Оператора, действующим на момент оказания услуг.

17.2. Основные термины и понятия

Абонент – физическое лицо, с которым заключен договор на услугу «Аналоговый домофон» или «Умный домофон». Объект – многоквартирный жилой дом (далее - МКЖД) по адресу подключения услуг(и).

Видеопоток/видеоизображение – последовательная смена кадров визуального изображения, получаемого с Системы «Умный домофон».

Архив видеозаписи – хранение на оборудовании Оператора видеопотока/видеоизображения, полученного с Системы «Умный домофон», в том числе с цифровых видеокамер, установленных в рамках услуги «Умный домофон». Архив видеозаписи предоставляется при условии подключения услуги «Умный домофон» по соответствующему тарифному плану.

Приложение «Мой Умный дом» – программное обеспечение Оператора, устанавливаемое на мобильное устройство (смартфон, планшет и т. п., далее – мобильное устройство) Абонента (пользователя), работающего на базе операционных систем Android (v. 6 и выше) и iOS (v.14.0 и выше), и позволяющее получать услугу «Умный домофон». Абоненту/пользователю для получения услуги «Умный домофон» необходимо скачать на пользовательское устройство приложение «Мой умный дом», а также ознакомиться и принять условия пользовательского соглашения, регламентирующего правила пользования приложением «Мой умный дом». Приложение «Мой умный дом» доступно для скачивания в магазинах мобильных приложений. Для входа и пользования приложением «Мой умный дом», а также получения услуги «Умный домофон» Абоненту выдаются учетные данные (логин и пароль), которые указываются в Акте.

<sup>31</sup> Услуга предоставляется в городе Октябрьский, г. Нефтекамск, с. Николо-Березовка Краснокамского района, с. Энергетик Краснокамского района, г. Агидель Республики Башкортостан, г. Орск, г. Гай, г. Ясный, г.о ЗАТО Комаровский, г. Новотроицк Оренбургской области, г. Семенов г.о. Семеновский Нижегородская область при наличии технической возможности.

Домофонная сеть – электронная система контроля доступа в подъезд МКЖД, состоящая из слаботочных сетей и устройств, передающих сигнал от вызывной панели запорно-переговорного устройства (ранее и далее также – домофон) на Объекте к переговорному устройству, установленному в квартире Абонента. Домофонная сеть Оператора состоит из следующих оборудования:

- вызывная панель;
- блок коммутации;
- блок питания;
- электромагнитный замок;
- доводчик;
- кнопка «Выход»;
- кабельная сеть.

Система «Умный домофон» – комплекс взаимосвязанного оборудования и программного обеспечения Оператора, установленного на Домофонной сети многоквартирного жилого дома, позволяющая осуществлять передачу голосовой и видео информации посредством сети Интернет. Система «Умный домофон» может состоять из следующего оборудования:

- Вызывная панель Beward;
- Панель SECRET MINI;
- Блок вызова SECRET TOP Уфанет;
- Контроллер Voxer;
- Domovoy-RS485;
- Контроллер Domovoy;
- Кожух для домофона;
- Инжектор PoE;
- Блок питания 24V, 72W, 3A.

Услуга «Аналоговый домофон» – услуга по оказанию технического обслуживания и ремонта Домофонной сети.

Услуга «Умный домофон» – услуга, позволяющая осуществлять передачу информации (голосовой и/или визуальной) через сеть Интернет с помощью Системы «Умный Домофон» от вызывной панели Домофонной сети, цифровых видеокамер или иного оборудования, установленного в рамках оказания услуги «Умный домофон», в приложение «Мой умный дом», установленное на пользовательское устройство Абонента (пользователя). Услуга «Аналоговый домофон» предоставляется в полном объеме в рамках услуги «Умный домофон».

17.3. Условия передачи оборудования в пользование.

17.3.1. Оборудование Домофонной сети и Системы «Умный домофон», установленное на Объекте (МКЖД) передается Абоненту во временное совместное пользование с собственниками помещений на Объекте.

17.3.2. По окончании срока действия Договора либо при его досрочном расторжении оборудование Домофонной сети и Системы «Умный домофон» подлежит возврату в том состоянии, в каком оно было получено, с учетом нормального износа.

17.3.3. В случае порчи, утраты, повреждения оборудования Домофонной сети и Системы «Умный домофон» и/или отказа, уклонения от возврата данного оборудования, его стоимость подлежит возмещению.

17.3.4. Обслуживание Системы «Умный домофон» и Домофонной сети, производится только Оператором. Доступ к Системе «Умный домофон» предоставляется только представителям Оператора, либо уполномоченным Оператором лицам. Абонент не вправе самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц осуществлять работы, способные повлечь изменение, нарушение целостности, повреждение Системы «Умный домофон» или Домофонной сети. В случае проведения таких работ Абонент несет ответственность за сохранность Систему «Умный домофон», установленной Оператором в рамках настоящего Договора.

17.3.5. Абонент предоставляет необходимое место (места) в МКЖД, указанные Оператором, для размещения Системы «Умный домофон» на весь срок действия Договора.

17.4. Оператор обязуется

17.4.1. Со дня получения подписанного Абонентом Акта предоставить Абоненту в соответствии с условиями Заказа возможность доступа к услугам «Умный домофон» или «Аналоговый домофон», в соответствии с выбранными тарифным планом. Подключение к услуге «Умный домофон» осуществляется путем осуществления соответствующих настроек Оператором в системе «Умный домофон».

В момент подписания Сторонами Акта предоставить Абоненту учетные данные для получения услуги «Умный домофон» и входа в приложение «Мой умный дом».

17.4.2. Произвести монтаж оборудования Домофонной сети и Системы «Умный домофон».

17.4.3. Предоставить Абоненту во временное (на срок действия договора) совместное с собственниками помещений на Объекте пользование оборудованием, входящим в Домофонную сеть, а также оборудование системы «Умный домофон». Указанное оборудование не включается в состав общего имущества собственников многоквартирного дома, право на все указанное оборудование остается за Оператором.

17.4.4. Производить обслуживание системы «Умный домофон», а также оборудования Домофонной сети на Объекте.

17.4.5. Производить подключение переговорного устройства, выключенного за неуплату услуг «Аналоговый домофон», в течении 3-х дней с момента предоставления Абонентом документов о погашении задолженности по оплате услуг.

17.5. Оператор вправе

17.5.1. Привлекать третьих лиц для оказания услуг/выполнения работ по договору.

17.5.2. Передавать информацию с цифровых видеокамер системы «Умный домофон» в государственные и муниципальные органы власти.

17.5.3. Изменять технологию оказания услуги «Умный домофон» с целью повышения качества и внедрения новых технологических процессов с обязательным уведомлением Абонента о необходимых перенастройках оборудования Абонента (если есть такая необходимость), в том числе по телефону, указанному в Заказе.

17.5.4. Изменять/дополнять функции, доступные в приложении «Мой Умный дом», обновлять/модернизировать такое приложение.

17.5.5. Приостановить оказание услуг «Аналоговый домофон» или «Умный домофон» в случаях:

- нарушения Абонентом требований, установленных договором, в том числе несвоевременной оплаты услуг.
- использования Абонентом не сертифицированного переговорного устройства.

17.5.6. Изменять размер абонентской платы тарифных планов с извещением Абонента в местах работы с абонентами, через средства массовой информации и (или) Сайт об изменении не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений.

17.6. Абонент обязуется

17.6.1. Своевременно сообщать Оператору о неисправностях Домофонной сети, Системы «Умный домофон», отдельных его частей и механизмов по телефону Оператора.

17.6.2. В полном объеме и в сроки, определенные Договором, вносить абонентскую плату за услуги «Аналоговый домофон» и «Умный домофон».

17.6.3. Не допускать подключения к сети переговорных устройств, не имеющих сертификата соответствия, не производить самовольного подключения абонентских устройств без согласия Оператора.

17.6.4. Содержать переговорное устройство в исправном состоянии.

17.6.5. Обеспечить доступ представителя Оператора для осмотра, ремонта, технического обслуживания переговорных устройств.

17.6.6. Обеспечить наличие на Объекте круглосуточного и бесперебойного электропитания для систем «Аналоговый домофон» и «Умный домофон». При этом стороны согласовали, что оплата стоимости, потребляемой Домофонной сетью, Системой «Умный домофон» электроэнергии не является обязанностью Оператора.

17.6.7. Абонент дает согласие на присоединение оборудования Домофонной сети, системы «Умный домофон», отдельными линиями электропитания от вводного устройства (вводно-распределительного устройства, главного распределительного щита, либо с непосредственным присоединением к питающей линии сетевой организации), а также согласовывает предоставление круглосуточного доступа представителям Оператора к местам их размещения, а также круглосуточного доступа к ВРУ.

17.6.8. Не допускать несогласованного с Оператором вмешательства в Домофонную сеть / систему «Умный домофон», хищения или повреждения отдельных частей Домофонной сети / системы «Умный домофон», иных действий с Домофонной сетью и Системой «Умный домофон».

