

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор \_\_\_\_\_ Хомичев Е.А.

**П Р А В И Л А**  
**оказания услуг ООО«Р2»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Предостережение
2. Термины
3. Общие положения
4. Услуги ООО «Р2», порядок их предоставления
5. Особенности предоставления услуг доступа к сети Интернет
6. Изменение состава услуг
7. Порядок подключения к сети оператора. Модернизация и ремонт абонентской кабельной разводки
8. Обязанности и права ООО «Р2»
9. Обязанности и права абонента
10. Платежи за услуги и работы, расчеты с абонентами
11. Рассмотрение заявлений и претензий
12. Ответственность сторон и ее ограничения
13. Особенности предоставления услуг посредством сетей других операторов связи

### 1 ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ

- ООО «Р2» просит Абонента до заключения Договора внимательно прочитать данные Правила. Подписание Договора означает, что Абонент, безусловно, принимает все положения данных Правил.
- ООО «Р2» просит Абонента до заключения Договора обдумать возможные негативные последствия подключения к сети Интернет.
- ООО «Р2» просит Абонента придерживаться сложившихся в сети Интернет традиций и этикета сетевого поведения.

### 2 ТЕРМИНЫ

2.1 Термины, указанные ниже, и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых во внутренних актах ООО «Р2» (далее по тексту - Оператор), регламентирующих правоотношения между Оператором и Абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

<b>Абонент</b>	физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с Оператором и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором, а также являющиеся собственниками или арендаторами жилого или офисного помещения, абонентская разводка, которого подключается к сети ООО «Р2»
<b>Абонентский счет</b>	условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) Абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора
<b>Сеть ООО «Р2» (Сеть)</b>	совокупность технических средств, посредством которых Оператор предоставляет Абоненту комплекс услуг связи
<b>Абонентская разводка (Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)</b>	кабельная разводка, расположенная в принадлежащем Абоненту помещении и состоящая из кабеля, разветвителей, разъемов и розеток, соединяющих Оборудование и/или Аппаратуру Абонента с Сетью Оператора на абонентском отводе

<b>Абонентский отвод</b>	точка присоединения Абонентской разводки к Сети Оператора на абонентском разветвителе, принадлежащем Оператору и расположенном в распределительной коробке Оператора.
<b>Услуги ООО «Р2» (Услуги)</b>	услуги связи, оказываемые ООО «Р2» Абоненту на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг
<b>Зона обслуживания</b>	территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления Услуг
<b>Оборудование</b>	Установленные и/или настроенные у Абонента техническими специалистами ООО «Р2» технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям ООО «Р2», позволяющие Абоненту получать Услуги ООО «Р2».
<b>Аппаратура Абонента (Абонентские устройства, оконечное оборудование)</b>	имеющаяся у Абонента телеаппаратура, компьютеры и другие технические средства
<b>Подключение к Сети</b>	подключение Абонентской кабельной разводки к Абонентскому отводу с целью получения услуг Оператора
<b>Оператор-контрагент</b>	оператор связи, сети которого присоединены к Сети ООО «Р2» в целях предоставления Абонентам услуг ООО «Р2»
<b>Расчетный период</b>	временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого Абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате Абонентом
<b>Счет-заявка</b>	документ, фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемых Оператором, а также перечень и стоимость Оборудования, передаваемого Абоненту
<b>IP-адрес</b>	уникальный идентификатор компьютера, подключенного к сети Интернет, используемый протоколом IP для доставки и маршрутизации пакетов. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4) или 48-разрядное (по версии IPv6) двоичное число. Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками (например 217.10.32.5)
<b>Внутренний IP-адрес</b>	IP-адрес из диапазона 10.0.0.0 - 10.255.255.255 (10.0.0.0/8). Внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах Сети оператора, при установлении соединения с хостами в публичной сети Интернет внутренний IP-адрес подлежит трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из адресного блока Оператора

### 3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между Абонентами и Оператором по поводу предоставления Услуг Оператором. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг.

Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты Оператора, регламентирующие порядок и условия предоставления Услуг Оператора (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах Оператора и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

Настоящие Правила регулируют взаимоотношения Абонентов, получающих Услуги Оператора как по Сети Оператора, так и посредством сетей Операторов-контрагентов. При этом состав Услуг, их пакетирование могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса сети Оператора-контрагента (ст.13 настоящих Правил). В настоящих Правилах отмечены положения, действие которых не распространяется на взаимоотношения с Абонентами, получающими услуги Оператора посредством сетей Операторов-контрагентов. Кроме того, особенности предоставления Услуг могут быть определены тарифами Оператора.

3.2 ООО «Р2», являясь оператором связи и действуя на основании лицензий (*Лицензии на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 37302, 56939 выданные Федеральной службой по надзору в сфере связи.; Лицензия на осуществление деятельности в области оказания телематических услуг связи №36864, Лицензия на осуществление деятельности в области оказания услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации №36865*),

предоставляет Абонентам Услуги и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания Услуг, выполнения работ, Оператор может привлекать сторонние организации.

- 3.3 Действуя в рамках законодательства, при осуществлении деятельности в области связи, Оператор не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства.
- 3.4 Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой без согласия Абонента может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам.

Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования Абонентами Услугами (без персональной идентификации конкретных Абонентов). При необходимости использования установочных данных Абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, Оператор обязан предварительно публично любым доступным Абонентам образом уведомить Абонентов о таком использовании. Оператор вправе распространять установочные данные Абонента только в случае получения от Абонента письменного согласия об использовании его персональных данных.

#### **4 УСЛУГИ ООО «Р2», ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

- 4.1 Услуги Оператора включают набор услуг связи, оказываемых Абоненту, в том числе ретрансляцию телевизионных программ, предоставление доступа к сети Интернет и другие услуги связи. Состав Услуг (количество и перечень телевизионных каналов в пакетах услуг и т.п.) формируется Оператором.

Конкретные виды Услуг согласуются с Абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении Услуг.

Предоставление Услуг Оператором определяется наличием технической возможности предоставления Услуг, наличием соответствующего Оборудования и Аппаратуры у Абонента, а также денежных средств на счете Абонента (если это предусмотрено регламентами и тарифами ООО «Р2»), достаточных для оплаты заказываемых Услуг в соответствии с тарифами Оператора на работы и услуги.

- 4.2 Предоставление Услуг Оператора начинается после выполнения работ по подключению Аппаратуры Абонента и/или инсталляции Услуг Оператора и оплаты этих работ Абонентом, если это предусмотрено регламентами и тарифами Оператора.
- 4.3 Предоставление Услуг Оператора может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами. В этом случае Оператор в течение периода времени, определенного условиями (в том числе техническими) предоставления конкретной Услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг Абонентом в любой момент.
- 4.4 Оказание Услуг/Услуги может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении Абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у Абонента перед Оператором или отсутствия на Абонентском счете средств достаточных для получения Услуги/Услуг;
- осуществления Абонентом посредством Услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

Приостановление Услуги/Услуг при задолженности и при отсутствии средств на Абонентском счете происходит с первого числа календарного месяца. Приостановление Услуги/Услуг по иным основаниям происходит по усмотрению Оператора с даты, когда последнему стало известно о возникновении соответствующих обстоятельств. В этом случае, если приостановление Услуги происходит после начала Расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением договора на оказание услуг.

Для возобновления предоставления Услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату и осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги Оператора.

- 4.5 Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной Услуги, Абонент может приостановить пользование Услугой/Услугами по собственному желанию, начиная с первого числа очередного календарного месяца на период, исчисляемый полными календарными месяцами, уведомив об этом Оператора не позднее 5 рабочих дней до завершения текущего календарного месяца (Оператор вправе не исполнять заявления, полученные после указанного в настоящем пункте срока). Возобновление

Услуги происходят при условии, что на Абонентском счете находится сумма, достаточная для оплаты Услуги/Услуг по выбранному тарифу.

4.6 Предоставление Услуг ООО «Р2» прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг.

## 5 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

5.1 Минимальный пакет услуг доступа к сети Интернет включают:

- один внутренний IP-адрес и один внешний IP (если это предусмотрено тарифом);
- поддержка первичного (вторичного) сервера DNS;
- доступ к персональной статистике потребления услуг;

5.2 Непременными условиями предоставления услуги доступа к сети Интернет являются наличие у Абонента:

- сетевого адаптера Ethernet 10/100 BaseT на персональном компьютере Абонента;
- установленной и настроенной на персональном компьютере Абонента лицензионное операционной системы, включая стек протоколов TCP/IP или дистрибутивную копию операционной системы.