17.6.9. Не осуществлять действия, направленные на уничтожение (либо вмешательство в работу) программного обеспечения и оборудования Оператора или других абонентов, пользователей (как-то: рассылка компьютерных вирусов, несанкционированный доступ к программному обеспечению, уничтожение защиты программного обеспечения, подмена IP-адресов, ограничение доступа к сети других пользователей и служб, порча/повреждение оборудования и т.п.).

17.6.10. Самостоятельно нести ответственность за причинение вреда третьему лицу вследствие использования услуги «Умный домофон».

17.6.11. Самостоятельно скачивать/обновлять приложение «Мой умный дом» для получения услуги «Умный домофон».

17.6.12. Обеспечивать сохранность учетных данных, выданных Оператором для получения услуги «Умный домофон». Абонент самостоятельно несет полную ответственность за передачу учетных данных третьим лицам. Все действия, выполняемые под учетной записью Абонента, идентифицируются Оператором как действия, выполненные Абонентом лично. Абонент полностью осознает возможность наступления негативных последствий в случае передачи учетных данных третьим лицам, включая риски совершения злоумышленниками кражи, действий, направленных на причинения вреда имуществу и/или здоровью Абонентов, членов его семьи или третьих лиц, иных преступных и противоправных действий.

17.7. Абонент вправе

17.7.1. Оставлять заявки об устранении неисправностей, возникающих при пользовании услугами «Аналоговый домофон» и «Умный домофон» по телефону +7(347)2900-405.

17.7.2. Изменять выбранный тарифный план путем внесения изменений в Заказ к договору (его подписанием уполномоченными представителями Сторон или иным способом, предусмотренным Правилами и/или в личном кабинете при наличии такой возможности): не ранее чем с первого дня месяца, следующего за месяцем, в котором Абонентом внесено изменение в Заказ.

17.8. Ответственность Сторон

17.8.1. Оператор не несет ответственность за некачественное функционирование и доступность отдельных сегментов сети связи, домофонной сети, доставку информации и ее конфиденциальность при работе сети связи, домофонной сети, возникшие не по вине Оператора, поскольку сеть связи является добровольным объединением различных сетей, а домофонная сеть не принадлежит на праве собственности Оператору. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть связи (сеть Интернет).

17.8.2. Оператор не несет ответственность за сетевую активность программного обеспечения оборудования Абонента.

17.8.3. С момента получения присвоенных учетных данных Абонент несет ответственность за их конфиденциальность, несанкционированное использование. Установление соединения между оборудованием

Абонента и оборудованием Оператора посредством присвоенных Абоненту учетных данных подтверждает, что Абонент получил и использует указанные в настоящем пункте учетные данные.

17.8.4. Оператор освобождается от ответственности за задержку срока выполнения подключения к сети связи, если такая задержка вызвана погодными условиями, при которых высотные монтажные работы запрещены, а именно:

- температура воздуха в дневное время минус 10 градусов Цельсия и ниже,
- продолжительные осадки в виде дождя и/или снега,
- усиление ветра свыше 12 м/сек.

17.8.5. Оператор не несет ответственность за качество услуг доступа к оборудованию системы «Умный домофон» через сеть Интернет, за их неказание, ненадлежащее оказание в случае перебоев в электропитании не по вине Оператора, и/или если доступ к данной услуге осуществляется Абонентом/пользователем (полностью или частично) с использованием услуг связи и/или сетей других операторов связи и/или несертифицированного, неисправного оборудования Абонента/пользователя.

17.8.6. Абонент самостоятельно несет ответственность при предоставлении своих учетных данных третьим лицам.

17.8.7. Оператор не несет ответственность: за содержание видеопотока, источник его формирования, использование видеопотока Абонентом и/или третьими лицами, за размещение видеопотока Абонентом на сайтах в сети Интернет, в том числе на сайте Абонента, а также за использование видеозаписи Абонентом и третьими лицами.

17.8.8. В случае нарушения Абонентом гарантий и/или обязательств, указанных в настоящих Правилах, Абонент обязуется самостоятельно и за свой счет разрешать все возможные претензии и споры третьих лиц, в т. ч. к Оператору, и возмещать убытки в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения письменного мотивированного требования.

17.8.9. Оператор не несет ответственности за качество (в том числе задержки/перебои/фрагментарность) изображения, зависящее от причин, которые находятся вне зоны ответственности Оператора, таких как, но не ограничиваясь, наступление обстоятельств непреодолимой силы, неблагоприятные погодные условия, отказ электропитания (не по прямой вине Оператора), слабое/отсутствие освещения угла обзора расположения видеоканеры и др. Возможность получения изображения/видеопотока и/или его записи зависит от технической возможности Оператора и ограничена характеристиками оборудования Абонента (пользователя) и скоростью доступа к сети Интернет у Абонента (пользователя).

17.8.10. Все претензии третьих лиц в отношении используемого Абонентом (пользователем) изображения/видеопотока и/или его записи урегулируются Абонентом самостоятельно. Абонент согласен с тем, что информация/сигналы с оборудования услуги «Умный домофон» предоставляются «как есть»: Оператор не гарантирует, что изображение/видеопоток по своему содержанию соответствует требованиям действующего законодательства РФ, и распространение данного видеопотока не нарушает каких-либо прав третьих лиц, включая, но, не ограничиваясь авторскими и смежными правами.

17.8.11. Абонент обязуется не использовать изображение/видеопоток в целях и способами, способными причинить вред чести и достоинству работников Оператора, деловой репутации Оператора и иных лиц, а равно подрывающими основы этики, нравственности и морали.

17.8.12. Подписывая Заказ, Абонент выражает свое согласие, что Оператор не несет ответственности за любые убытки, которые Абонент/пользователь/третьи лица могут понести в процессе использования изображения/видеопотока и/или при пользовании услугой «Умный домофон». Согласно Федеральному закону №152-ФЗ от 27.07.2006 видеозапись не является персональными данными.

17.8.13. Ответственность за использование, распространение информации, полученной с использованием изображения/видеопотока, возлагается на лицо, распространяющее эту информацию.

17.8.14. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом в случае: - нарушения Абонентом обязательств по договору, настоящим Правилам; - неисправностей, вызванных перебоями электроснабжения и/или неправомерными действиями Абонента, третьих лиц; - механического повреждения оборудования услуги «Умный домофон», подключение к оборудованию услуги «Умный домофон» устройств, не предназначенных для получения услуг; отключения и/или сбоя электропитания оборудования Оператора/Абонента, отключения и/или сбоя электропитания объекта Абонента и/или здания, в котором расположено оборудование Оператора; пожара, затопления, обледенения, стихийного бедствия, хищения, и/или умышленного повреждения оборудования, линий связи и т.д.; - если неисправности возникли в результате выполнения работ, связанных с оборудованием услуги «Умный домофон» третьими лицами и/или Абонентом.

17.8.15. Оператор не несет ответственность: за достоверность данных, содержащихся в видеозаписи с видеоканер, установленных для оказания услуги «Умный домофон».

17.8.16. Оператор не несет ответственности за качество (в том числе задержки/перебои/фрагментарность) отображения показаний/сигналов с оборудования системы «Умный домофон», зависящее от причин, которые находятся вне зоны ответственности Оператора, в том числе таких как, но не ограничиваясь, наступление обстоятельств непреодолимой силы, неблагоприятные погодные условия, отказ электропитания (не по вине Оператора). Возможность отображения показаний/сигналов с оборудования услуги «Умный домофон» зависит от технической возможности Оператора и ограничена характеристиками оборудования Абонента и скоростью доступа к сети Интернет у Абонента.

17.8.17. Несанкционированный доступ (самовольное подключение) Абонента к оборудованию, линиям связи Оператора влечет ответственность в соответствии с договором, действующим законодательством РФ.

17.8.18. В случае нарушения Абонентом гарантий и обязательств по договору, Правилам Абонент обязан возмещать Оператору все убытки, вызванные таким нарушением, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления письменного требования Оператора. В случае предъявления Оператору претензий, связанных с нарушением Абонентом обязательств, Абонент обязуется урегулировать данные претензии своими силами и за счет собственных средств и при необходимости выступить в суде на стороне Оператора.

17.8.19. Оператор оставляет за собой право предоставления или не предоставления архива видеозаписи в приложении «Мой Умный дом». При необходимости просмотра или скачивания архива видеозаписи абонент имеет право запросить архив видеозаписи по телефону и (или) в офисах Оператора.

17.8.20. Абонент понимает и признает, что фактическая возможность получения услуги «Умный домофон» обусловлена наличием стабильного подключения пользовательского устройства к сети Интернет. Предоставление доступа к сети Интернет на пользовательском устройстве не входит в услугу «Умный домофон». Оператор не несет ответственности за невозможность пользования услугой «Умный домофон», вызванную отсутствием подключения пользовательского устройства к сети Интернет или проблемами на стороне стороннего оператора связи Интернет услуг.

17.8.21. Абонент несет всю ответственность за использование услугой «Умный домофон», в том числе записей с архива, предоставляемых Оператором, и несет полную ответственность по претензиям и искам третьих лиц, направленных в адрес Оператора, в связи с использованием Абонентом услуг по договору и/или записей с архива.

17.8.22. Настоящие правила оказания услуг являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения на использование приложения «Мой Умный дом».

17.9. Условия предоставления услуги «Аналоговый домофон»

17.9.1. Бесплатно выдается 1 (один) ключ от домофона на каждый договор.

17.9.2. Перечень работ/услуг, входящих в услугу «Аналоговый домофон»:

- ремонт внутренней кнопки открывания двери;
- регулировка доводчика двери;
- ремонт блока питания;
- ремонт коммутатора связи;
- ремонт вызывной панели;
- ремонт электромагнитного замка;
- ремонт коммуникаций (кабельной слаботочной сети домофона);
- ремонт рукава доводчика двери;
- смазка дверных петель.

Вышеперечисленные работы проводятся на основании заявок Абонента, поданных по телефону Оператора и/или в офисах Оператора в течение 3 (трех) рабочих дней со дня подачи заявки Абонентом. Работы, которые не входят в перечень оплачиваются отдельно на основании выставленного Оператором счета авансовым платежом.

Ремонт/замена переговорных устройств оплачивается Абонентом самостоятельно.

17.9.3. Перечень профилактических работ, оказываемых Оператором в рамках договора (производятся 1 раз в 6 месяцев):

- регулировка электромагнитного замка;
- регулировка доводчика двери;
- визуальный осмотр;
- проверка работоспособности оборудования Домофонной сети.

17.9.4. В случае обнаружения неисправности оборудования Домофонной сети не по вине Абонента, Оператор производит замену за свой счет. В случае обнаружения неисправности оборудования Домофонной сети по вине Абонента, оборудование подлежит ремонту/замене Оператором, Абонент возмещает затраты Оператора на ремонт/замену в соответствии с действующим прейскурантом и настоящими Правилами на основании счета Оператора.

17.10. Условия предоставления услуги «Умный домофон».

17.10.1. Выдача ключей не входит в услугу.

17.10.2. Технической возможностью предоставления услуги «Умный домофон» является совокупность следующих условий:

- 1) наличие на Объекте исправной, функционирующей Домофонной сети в МКЖД для установки и подключения оборудования Системы «Умный домофон»
- 2) наличие на Объекте круглосуточного и бесперебойного электропитания для Домофонной сети и Системы «Умный домофон».
- 3) техническая возможность подключения Системы «Умный домофон» к сети Интернет на Объекте со следующими характеристиками:

- Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных: не менее 2 Мбит/с;
- Протокол передачи данных – Ethernet;
- Уровень потерь IP пакетов при передаче информации по сети передачи данных – не более 0,5 %;
- Временные задержки при передаче пакетов информации — не более 100 мс;
- Достоверность передачи информации — не более 100 мс.

- 4) наличие на Объекте оборудования следующего вида (типа):

- цифровая видеокамера (полоса пропускания линии связи в сети передачи данных: скорость входящая: от 512 Кбит/с, скорость, исходящая: от 5 Мбит/с);

- контроллер (полоса пропускания линии связи в сети передачи данных: скорость входящая: от 64 Кбит/с, скорость, исходящая: от 64 Мбит/с).

- 5) наличие у Абонента, установленного на пользовательском устройстве приложения «Мой Умный дом»;

б) наличие на пользовательском устройстве Абонента действующей услуги Интернет любого оператора связи. Наличие услуги Интернет необходимо для получения Абонентом уведомления в приложении Оператора «Мой Умный дом» звонков и использование функций домофона.

7) предоставление Абоненту для управления услугой «Умный домофон» логина и пароля для приложения «Мой Умный дом».

7.10.3. Предоставление Абоненту (пользователю) в приложении «Мой Умный дом» следующих возможностей:

- прием видеозвонка на пользовательском устройстве;
- открытие подъездной двери при видеозвонке в приложении «Мой Умный дом»;
- открытие подъездной двери в приложении «Мой Умный дом» независимо от получения видеозвонка;
- просмотр изображения в режиме реального времени и архива с оборудования Системы «Умный домофон», установленного на подъездной двери.

17.10.4. Перечень работ/услуг, входящих в услугу «Умный домофон»:

17.10.4.1. Техническое обслуживание Домофонной сети.

17.10.4.2. Техническое обслуживание и ремонт Системы «Умный домофон», которое включает в себя следующие виды работ/услуг:

- ремонт в случае выхода из строя Системы «Умный домофон»;
- проверка работоспособности штатных функций всей Системы «Умный домофон»;
- замена Системы «Умный домофон», вышедшей из строя и не подлежащего замене;
- настройка вновь устанавливаемой Системы «Умный домофон», взамен вышедшего из строя;
- восстановление контактных соединений Системы «Умный домофон»;
- проверка качества изображения, фокусировка камеры, подстройка фокусного расстояния объектива, изменение зоны обзора (по желанию Абонента).

17.10.5. При наличии технической возможности осуществление записи видеоизображений с Системы «Умный домофон», и хранение таких записей продолжительностью до 3 (трех) дней (архив видеозаписи).

17.10.6. Замена вышедшего из строя, не по вине Абонента и/или Пользователя, оборудования Системы «Умный домофон», входит в стоимость технического обслуживания.

## **Раздел 18. Условия предоставления услуги «Умный домофон в частном секторе» (далее также – услуга Частный домофон)**

С 7.10.2024 г. услуга Умный домофон в частном секторе переименована (присвоено равнозначное наименование) в услугу Частный домофон.

С 7.10.2024 г. система Умный домофон в частном секторе переименована (присвоено равнозначное наименование) в систему Частный домофон.

### **Глава 1. Общие условия.**

1.1. В рамках договора в соответствии с Заказом Оператор оказывает Абоненту услугу доступа к домофону посредством системы «Умный домофон в частном секторе» (ранее и далее также – услуга «Умный домофон в частном секторе»).

1.2. Технические характеристики, необходимые для системы «Умный домофон в частном секторе»:

1.2.1. Наличие технической возможности подключения системы «Умный домофон в частном секторе» к сети Интернет Оператора на Объекте со следующими характеристиками:

- Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных: не менее 2 Мбит/с;
- Протокол передачи данных – Ethernet;
- Уровень потерь IP пакетов при передаче информации по сети передачи данных – не более 0,5 %;
- Временные задержки при передаче пакетов информации — не более 100 мс;
- Достоверность передачи информации — не более 100 мс;

1.2.2. Наличие на Объекте установленного оборудования Оператора, которые после установки переходит в собственность Абонента, следующего вида (типа): вызывная панель со встроенной цифровой видеокамерой (полоса пропускания линии связи в сети передачи данных: скорость входящая: от 512 Кбит/с, скорость, исходящая: от 5 Мбит/с); контроллер/контроллер, встроенный в вызывную панель (полоса пропускания линии связи в сети передачи данных: скорость входящая: от 64 Кбит/с, скорость исходящая: от 64 Мбит/с); блок питания;

1.2.3. Наличие установленного на пользовательском устройстве приложения «Мой Умный дом» (далее по тексту настоящего раздела Правил также – Приложение), в котором Абонент обязан пройти процедуру регистрации посредством выданных Оператором учетных данных. Пользовательское устройство (планшет, смартфон) должно поддерживать операционные системы IOS (версия 14 и новее), Android (версия 6.0 и новее). Для получения услуги «Умный домофон в частном секторе» пользовательское устройство должно быть подключено к сети Интернет. Предоставление доступа к сети Интернет не входит в услугу «Умный домофон в частном секторе»;

1.2.4. Наличие на Объекте круглосуточного и бесперебойного электропитания для системы «Умный домофон в частном секторе».

1.2.5. Наличие на двери (дверях/калитке) Абонента установленного электрозамка, блока питания, линий связи, соединяющих оборудования для оказания услуги «Умный домофон в частном секторе», надлежащим образом функционирующего и совместимого с системой «Умный домофон в частном секторе».

1.2.6. Наличие имущества Абонента, соответствующего следующим требованиям: столбы для дверей (калиток) имеют надежное бетонное основание в грунте на глубине, соответствующей установленным для региона нормам и стандартам, но не менее чем 1200 мм. от горизонтальной поверхности земли, дверь (калитка) имеет металлический каркас, имеется металлическое основание на дверном столбе (калитке) для установки ответной части замка. Подписывая Заказ Абонент гарантирует соответствие своего имущества вышеуказанным требованиям.

### 1.3. Основные термины и понятия услуги «Умный домофон в частном секторе»:

Система «Умный домофон в частном секторе» – это комплекс взаимосвязанного оборудования устанавливаемого на Объекте Абонента, позволяющая осуществлять передачу голосовой и видео информации посредством сети Интернет Оператора. В состав оборудования входят: вызывная панель (со встроенной цифровой видеокамерой) и контроллером либо вызывная панель (со встроенной цифровой видеокамерой и контроллером), блок питания.

Передача информации осуществляется с помощью контроллера, вызывной панели и приложения Оператора «Мой Умный дом» на пользовательском устройстве Абонента. Устройство Абонента должно быть подключено к сети Интернет и поддерживать операционные системы IOS от 14 версии и более, Android от версии 6.0 более.

«Учетная запись» – запись, содержащая сведения, необходимые для идентификации Пользователя при предоставлении доступа к услуге «Умный домофон в частном секторе» в Приложении. К такой записи относятся логин и пароль, предоставленные Пользователю для доступа к услуге «Умный домофон в частном секторе», в том числе предоставленные Пользователю на основании договора.