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

5.4 Если не запрещено условиями тарифа на заказанную Абонентом услугу доступа к сети Интернет, абонент может заказать дополнительные услуги, такие как дополнительное подключение, Внешний IP-адрес, приостановка обслуживания. В случае если на счете абонента недостаточно средств для получения всех заказанных Интернет-услуг, оказание всех заказанных Интернет-услуг может быть приостановлено.

5.5 Оператор не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, не отвечает за получение Абонентом нежелательной (в том числе оскорбляющей достоинство Абонента) информации и материалов и не гарантирует, что информация, отправленная и полученная Абонентом по Сети или вне ее, а также содержимое компьютера Абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

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

- несогласованные предварительно с адресатом рассылки электронных писем как множеству получателей, так и множественные рассылки одному получателю;
- несогласованные с адресатом отправки электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- несогласованные с адресатом рассылки электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера (СПАМ), а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic);

*Примечание: Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки*

- рассылки информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- публикацию или передачу информации или программного обеспечения, содержащего в себе вредоносный код ("вирус") или способного нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть Интернет;
- использование Услуг для распространения информации, носящей оскорбительный характер для участников сетевого сообщества (в том числе и сотрудников Оператора).

5.7 Оператор считает себя вправе ограничивать лиц, нарушающих общепринятые нормы пользования сетью Интернет (включая перечисленные в п.5.6 настоящих Правил), в пользовании предоставляемыми ресурсами и услугами.

5.7.1 При поступлении единичной жалобы нарушитель предупреждается о недопустимости его действий.

При поступлении повторных жалоб, оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушительно приостанавливается до получения разъяснений и подтверждения его готовности соблюдать общепринятые нормы пользования сетью.

При поступлении массовых жалоб оказание услуг нарушительно приостанавливается без предупреждения.

- 5.7.2 В случае поступления жалоб на рассылку писем, содержащих вредоносный код ("вирусы"), оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушительно приостанавливается, в его адрес посылается сообщение о возможном заражении его компьютера вирусом. Оказание услуг (доступ к ресурсу) возобновляется после получения Оператором подтверждения об излечении данного компьютера.
- 5.7.3 Оператор оставляет за собой право заносить в собственный "черный список" IP адреса тех почтовых серверов, администраторы которых не реагируют на жалобы о поступлении нежелательных писем, пришедших с данных серверов, и блокировать исходящие с таких серверов рассылки.
- 5.7.4 Жалобы по поводу несогласованных рассылок (п.5.6 настоящих Правил) Абоненты могут направлять по адресу [info@r2tv.ru](mailto:info@r2tv.ru)
- 5.7.5 Оператор не имеет права доступа к информации Абонента, передаваемой по Сети Оператора и ее использования, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Оператор не вправе разглашать регистрационные данные Абонента, за исключением случаев, требующих предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов, для выполнения Оператором принятых на себя обязательств, а также разрешения конфликтных ситуаций.