Видеопоток/видеоизображение – последовательная смена кадров визуального изображения, получаемого с видеокамер.

Архив видеозаписи – предоставляется при условии подключения дополнительной услуги к тарифному плану «Умный дом в частном секторе», осуществляется путем хранения на оборудовании Оператора данных, полученных с цифровых видеокамер (встроенных в вызывную панель), установленных в рамках услуги «Умный домофон в частном секторе».

Объект – малоэтажное жилое помещение по адресу подключения услуг(и).

Контроллер – оборудование или оборудование в составе другого оборудования, которое получает сигнал от сервера Оператора и передает его на электрический отпорный механизм (далее также электрозамок).

Публичный сервер — это программное обеспечение Оператора, обеспечивающее удаленное взаимодействие и обмен данными между контроллером и приложением «Мой Умный дом». Публичный сервер обеспечивает хранение и обработку поступающих данных от контроллера:

- по проводному каналу сети Оператора.

Контроллер обменивается данными с приложением «Мой Умный дом», установленном на пользовательском устройстве Абонента, и поддерживает максимум до 6 устройств под одной учётной записью.

Контроллер обеспечивает:

- работу с публичным сервером по каналу ТСР,

- прием команды от публичного сервера и отправку сигнала на открытие электрозамка.

Абонент – физическое лицо, с которым заключен договор на услугу «Умный домофон в частном секторе».

Пользователь (конечный пользователь) – лицо, проживающее на Объекте, использующее оборудование «Умный домофон в частном секторе» и принявшее условия пользовательского соглашения в приложении «Мой Умный дом», в целях получения и передачи информации с помощью приложения «Мой Умный дом» на своем устройстве (оборудовании), подключенном к сети Интернет.

### 1.4. Условия предоставления услуги «Умный домофон в частном секторе».

Услуга «Умный домофон в частном секторе» – услуга, позволяющая осуществлять передачу голосовой и видео информации через сеть Интернет Оператора связи, с помощью системы «Умный домофон в частном секторе» и приложения «Мой Умный дом», установленного на пользовательском устройстве Абонента/Пользователя (для тарифного плана «Умный домофон в частном секторе») либо открытие дополнительной калитки с помощью дополнительного контроллера и приложения «Мой Умный дом», установленного на пользовательском устройстве Абонента/Пользователя, (для тарифного плана «Дополнительная калитка»). Услуга предоставляется в малоэтажных жилых помещениях.

Функции «Умного домофона в частном секторе» с помощью приложения «Мой Умный дом» для Абонента/Пользователя:

Для тарифного плана «Умный домофон в частном секторе»:

- прием звонка на устройстве Абонента/Пользователя,

- открытие калитки/дополнительных входных групп при звонке в Приложение,

- удаленное открытие двери с кнопки в Приложении,

- просмотр видео в режиме реального времени,

- возможность просмотра истории звонков в Приложении.

Для тарифного плана «Умный домофон в частном секторе» при выборе дополнительной услуги «Видеоархив 5»:

- доступ к просмотру видеоархива длительностью 5 суток.

Для тарифного плана «Дополнительная калитка»:

- удаленное открытие двери с кнопки в Приложении. Услуга «Умный домофон в частном секторе» не является услугой охраны, безопасности и/или системой исключения наступления нежелательных последствий, ущерба для имущества и/или здоровья Абонента.

Для пользования Приложением «Мой умный дом» Абонент использует учётную запись, переданную Абоненту. Под одним логином и паролем могут одновременно зарегистрироваться до 6 (шести) устройств.

Технической возможностью предоставления услуги «Умный домофон в частном секторе» (для тарифного плана «Умный домофон в частном секторе») является совокупность следующих условий:

- 1) техническая возможность подключения системы «Умный домофон в частном секторе» к сети Интернет Оператора в частном секторе;

- 2) наличие у Абонента, установленного на пользовательском устройстве приложения «Мой Умный дом» на OS Android от версии 6.0, на базе iOS от 14 версии и более;

- 3) предоставление Абоненту для управления услугой «Умный домофон в частном секторе» логина и пароля для приложения «Мой Умный дом»;

- 4) наличие на пользовательском устройстве Абонента действующей услуги Интернет.

Наличие услуги Интернет необходимо для получения Абонентом уведомления в приложении «Мой Умный дом» о звонках и использования функций домофона.

5) установка оборудования Оператора, которая после установки переходит в собственность Абонента вызывная панель (со встроенной цифровой камерой) и контроллер/ вызывная панель (со встроенной цифровой камерой и контроллером), блок питания.

6) на двери (дверях/калитке) Абонента должен быть установлен электрозамок, блок питания замка, линии связи, соединяющие устройства для оказания услуги «Умный домофон в частном секторе», надлежащим образом функционирующий и совместимый с системой «Умный домофон в частном секторе»;

7) соответствия имущества Абонента следующим требованиям: столбы для дверей (калиток) имеют надежное бетонное основание в грунте на глубине, соответствующей установленным для региона нормам и стандартам, но не менее чем 1200 мм. от горизонтальной поверхности земли, дверь (калитка) имеет металлический каркас, имеется металлическое основание на дверном столбе (калитке) для установки ответной части замка.

Технической возможностью предоставления услуги «Умный домофон в частном секторе» (для тарифного плана «Дополнительная калитка») является совокупность следующих условий:

1) техническая возможность подключения системы «Умный домофон в частном секторе» к сети Интернет Оператора в частном секторе;

2) наличие у Абонента, установленного на пользовательском устройстве приложения «Мой Умный дом» на OS Android от версии 6.0, на базе iOS от 14 версии и более;

3) предоставление Абоненту для управления услугой «Умный домофон в частном секторе» логина и пароля для приложения «Мой Умный дом»;

4) наличие на пользовательском устройстве Абонента действующей услуги Интернет.

Наличие услуги Интернет необходимо для получения Абонентом уведомления в приложении «Мой Умный дом» о звонках и использования функций домофона.

5) наличие оборудования: электрический отпорный механизм (электрозамок) с блоком питания, а также линий связи, соединяющих устройства для оказания услуги «Умный домофон в частном секторе».

6) соответствия имущества Абонента следующим требованиям: столбы для дверей (калиток) имеют надежное бетонное основание в грунте на глубине, соответствующей установленным для региона нормам и стандартам, но не менее чем 1200 мм. от горизонтальной поверхности земли, дверь (калитка) имеет металлический каркас, имеется металлическое основание на дверном столбе (калитке) для установки ответной части замка.

Заклучение Оператором с Абонентом Заказа, установка системы "Умный домофон в частном секторе", проведение иных монтажных работ производится Оператором в случае принятия им соответствующего решения после предварительного обследования Оператором Объекта Абонента, места подключения и оборудования Абонента на предмет возможности оказания услуги "Умный домофон в частном секторе", проведения монтажных работ, в том числе по установке системы "Умный домофон в частном секторе".1.5. Условия использования приложения «Мой Умный дом».

Абоненту/Пользователю для получения услуги «Умный домофон в частном секторе» необходимо скачать на пользовательское устройство приложение «Мой умный дом», а также ознакомиться и принять условия пользовательского соглашения, регламентирующего правила пользования приложением «Мой умный дом».

Приложение «Мой умный дом» доступно для скачивания в магазинах мобильных приложений.

Для входа и пользования приложением «Мой умный дом», а также получения услуги «Умный домофон в частном секторе» Абоненту выдаются учетные данные (логин и пароль), которые указываются в Карте регистрации.

1.6. В течение срока оказания услуги «Умный домофон в частном секторе» обслуживание системы «Умный домофон в частном секторе» может быть произведено только Оператором.

1.7. Оператор свободен в заключении Заказа, Акта для оказания услуги «Умный домофон в частном секторе», условия раздела 18 настоящих Правил не являются публичной офертой.

## **Глава 2. Обязательства и права Сторон.**

2.1. Оператор обязуется:

2.1.1. В течение 20(двадцати) рабочих дней с момента подписания Сторонами Заказа и поступления Оператору стоимости подключения (в случае, если такая стоимость предусмотрена прейскурантом на услуги Оператора и произведена оплата в соответствии и в порядке, предусмотренном Правилами, Заказом, Актом) произвести работы по подключению и/или предоставить Абоненту возможность доступа к услуге «Умный домофон в частном секторе», если иное не предусмотрено Заказом или Правилами, Актом. По окончании работ по подключению (предоставлению доступа к услуге «Умный домофон в частном секторе» посредством подключения Абонента к системе «Умный домофон в частном секторе») предоставить Абоненту Акт.

2.1.2. Со дня получения подписанного Абонентом Акта (в случае его предоставления Оператором) предоставить Абоненту в соответствии с условиями Заказа возможность доступа к услуге «Умный домофон в частном секторе», соответствующей выбранному тарифному плану. Подключение осуществляется путем осуществления соответствующих настроек в системе «Умный домофон в частном секторе» Оператором.

В момент подписания Сторонами Акта/Заказа предоставить Абоненту учетные данные для получения услуги «Умный домофон в частном секторе» и входа в приложение «Мой умный дом».

2.1.3. По заявке Абонента производить обслуживание системы «Умный домофон в частном секторе» на Объекте в рабочие дни с 09.00ч по 18.00ч.

2.1.4. По письменному заявлению Абонента без расторжения договора приостановить оказание услуги «Умный домофон в частном секторе».

2.2. Оператор вправе:

2.2.1. Изменять технологию оказания услуги «Умный домофон в частном секторе» с целью повышения качества и внедрения новых технологических процессов с обязательным уведомлением Абонента о необходимых

перенастройках оборудования Абонента (если есть такая необходимость) по телефону, указанному в Заказе или иным возможным способом.

2.2.2. Приостановить оказание услуги «Умный домофон в частном секторе» в случае невнесения оплаты в размере, достаточном для активации такой услуги в соответствии с условиями выбранного Абонентом тарифного плана по договору, а также в иных случаях, предусмотренными Правилами.

2.2.3. Изменять/дополнять функции, доступные в приложении «Мой Умный дом», обновлять/модернизировать такое приложение.

2.2.4. Выполнять монтажные работы по функционированию оборудования и сетей Абонента за дополнительную плату.

2.2.5. Отказаться в одностороннем порядке от оказания услуг и/или в подключении Абонента к системе «Умный домофон в частном секторе», в том числе в случае повторного обращения Абонента с соответствующим заявлением, при условии полного возмещения Абоненту убытков в случае:

- неоднократного (два и более раза) ненадлежащего выполнения Абонентом своих обязанностей, в том числе в связи с нарушением Абонентом гарантий, указанных в настоящих Правилах;

- неоднократной (два и более раза) несвоевременной оплаты Абонентом услуг, предоставляемых Оператором, до момента оплаты и исполнения иных обязанностей Абонента;

- прекращения технической возможности подключения Абонента к системе «Умный домофон в частном секторе» и/или возможности оказания услуги «Умный домофон в частном секторе»;

- злоупотребления Абонентом правом, в том числе на обращение к Оператору через Личный кабинет, по телефону Оператора (справочная служба), и/или на выезд сотрудников Оператора по заявкам Абонента об устранении неисправностей системы «Умный домофон в частном секторе» на Объект, носящих неоднократный характер (два и более раза) и не связанный с ненадлежащим оказанием Оператором услуги.

2.2.6. Устанавливать дополнительную плату за выезд на Объект Абонента.

2.3. Абонент обязуется:

2.3.1. Не осуществлять действия, направленные на уничтожение (либо вмешательство в работу) программного обеспечения и оборудования Оператора или других абонентов, пользователей (как-то: рассылка компьютерных вирусов, несанкционированный доступ к программному обеспечению, уничтожение защиты программного обеспечения, подмена IP-адресов, ограничение доступа к сети других пользователей и служб, порча/повреждение оборудования и т.п.).

2.3.2. Самостоятельно нести ответственность за причинение вреда третьему лицу вследствие использования услуги «Умный домофон в частном секторе».

2.3.3. Самостоятельно скачивать/обновлять приложение «Мой умный дом» для получения услуги «Умный домофон в частном секторе», пройти процедуру регистрации в приложении «Мой умный дом».

2.3.4. Обеспечить наличие на Объекте круглосуточного и бесперебойного электропитания для системы «Умный домофон в частном секторе».

2.3.5. Обеспечивать сохранность учетных данных, выданных Оператором для получения услуги «Умный домофон в частном секторе». Абонент самостоятельно несет полную ответственность за передачу учетных данных третьим лицам. Все действия, выполняемые под учетной записью Абонента, идентифицируется Оператором как действия, выполненные Абонентом лично.

Абонент полностью осознает возможность наступления негативных последствий в случае передачи учетных данных третьим лицам, включая риски совершения злоумышленниками кражи, действий, направленных на причинения вреда имуществу и/или здоровью Абонентов, членов его семьи или третьих лиц, иных преступных и противоправных действий.

2.3.6. Обеспечить соблюдение требований, установленных п.1.2 настоящего раздела Правил.

2.3.7. Поддерживать систему «Умный домофон в частном секторе» в сохранности, не наносить вред взаимосвязанному оборудованию, формирующему систему «Умный домофон в частном секторе», не ухудшать состояние оборудования.

2.3.8. Обеспечить доступ сотрудникам Оператора к Объекту Абонента для выполнения работ по подключению к услугам, в целях обслуживания системы «Умный домофон в частном секторе» на Объекте в соответствии с условиями Заказа или при выезде сотрудников Оператора по заявке Абонента об устранении неисправностей системы «Умный домофон в частном секторе».

2.4. Абонент вправе:

2.4.1. Изменять выбранный тарифный план путем внесения изменений в Заказ к договору (его подписанием уполномоченными представителями Сторон или иным способом, предусмотренным Правилами и/или в личном кабинете при наличии такой возможности).

2.4.2. Оставлять заявки об устранении неисправностей системы «Умный домофон в частном секторе» по телефону +7(347)2900-405.

2.4.3. Приостановить оказание услуги «Умный домофон в частном секторе» в случае невозможности пользования услугой в полном объеме, в том числе, но не ограничиваясь, в виду отсутствия или нефункционирования оборудования, необходимых для оказания услуги (электрического отпорного механизма (электрозамка) с блоком питания, линий связи, соединяющих устройства для оказания услуги «Умный домофон в частном секторе»), системы «Умный домофон в частном секторе».

### **Глава 3. Ответственность Сторон.**

3.1. Оператор не несет ответственность за некачественное функционирование и доступность отдельных сегментов сети связи, в том числе оборудования и линий связи Абонента, доставку информации и ее конфиденциальность при работе сети связи. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть связи (сеть Интернет).

- 3.2. Оператор не несет ответственность за сетевую активность программного обеспечения оборудования Абонента.
- 3.3. С момента получения присвоенных учетных данных Абонент несет ответственность за их конфиденциальность, несанкционированное использование. Установление соединения между оборудованием Абонента и оборудованием Оператора посредством присвоенных Абоненту учетных данных подтверждает, что Абонент получил и использует указанные в настоящем пункте учетные данные.
- 3.4. Оператор освобождается от ответственности за задержку срока выполнения подключения к услуге «Умный домофон в частном секторе» и устранения недостатков, за отсутствие услуги «Умный домофон в частном секторе», если такая задержка и/или отсутствие возможности оказания услуг вызвана невозможностью проведения Оператором работ на Объекте, в том числе невозможности подключения к системе «Умный домофон в частном секторе» в связи с ненадлежащим состоянием и функционированием двери (калитки) и столба (ов) двери (калитки) Абонента, в случае нарушения Абонентом гарантий и/или обязательств, указанных в настоящих Правилах, в связи с сезонным пучением грунта, а также в связи с погодными условиями, при которых монтажные работы запрещены или невозможны, а именно:
- температура воздуха в дневное время минус 10 градусов Цельсия и ниже,
  - продолжительные осадки в виде дождя и/или снега,
  - усиление ветра свыше 12 м/сек.
- 3.5. Оператор не несет ответственность за качество услуг доступа к оборудованию системы «Умный домофон в частном секторе» через сеть Интернет, за их неоказание, ненадлежащее оказание в случае перебоев в электропитании не по вине Оператора, и/или если доступ к данной услуге осуществляется Абонентом/пользователем (полностью или частично) с использованием услуг связи и/или сетей других операторов связи и/или несертифицированного, неисправного оборудования и иного имущества Абонента/пользователя.
- 3.6. Абонент самостоятельно несет ответственность при предоставлении своих учетных данных третьим лицам.
- 3.7. Оператор не несет ответственность: за содержание видеопотока, источник его формирования, использование видеопотока Абонентом и/или третьими лицами, за размещение видеопотока Абонентом на сайтах в сети Интернет, в том числе на сайте Абонента, а также за использование видеозаписи Абонентом и третьими лицами.
- 3.8. В случае нарушения Абонентом гарантий и/или обязательств, указанных в настоящих Правилах, Абонент обязуется самостоятельно и за свой счет разрешать все возможные претензии и споры третьих лиц, в т.ч. к Оператору, и возмещать убытки в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения письменного мотивированного требования.
- 3.9. Оператор не несет ответственности за качество услуги, в частности изображения (в том числе задержки/перебои/фрагментарность), зависящее от причин, которые находятся вне зоны ответственности Оператора, таких как, но не ограничиваясь, наступление обстоятельств непреодолимой силы, неблагоприятные погодные условия, изменения рельефа местности, воздействием внешних факторов, отказ электропитания (не по прямой вине Оператора), слабое/отсутствии освещения угла обзора расположения видеокамеры и др. Возможность получения изображения/видеопотока и/или его записи зависит от технической возможности Оператора и ограничена характеристиками оборудования Абонента (пользователя) и скоростью доступа к сети Интернет у Абонента(пользователя).
- 3.10. Все претензии третьих лиц в отношении используемого Абонентом (пользователем) изображения/видеопотока и/или его записи урегулируются Абонентом самостоятельно. Абонент согласен с тем, что информация/сигналы с оборудования услуги «Умный домофон в частном секторе» предоставляются «как есть»: Оператор не гарантирует, что изображение/видеопоток по своему содержанию соответствует требованиям действующего законодательства РФ, и распространение данного видеопотока не нарушает каких -либо прав третьих лиц, включая, но, не ограничиваясь авторскими и смежными правами.
- 3.11. Абонент заверяет, что не будет использовать изображение/видеопоток в целях и способами, способными причинить вред чести и достоинству работников Оператора, деловой репутации Оператора и иных лиц, а равно подрывающими основы этики, нравственности и морали.
- 3.12. Подписывая Заказ, Абонент выражает свое согласие, что Оператор не несет ответственности за любые убытки, которые Абонент/пользователь/третьи лица могут понести в процессе использования изображения/видеопотока и/или при пользовании услугой «Умный домофон в частном секторе». Согласно Федеральному закону №152 -ФЗ от 27.07.2006 видеозапись не является персональными данными.
- 3.13. Ответственность за использование, распространение информации, полученной с использованием изображения/видеопотока, возлагается на лицо, распространяющее эту информацию.
- 3.14. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом в случае:
- нарушения Абонентом обязательств по договору, настоящим Правилам;
  - неисправностей, вызванных перебоями электроснабжения и/или неправомерными действиями Абонента, третьих лиц;
  - механического повреждения оборудования услуги «Умный домофон в частном секторе» и системы «Умный домофон в частном секторе», под ключение к оборудованию услуги «Умный домофон в частном секторе» устройств, не предназначенных для получения услуг;
  - отключения и/или сбоя электропитания оборудования Оператора/Абонента, отключения и/или сбоя электропитания объекта Абонента и/или здания, в котором расположено оборудование Оператора; пожара, затопления, обледенения, стихийного бедствия, хищения, и/или умышленного повреждения оборудования, линий связи и т.д.;
  - если неисправности возникли в результате выполнения работ, связанных с оборудованием услуги «Умный домофон в частном секторе» третьими лицами и/или Абонентом;