- 5.8 Оператор вправе приостановить предоставление доступа к сети Интернет, к части Услуги или любому дополнительному ресурсу, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги в случаях совершения Абонентом действий, нарушающих действующие регламенты Оператора.
- 5.9 При оказании Услуг Оператор принимает меры для обеспечения надлежащего качества их предоставления всем Абонентам Сети. В целях защиты интересов других Абонентов и соблюдения гарантий качества оказания Услуг, Оператор оставляет за собой право приостанавливать или прекращать оказание Услуг или их части отдельным Абонентам Сети в случаях, если их действия влекут (могут повлечь) за собой ухудшение качества оказания Услуг другим Абонентам.
- 5.10 Политика Оператора в части распределения IP-адресов и использования Абонентами возможностей протоколов стека TCP/IP:
- 5.10.1 При подключении к Сети Оператора Аппаратуры Абонента каждому зарегистрированному Абонентскому устройству присваивается IP-адрес. Максимальное количество IP-адресов, которое может быть предоставлено Абоненту – физическому лицу, не превышает число действующих Интернет-подключений Абонента, если иное специально не оговорено условиями предоставления услуги доступа в Интернет по выбранному Абонентом тарифу. Абонентам – юридическим лицам по запросу могут предоставляться подсети IP-адресов из блока адресов Оператора. Форма запроса и правила выделения адресов регламентируются нормами и документами RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)).
- 5.10.2 Абонентам Сети Оператора предоставлена возможность применения всех протоколов стека TCP/IP. В зависимости от требуемой функциональности при использовании протоколов стека TCP/IP Абонент может получить для своего Абонентского устройства внешний или внутренний IP-адрес. При подключении к Сети Оператора Абонентскому устройству по умолчанию присваивается внутренний или внешний IP-адрес в зависимости от выбранного тарифа. По запросу Абонента устройству может быть присвоен внешний IP-адрес, если это не противоречит условиям оказания услуги доступа в Интернет по выбранному Абонентом тарифу. В период блокировки Абонентского подключения блокируется физический адрес Абонентского устройства.
- 5.10.3 Во всех случаях предоставления Абонентам внешних IP-адресов из адресного пространства Оператора отсутствуют какие-либо ограничения со стороны администрации Сети Оператора на использование протоколов стека TCP/IP для санкционированного обращения к ресурсам Сети Оператора и сети Интернет, т.е. Оператор не блокирует порты и протоколы для соединений с использованием внешних IP-адресов.
- 5.10.4 Оператор оставляет за собой право устанавливать и, при необходимости, изменять условия соединений с использованием внутренних IP-адресов. Уведомление Абонентов об упомянутых изменениях производится в соответствии с настоящими Правилами.
- 5.11 Условиями оказания конкретной Услуги могут быть установлены определенные технические ограничения, предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления. В каждом случае, когда Абонентом будут превышены установленные условиями оказания Услуги ограничения, Оператор вправе направить Абоненту соответствующее уведомление и/или применить к такому Абоненту одну или все из нижеперечисленных мер:

- ограничить скорость передачи данных от и/или к Абоненту;

- временно заблокировать доступ Абонента к одному или нескольким ресурсам сети Интернет;

По решению Оператора ограничение скорости передачи данных и блокировка доступа к ресурсам осуществляются с момента, когда Абонент превысил ограничения, определенные условиями оказания Услуги, и до конца расчетного периода, в котором такое ограничение было превышено.

## **6 ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ**

- 6.1 Договоры на оказание услуг могут заключаться с любым потенциальным Абонентом, по типовым формам, разработанным Оператором в целях упрощения процедуры их оформления.
- 6.2 Абонент обязан собственноручно аккуратно и разборчиво заполнить бланк договора (если это предусмотрено формой договора).
- 6.3 Гражданам, совместно проживающим в коммунальных квартирах, подключение к Сети Оператора осуществляется при условии заключения с Оператором индивидуальных договоров на оказание услуг.
- 6.4 Перечень первоначально заказанных Абонентом Услуг указывается в счете – заявке или в договоре (если это предусмотрено соответствующей формой договора). В дальнейшем Абонент вправе производить изменения количества Услуг. Заявления Абонентов об изменении Услуг могут быть оформлены по образцам, разработанным Оператором, и направлены в Оператору любыми, доступными Абоненту способами (в том числе, по факсу, электронной почте, по почте, а также посредством WWW-интерфейса, если последнее предусмотрено Оператором). Заявления действуют с момента их регистрации Оператором.

В случае направления заявления по факсу или электронной почте Абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано Оператором (тел. 309-05-25, info@r2tv.ru)

- 6.5 Изменение количества Услуг осуществляется в дату, указанную Абонентом и согласованную с Оператором. Изменение тарифа на выбранную Абонентом Услугу может производиться только с первого числа календарного месяца.
- 6.6 Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом.

Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении Услуг, принятыми Оператором) при условии погашения всех задолженностей перед Оператором. В этом случае договор считается расторгнутым с даты регистрации Оператором заявления Абонента о расторжении договора.

При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде Абонента на новое место жительства/местонахождение), договор считается расторгнутым с момента, когда к Оператору поступили сведения об изменении адреса обслуживания. С таким Абонентом, при наличии технической возможности и желания Абонента, может быть заключен новый договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящими Правилами.

Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения Абонентом условий договора.