- за сбои, прерывания, задержки и неполадки, вызванные недостатками информационных систем, имущества и линий связи, принадлежащих Абоненту и третьим лицам, а также проблемы, вызванные иными техническими причинами, возникшими не по вине Оператора.

3.15. Оператор не несет ответственность: за достоверность данных, содержащихся в видеозаписи с цифровой видеокамеры, встроенной в вызывную панель, установленную для оказания услуги «Умный домофон в частном секторе».

3.16. Оператор не несет ответственности за качество (в том числе задержки/перебои/фрагментарность) отображения показаний/сигналов с оборудования системы «Умный домофон в частном секторе», зависящее от причин, которые находятся вне зоны ответственности Оператора, в том числе таких как, но не ограничиваясь, наступление обстоятельств непреодолимой силы, неблагоприятные погодные условия, отказ электропитания (не по вине Оператора). Возможность отображения показаний/сигналов с оборудования услуги «Умный домофон в частном секторе» зависит от технической возможности Оператора и ограничена характеристиками оборудования Абонента и скоростью доступа к сети Интернет у Абонента.

3.17. Несанкционированный доступ (самовольное подключение) Абонента к оборудованию, линиям связи Оператора влечет ответственность в соответствии с договором, действующим законодательством РФ.

3.18. В случае нарушения Абонентом гарантий и обязательств по договору, Правилам Абонент обязан возмещать Оператору все убытки, вызванные таким нарушением, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления письменного требования Оператора. В случае предъявления Оператору претензий, связанных с нарушением Абонентом обязательств, Абонент обязуется урегулировать данные претензии своими силами и за счет собственных средств и при необходимости выступить в суде на стороне Оператора.

3.19. Абонент понимает и признает, что фактическая возможность получения услуги «Умный домофон в частном секторе» обусловлена наличием стабильного подключения пользовательского устройства к сети Интернет. Предоставление доступа к сети Интернет на пользовательском устройстве не входит в услугу «Умный домофон в частном секторе». Оператор не несет ответственности за невозможность пользования услугой «Умный домофон в частном секторе», вызванную отсутствием подключения пользовательского устройства к сети Интернет.

Абонент понимает и признает, что фактическая возможность получения услуги «Умный домофон в частном секторе» обусловлена наличием возможности произвести подключение к системе «Умный домофон в частном секторе» и возможностью оказания услуги «Умный домофон в частном секторе».

3.20. Абонент несет всю ответственность за использование услугой «Умный домофон в частном секторе», в том числе записей с архива, предоставляемых Оператором, и несет полную ответственность по претензиям и искам третьих лиц, направленных в адрес Оператора, в связи с использованием Абонентом услуг по договору и/или записей с архива.

3.21. Настоящие правила оказания услуг являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения на использование приложения «Мой Умный дом» и Заказа (договора).

## **Раздел 19. Прочие условия**

1.1. Абонент несет всю ответственность за использование услуг, предоставляемых Оператором связи, и несет полную ответственность по претензиям и искам третьих лиц, направленных в адрес Оператора связи, в связи с использованием Абонентом услуг по договору.

1.2. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, по вине Абонента и/или третьих лиц, в том числе в случае ненадлежащего состояния оборудования Абонента.

1.3. Оператор связи не несет ответственность за неказание, некачественное оказание услуг по договору, возникшее вследствие самовольного изменения Абонентом настроек и/или состава оборудования Оператора связи, перечень которого приведен в Заказе, либо оборудования Абонента.

1.4. Оператор несет ответственность за убытки, причиненные Абоненту при использовании Абонентом услуг, при перерывах оказания услуг, не оговоренных договором и/или Заказом и/или Правилами, а также при неказании, ненадлежащем оказании услуг в пределах стоимости не оказанных, либо ненадлежащим образом оказанных услуг.

1.5. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой Стороной за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери, или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.

1.6. Односторонний отказ Абонента от исполнения договора:

1.6.1: По услугам кроме услуг телефонной связи:

Не поступление на лицевой счет Абонента по договору в течение 180 (ста восьмидесяти) дней денежных средств, достаточных для достижения на счете положительного баланса (остатка), может признаваться Оператором как односторонний отказ Абонента от исполнения договора. В таком случае договор считается расторгнутым по истечении 180 (ста восьмидесяти) дней с даты возникновения задолженности.

1.6.2: По услугам телефонной связи:

Неиспользование Абонентом услуг телефонной связи в течение периода, равного 90 календарных дней, признается конклюдентными действиями, направленными на расторжение договора по инициативе Абонента и будет означать односторонний отказ Абонента от исполнения договора и от выделенного по договору абонентского номера.

1.7. Абонент вправе отозвать свое согласие, данное в договоре, путем направления письменного заявления по адресу места нахождения Оператора, указанному в договоре.

1.8. В случае заявки от Абонента на проведение Оператором работ (диагностики, настройки, установки или замены программного обеспечения и т.п.) с техническим устройством (оборудованием) Абонента (например, телевизионным приемником, Wi-Fi-роутером, абонентским приемником (цифровизором), сетевой платой и т.д.)

Абонент подтверждает наличие у него полномочий на владение, пользование и распоряжение вышеуказанным техническим устройством (оборудованием), а также имеющимся у него программным обеспечением.

Абоненту известно, и он согласен с тем, что:

- проведение вышеуказанных действий в отношении товара, приобретенного не в АО «Уфанет», может повлечь за собой отмену гарантийных обязательств производителя или продавца товара, исполнителя услуги;
- проведение вышеуказанных действий не гарантирует достижение желаемого результата и работоспособность вышеуказанного технического устройства (оборудования), а также сохранность содержащейся на нем информации, в связи с чем Абонент полностью принимает на себя ответственность и риск наступления вышеуказанных и иных последствий и претензий к АО «Уфанет» иметь не будет.

1.9. Подписывая Заказ, Акт к договору, Абонент гарантирует, что выполнение Оператором монтажных работ не нарушает целостность объекта, в том числе несущие конструкции, инженерные коммуникации и иные элементы, влияющие на предназначение, надлежащее использование объекта, его внешний облик и вид, а также не нарушает права и интересы третьих лиц.

1.10. Подписывая Заказ, Абонент гарантирует, что:

- все необходимые согласия законного собственника (владельца) объекта на заключение Заказа и проведение всех необходимых действий для их исполнения получено Абонентом;
- Абонентом получены все необходимые согласия для установки оборудования видеонаблюдения и безопасности и его дальнейшего размещения по адресу, указанному в Заказе; Абонентом получены все необходимые согласия для оказания услуг видеонаблюдения, видеотрансляции и т.п. по Заказу;
- Абонентом получены все необходимые согласия для установки оборудования системы «Умный домофон» и его дальнейшего размещения по адресу Объекта; Абонентом получены все необходимые согласия для оказания услуг по Заказу;
- все необходимые в соответствии с действующим законодательством РФ оповещения для третьих лиц об установке оборудования видеонаблюдения и безопасности, оборудования системы «Умный домофон», об аудио- видеосъемке, их хранении Абонент обязуется осуществлять своими силами и за свой счет.

В случае нарушения своих гарантий Абонент возмещает Оператору все убытки, вызванные таким нарушением, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения письменного требования Оператора. В случае предъявления Оператору претензий, связанных с нарушением Абонентом своих гарантий, Абонент обязуется урегулировать данные претензии своими силами и за счет собственных средств.

1.11. Абонент гарантирует, что контакты, адрес Объекта/квартиры и иные данные Абонента, указанные Абонентом в Заказе и/или дополнительных соглашениях, и/или заявлениях, и/или письмах к нему (далее – контактные данные Абонента) являются достоверными, действительными, доступ к ним имеют только уполномоченные представитель(и) Абонента. Абонент подтверждает, что письма, документы, иная корреспонденция, поступившая Оператору с контактных данных Абонента, указанных Абонентом в Заказе и/или дополнительных соглашениях, и/или заявлениях, и/или письмах к нему считаются надлежаще поступившими от Абонента.

1.12. Абонент не освобождается от обязанности оплатить услуги (полностью или в части) Оператору в случае, если эти услуги получены третьим лицом по реквизитам, учётным данным и т.п. Абонента, в том числе, если получение услуг вызвано несанкционированным доступом третьих лиц.

1.13. Оператор не несет ответственность за неокказание, ненадлежащее оказание услуг связи по договору, возникшее вследствие неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом обязанностей по договору, Правилам.

1.14. Письменное уведомление Абоненту о приостановлении оказания услуг по договору размещается Оператором в личном кабинете и/или направляется по почтовому адресу Абонента, если необходимость письменного уведомления Абонента предусмотрена действующим законодательством РФ, иными подзаконными актами.

1.15. Информацию об условиях предоставления услуг в рамках маркетинговых исследований, проводимых АО «Уфанет», можно узнать у сервис-менеджеров или сервис-инженеров АО «Уфанет» или оставив заявку по телефону /347/290-04-05, если иное не предусмотрено условиями маркетинговых исследований.

1.16. Подписывая договор, Абонент гарантирует, что Абонентом установлены и применяются все необходимые административные и организационные меры, технические и программно-аппаратные средства защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе на абонентском оборудовании, используемом Абонентом на указанном в Заказе объекте для выхода в информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе в сеть Интернет.

Предоставляя согласие на заключение несовершеннолетним лицом (Абонентом) договора и подачу заявления о его заключении, законный представитель Абонента гарантирует, что на находящемся у Абонента абонентском оборудовании установлены и применяются все необходимые административные и организационные меры, технические и программно-аппаратные средства защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе на абонентском оборудовании, используемом Абонентом на указанном в Заказе объекте для выхода в информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе в сеть Интернет.

В случае нарушения гарантий, указанных в настоящем пункте, Абонент (законный представитель Абонента) обязуется своими силами и за счет собственных средств урегулировать все претензии третьих лиц, в т.ч. к Оператору, и в течение 10 (десяти) дней с момента направления требования Оператором возместить Оператору все убытки и расходы, вызванные таким нарушением.

1.17. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи Абонент предъявляет Оператору претензию. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии Абонента, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

1.18. Абонент самостоятельно и за свой счет рассматривает и разрешает все вопросы, претензии третьих лиц и возможные споры в связи с использованием Абонентом установленного на абонентском оборудовании программного обеспечения, а также самостоятельно несет ответственность за нарушение прав на него.

1.19. В случае прекращения действия договора по любому основанию вернуть Оператору предоставленное/установленное оборудование Оператора (далее в настоящем пункте Правил – оборудование) в том состоянии, в каком он его получил, с учетом нормального износа, предоставив Оператору доступ для демонтажа оборудования в течение 2 (двух) рабочих дней с даты прекращения действия договора. В случае порчи, утраты, повреждения оборудования и/или отказа, уклонения Абонента от возврата оборудования, Абонент обязуется вернуть Оператору стоимость оборудования согласно действующему прейскуранту Оператора, в течение 2 (двух) рабочих дней с даты прекращения действия договора. Риск случайной гибели или повреждения оборудования переходит на Абонента с момента подписания Абонентом акта выполненных работ в соответствии с условиями договора.

1.20. Разногласия разрешаются в суде в соответствии с действующим законодательством России. Оператор вправе предъявить иск к Абоненту в суд по месту нахождения Оператора.

1.21. Не предоставление доступа к объекту Абонента для выполнения работ по подключению к услугам Оператора в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты заключения договора/Заказа, может признаваться Оператором как односторонний отказ Абонента от договора/услуги. В таком случае договор считается расторгнутым на 181 (сто восемьдесят первый) календарный день с даты заключения соответствующего Заказа/договора.

1.22. Подписывая Заказ, Абонент выражает согласие на использование неограниченное время сведений о нём, в том числе, но не ограничиваясь, предусмотренных ст. 53 ФЗ «О связи», в базе данных для информационно-справочного обслуживания.

1.23. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, полученной в связи с договором/заказом и не передавать ее третьим лицам без письменного согласия другой Стороны. Исключение составляет предоставление информации по запросу уполномоченных государственных органов.

## **Раздел 20. Условия предоставления услуг по техническому обслуживанию, поставке, монтажу, ремонту сплит-систем и систем вентиляции.**

### **Глава 1. Общие условия.**

**1.1. Общие условия.** В рамках договора в соответствии с Заказом/спецификацией (договором) (далее - договор) Оператор оказывает Абоненту услуги по техническому обслуживанию сплит-систем и систем вентиляции, поставку оборудования и/или материалов (вместе именуемые далее по тексту – Оборудование), монтажные работы, указанные в Заказе (далее – Работы), а Абонент обязуется эти Работы и Оборудование принять и оплатить.

#### **1.2. Основные термины и понятия**

**Система кондиционирования** — это общее понятие, объединяющее в себе все системы, предназначенные для поддержания заданных климатических параметров воздуха в помещениях.

**Сплит-система** — это кондиционер, система кондиционирования воздуха, состоящая из двух блоков: внешнего и внутреннего.

**Хладагент** — это жидкость или газ, без цвета и запаха, холодильный компонент, представляющий смесь этана и метана, в которых атомы хлора и фтора замещаются атомами водорода, необходимый для передачи тепла из помещения на улицу, за счет перехода хладагента из состояния газа в состояние жидкости.

**Система вентиляции** — это регулируемый воздухообмен в помещениях, создающий благоприятное для человека состояние воздушной среды (состава воздуха, температуры, влажности и пр.), а также совокупность технических средств, обеспечивающих такой воздухообмен.

**Промышленный альпинизм** — это специальная технология выполнения высотных работ промышленными альпинистами на различных объектах, когда рабочее место достигается с использованием альпинистских методов передвижения и страховки.

**Автовышка** – это грузоподъемный механизм прерывного действия, смонтированный на автомобильном шасси для подъема людей, инструмента, материалов, строительства, монтажа, обслуживания различных инженерных коммуникаций, в том числе систем кондиционирования и систем вентиляции.

1.3. Услуги по поставке, монтажу, техническому обслуживанию сплит- систем и систем вентиляции могут включать в себя:

- Поставку бытовых сплит-систем, систем приточно-вытяжной вентиляции.
- Монтаж бытовых сплит-систем, включающий в себя монтаж внутреннего блока, наружного блока, монтаж фреоновых коммуникаций между блоками и пусконаладочные работы, а также работы по демонтажу сплит-систем.
- Техническое обслуживание бытовых сплит-систем, включающее в себя чистку и дезинфекцию внутреннего блока сплит-системы с частичной или полной разборкой, очистку наружного блока сплит-системы с частичной или полной разборкой, при наличии свободного доступа к наружному блоку, заправку хладагентом, замену теплоизоляции на трубах фреонового контура, ремонт и обслуживание дренажной системы, проверку рабочих параметров сплит-системы, таких как давление хладагента в контуре всасывания, проверку рабочего тока компрессора, разницы температур на входе и выходе испарителя внутреннего блока сплит-системы. В случае отсутствия свободного доступа к наружному блоку Оператор вправе привлекать третьих лиц (промышленный альпинизм или автовышку) за счет Абонента.
- Монтаж бытовых систем вентиляции, приточных оконных клапанов, реверсивных рекуператоров, проветривателей, приточно-вытяжных систем.

Внутренний блок сплит-системы устанавливается с учетом технических требований производителя, указанных в инструкции по установке, обязательно с применением строительного уровня, на ровную стену, перегородку, способную выдержать вес внутреннего блока.

Отверстия в капитальных стенах для прокладки магистрали сверлятся при помощи перфоратора или дрелью с алмазной коронкой, с обязательным использованием строительного пылесоса.

Наружный блок сплит-системы устанавливается с учетом технических требований производителя, указанных в инструкции по установке, обязательно с применением строительного уровня, на надежный, капитальный фасад здания, способный выдержать вес наружного блока. В случае монтажа наружного блока на вентилируемый фасад или в специальную корзину для наружного блока, Оператор имеет право привлекать третьих лиц (промышленный альпинизм или автовышку) за счет Абонента.

## **Глава 2 Обязательства и права Сторон.**

### **2.1. Оператор обязуется:**

2.1.1. Созвониться с Абонентом в течение 2 (двух) часов с момента регистрации заявки Оператором, проконсультировать и назначить дату и время приезда к Абоненту для выполнения Работ.