## **7 ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ**

- 7.1 Подключение к Сети Оператора производится в сроки, согласованные при заключении договора на оказание услуг между Оператором и Абонентом.
- 7.2 В целях предоставления Услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению Аппаратуры Абонента и инсталляции Услуг Оператора. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж Абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток. По желанию Абонента Оператор может разработать индивидуальный проект Абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.) определяются в случае необходимости в счете-заявке\*) или в договоре\*\*).

Указанные работы производятся после их оплаты. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции Услуг подтверждается подписанием сторонами счета – заявки\*), акта сдачи-приемки выполненных работ\*\*).

---

\*) Для физических лиц

\*\*) Для юридических лиц

\*) Для физических лиц

\*\*) Для юридических лиц

- 7.2.1 В случае если по желанию Абонента к Сети Оператора подключается существующая у Абонента разводка (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор гарантирует надлежащее качество услуг только на Абонентском отводе. Техническое обслуживание разводки в этом случае по желанию Абонента может осуществляться по ценам, устанавливаемым Оператором в зависимости от вида и объемов производимых работ.
- 7.2.2 Предоставление услуг доступа к сети Интернет и иных интерактивных услуг возможно только с использованием Абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами Оператора либо после специального тестирования имеющейся у абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям Оператора.
- 7.3 Перемещение оборудования смонтированной Абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами Оператора по запросу Абонента, и после оплаты Абонентом соответствующих расходов.
- 7.4 Если для получения Услуг Оператора потребуется установка дополнительного Оборудования (Карт доступа), то его установка, настройка и соответствующая настройка Аппаратуры Абонента производится техническими специалистами Оператора в соответствии с тарифами на работы и услуги Оператора.

Оператор может предоставить необходимое Оборудование Абоненту за плату. В том случае, если у Абонента имеется собственное Оборудование, необходимое для получения Услуги Оператора, Оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного Оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг.

- 7.5 Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании Аппаратуры, в том числе, обеспечить при подключении Аппаратуры/Оборудования к сети электропитания заземление или зануление. Несоблюдение указанных мер увеличивает опасность воздействия электростатического и переменного электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи (например, потере модемом связи с головной станцией, ошибкам при передаче), а также к поломке Оборудования/Аппаратуры.
- 7.6 В течение гарантийного срока, составляющего один год с момента подписания акта сдачи-приемки выполненных работ по подключению к Сети Оператора и/или инсталляции Услуг Оператора (или оформления соответствующего счета-заявки), гарантийные работы на смонтированной Оператором Абонентской кабельной разводке и гарантийный ремонт Оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора, производятся за счет Оператора. Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся Оператором по действующим на этот момент расценкам.

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

- в результате механического повреждения элементов Абонентской разводки;
- вследствие самостоятельного изменения Абонентом Квартирной кабельной разводки;
- в результате подключения к Абонентской разводке устройств, не предназначенных для получения

Услуг;

- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории Абонента;
- в случае повреждения Абонентской разводки (Оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения Абонентом мер электробезопасности (п.7.5 настоящих Правил).

- 7.7 Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону 309-05-25 (ежедневно с 9.00 до 21:00) Время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с Абонентом.

- 7.8 В случае возникновения аварийных ситуаций, выражающихся в повреждении волоконно-оптического кабеля либо коаксиальной кабельной сети, принадлежащих Оператору, Оператор производит ремонт и восстановление в течение 72 часов за свой счет. Указанный срок установлен без учета дополнительных работ (восстановление телефонной канализации, аварийный ремонт электросиловых линий (электросетей) и установок, инженерных сетей и др.), проводимых третьими лицами, а также восстановительных работ, связанных с хищением магистральных высокочастотных кабелей и умышленной порчей магистрального оборудования.

## **8 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА**

- 8.1 Оператор принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание Услуг Оператора Абонентам в установленные сроки без перерывов в пределах гарантированного времени работоспособности Сети (п.12.5), за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ - технических перерывов;

- осуществлять гарантийное обслуживание Абонентской кабельной разводки и Оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора;
- производить ремонтные работы Абонентской разводки и Оборудования по заявкам Абонентов;
- информировать Абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты Услуг, работ, производимых Оператором, не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;
- доводить до сведения Абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменениях правил оказания услуг.

#### 8.2 Оператор имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень и состав Услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты Услуг Оператора;
- приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг;
- расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении Абонентом условий договора или положений настоящих Правил.