2.1.2. Обеспечить выезд к Абоненту в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации Оператором заявки Абонента на оказание услуг по поставке, монтажу, техническому обслуживанию систем кондиционирования и вентиляции. По согласованию с Абонентом данный срок может быть более 3х рабочих дней.

2.1.3. Произвести поставку Оборудования и выполнить Работы в соответствии с договором лично, или привлекать третьих лиц без дополнительного согласования с Абонентом. Доставка Оборудования осуществляется силами и за счет Оператора.

2.1.4. Выполнить Работы по договору качественно, в полном объеме, в соответствии с условиями договора.

2.1.5. По окончании выполнения Работ предоставить Абоненту подписанный со своей стороны акт выполненных работ.

### **2.2. Абонент обязуется:**

2.2.1. Перед выполнением Работ при согласовании схемы и/или места выполнения Работ, при предоставлении представителем Оператора доступа на объект, при проведении Оператором Работ на объекте в целях исполнения Договора предоставить Оператору схему места прохождения открытой/скрытой электропроводки, водосточных, водопроводных, газовых труб, инженерных коммуникаций, в том числе скрытых, а также несущих стен/конструкций, иных элементов объекта (и, при возможности, здания в котором расположен объект Абонента), влияющих на предназначение, надлежащее использование объекта, а также предоставить информацию о согласовании с жильцами и управляющей компанией способа крепления и расположения инженерных систем на фасаде жилого дома, а также проведения Работ и размещения Оборудования. В случае их непредоставления выполнение Работ производится с письменного согласия Абонента на выполнение Работ без схемы, и если в результате выполнения Работ будут повреждены коммуникации, электропроводка и т.п./будет невозможно провести Работы, Оператор не несет за это ответственность и не берет на себя обязательства по восстановительным работам и по возмещению возможных убытков.

2.2.2. Перед выполнением Работ сообщить Оператору об известных Абоненту неисправностях в электропроводке.

2.2.3. Предоставить Оператору доступ к месту проведения Работ в рабочее время Оператора.

2.2.4. Создать необходимые условия для выполнения Работ, в том числе освободить проход к месту выполнения Работ, устранить препятствия, мешающие выполнению Работ.

2.2.5. Своими силами и за свой счет приобрести материалы и оборудование для выполнения Работ (в случае отсутствия таких материалов у Оператора) к моменту начала работ и предоставить их Оператору. Ответственность за качество и соответствие таких материалов и оборудования ГОСТам и требованиям норм и правил, действующих на территории Российской Федерации и места производства работ, несет Абонент.

2.2.6. Нести ответственность за соответствие своего оборудования, в том числе линий электропроводки, стандартам, применяемым в соответствии с действующим законодательством России и нормами СНиП, ГОСТ и иными подзаконными актами.

2.2.7. За счет собственных средств (без возмещения Оператором) обеспечить Оператора электроэнергией с достаточной мощностью для выполнения Работ.

2.2.8. Нести полную ответственность за причинение вреда третьим лицам, нанесенного в процессе выполнения работ Оператором в случае, когда причинение вреда вызвано нарушением гарантий Абонента, предусмотренных п.2.2.1 настоящего раздела Правил.

2.2.9. Оплатить Оборудование и Работы Оператора через Личный кабинет и/или мобильное приложение «Уфанет»/наличными сразу после подписания акта выполненных работ Сторонами.

2.2.10. Принять Оборудование и Работы в сроки, предусмотренные договором, и подписать документы, предусмотренные договором.

2.2.11. Выполнять все рекомендации производителя по надлежащей эксплуатации Оборудования в соответствии с инструкцией по эксплуатации.

### **2.3. Абонент имеет право:**

2.3.1. Проверять ход и качество выполняемых Работ, не вмешиваясь в деятельность Оператора.

2.3.2. Отказаться от исполнения договора, уплатив Оператору часть установленной цены пропорционально части Работ, выполненных до получения извещения об отказе Абонента от исполнения договора. Абонент также обязан возместить Оператору убытки, причиненные прекращением договора, в пределах разницы между ценой, определенной за все Работы, и частью цены, выплаченной за выполненные Работы.

2.3.3. Настоящим Абонент гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами и полномочиями на заключение договора, все необходимые разрешения и одобрения на проведение Работ, в т.ч. у собственника объекта, получены.

### **2.4. Оператор вправе:**

2.4.1. В одностороннем порядке изменять, дополнять прейскуранты на Работы, Оборудование, на материалы путем опубликования новой редакции прейскурантов на сайте [www.ufanet.ru](http://www.ufanet.ru) не менее, чем за 1 рабочий день до вступления дополнений, изменений в силу.

2.4.2. Если в процессе выполнения Работ выяснится неизбежность получения отрицательного результата, опасность или нецелесообразность дальнейшего проведения Работ Оператор вправе приостановить Работы, поставив об этом в известность Абонента, путем подписания акта о приостановлении выполнения работ.

Если Абонент, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны Оператора об обстоятельствах, указанных в абзаце 1 настоящего пункта, в течение 5 (пяти) календарных дней не примет необходимые меры для устранения вышеуказанных обстоятельств, Оператор вправе отказаться от исполнения договора.

2.4.3. Произвести поставку Оборудования и/или выполнить Работы досрочно, уведомив об этом Абонента.

### **Глава 3. Ответственность и гарантии.**

3.1. Приемка Оборудования по количеству и качеству осуществляется Абонентом в момент передачи товара по акту выполненных работ.

3.2. Абонент обязуется подписать акт выполненных работ в момент передачи Оборудования, Абонент обязан непосредственно после выполнения Работ принять результат выполненных Работ и подписать акт выполненных работ, при обнаружении недостатков отразить их в акте выполненных работ. Отсутствие замечаний при приемке Работ подтверждается Абонентом личной подписью в акте выполненных работ. В этом случае претензии, в т.ч. по качеству выполненных Работ Оператором не принимаются.

3.3. Если Абонент непосредственно после выполнения Работ не предоставил Оператору подписанный со своей стороны акт выполненных работ или не указал в данном акте замечания, то Работы считаются принятыми Абонентом без замечаний, а акт подписанным с даты, указанной в акте выполненных работ Оператором.

3.4. Абонент, обнаруживший недостатки в Работе при приемке, вправе ссылаться на них в случаях, если в акте выполненных работ были оговорены эти недостатки.

3.5. Право собственности на результат Работ, риск его случайной гибели или повреждения переходит к Абоненту после подписания Сторонами акта выполненных работ и полной оплаты по Договору. Право собственности на Оборудование, риск случайной гибели или повреждения Оборудования переходит к Абоненту с момента подписания Абонентом акта выполненных работ и полной оплаты по Договору.

3.6. Гарантийный срок на монтажные работы составляет 1 (один) год с даты подписания Сторонами акта выполненных работ.

3.7. Гарантийный срок на материалы и Оборудование устанавливается производителем. Гарантийный срок исчисляется с момента подписания Абонентом акта выполненных работ.

3.8. Гарантийный срок на иные работы (за исключением монтажных) составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты подписания Сторонами акта выполненных работ.

3.9. Оператор обязуется за свой счет устранить выявленные в течение гарантийного срока недостатки Работ и материалов Оборудования при условии надлежащей эксплуатации результата Работ и Оборудования. Оператор не несет ответственность за недостатки (дефекты), обнаруженные в пределах гарантийного срока, если они являются следствием:

- нормального износа результата Работ/Оборудования или его частей;
- неправильной эксплуатации результата Работ/Оборудования;
- ненадлежащего ремонта результата Работ/Оборудования, произведенного самим Абонентом или привлеченными им третьими лицами без согласования с Оператором;
- недостатков (в т.ч. скрытых) оборудования и материалов, предоставленных Абонентом.

3.10. По вопросам исполнения гарантийных обязательств Оператора Абонент может обратиться по круглосуточному телефону: +7(347)2-900-405 или по короткому номеру сотового телефона 09388.

3.11. Оператор не несет ответственность и не берет на себя обязательства по восстановительным работам в случае невыполнения Абонентом своих обязательств по п.2.2.1, 2.2.2 настоящего раздела Правил, и в случае, если оборудование и материалы Абонента и коммуникации на объекте Абонента, в т.ч. линии электропроводки, не соответствуют стандартам, правилам, нормам, применяемым в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.12. За нарушения сроков оплаты по договору Абонент обязан уплатить Оператору неустойку 0,1% от стоимости Работ/Оборудования за каждый день просрочки. Уплата неустойки производится в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего письменного требования Оператора.

### **Раздел 21. Продажа оборудования.**

21.1. Оператор вправе предлагать к продаже оборудование, бывшее в употреблении, в том числе имеющее недостатки.

21.2. В случае обнаружения недостатков, которые не были оговорены Оператором при продаже оборудования, Абонент вправе предъявлять требования, установленные действующим законодательством РФ, если докажет, что недостатки возникли до передачи оборудования или по причинам, возникшим до передачи. Требование подлежит удовлетворению при условии обращения к Оператору в сроки, установленные действующим законодательством РФ. Устранение недостатков товара осуществляется в срок, не превышающий 45 (сорока пяти) дней.

21.3. Гарантийный срок на бывшее в употреблении оборудование составляет 14 (четырнадцать) дней с даты передачи такого оборудования Абоненту.