#### 8.3 Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих регламентов Оператора, тарифов, состава услуг и т.п., доводятся до сведения Абонента одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

по почте, электронной почте, телефаксу, телефону в соответствии с данными, указанными в договоре на оказание услуг, на телеканале «Р2» или путем публикации об изменениях на Интернет-сервере ([www.r2tv.ru](http://www.r2tv.ru)).

## 9 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

#### 9.1 Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил, договора на оказание услуг;
- соблюдать правила эксплуатации Оборудования, установленных Оператором и абонентской Аппаратуры;
- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги Оператора и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами (или положениями о предоставлении конкретных Услуг Оператора);
- обеспечивать доступ сотрудников Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания Абонентской кабельной разводки!), Оборудования;
- сообщать Оператору о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

В том случае, если Оборудование, посредством которого предоставляются Услуги, передается Абоненту в аренду (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги), Абонент обязан:

- использовать Оборудование по целевому назначению, не передавать Оборудование третьим лицам;
- содержать Оборудование в исправном состоянии, не допуская его порчи или повреждения, незамедлительно сообщать Оператору о любых повреждениях и неисправностях Оборудования; не производить ремонт собственными силами;
- возместить Оператору затраты, понесенные в связи с ремонтом Оборудования в случае, если неисправность возникнет по вине Абонента. В случае утраты Оборудования Абонент обязан возместить Оператору стоимость утраченной единицы Оборудования в размере, установленном тарифами Оператора;
- в случае прекращения аренды Оборудования вернуть его Оператору в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом нормального износа;

#### 9.2 Абонент имеет право:

- получать от Оператора консультации в рамках действия договора на оказание услуг;
- приостановить получение всех или части Услуг по своему усмотрению (за исключением услуг телетрансляции) в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;
- требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении Услуг Оператора в сроки, установленные тарифами на работы и услуги, настоящими Правилами;
- получать достоверную информацию об услугах и работах, выполняемых Оператором.

#### 9.3 Абоненту запрещается:

- использовать Оборудование/Услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к Услугам Оператора третьим лицам (в том числе

несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;

- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом телепрограммы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента;
- осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать Оборудование третьим лицам с этой целью;
- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора;
- подключать к Сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения Услуг Оператора;
- использовать услуги доступа к сети Интернет для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять;
- использовать услуги доступа к сети Интернет в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;
- осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам Оператора и к другим системам, доступным через сеть Интернет;
- несанкционированное подключение к Сети Оператора. Несанкционированное использование Сети Оператора, ее повреждение или порча влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## 10 ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ

10.1 Оплата Услуг Оператора осуществляется в соответствии с тарифами, устанавливаемыми Оператором. В случае изменения тарифов на Услуги, оплаченные Абонентом на несколько месяцев вперед, производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления Услуги тарифами.

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

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

10.3 В том случае, если на первый день календарного месяца на Абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты заказанных услуг (услуги кабельного телевидения, доступа в Интернет), то их предоставление может быть приостановлено Оператором.

10.4 Если денежные средства в оплату Услуги, поступают на Абонентский счет **до 15 числа текущего месяца включительно**, то предоставление услуг начинается с даты поступления к Оператору денежных средств в размере не менее одного месячного тарифа\*. Абонентская плата за текущий месяц взимается в полном размере за весь месяц.

Если денежные средства в оплату Услуги поступают **после 15 числа текущего месяца**, то, по умолчанию, Услуга возобновляется с первого числа следующего месяца. По желанию Абонента предоставление Услуги может быть начато с даты, заявленной Абонентом в текущем месяце. Заявления Абонентов принимаются в порядке, определенном Правилами. В этом случае Абонентская плата за текущий месяц взимается **в полном размере** за весь месяц (независимо от количества дней ее предоставления).

10.5 В случае использования Абонентом услуг доступа к сети Интернет, телематических служб Сети Оператора, Абонент может нести дополнительные расходы помимо абонентской платы (доступ к определенным платным телематическим службам, информационным ресурсам сети Интернет, в связи с покупкой товаров или подпиской на какие-либо услуги и предложения и т.д.). Абонент в данных случаях несет и оплачивает все подобные дополнительные расходы и обязательства.

10.6 Оператор вправе самостоятельно определять порядок учета денежных средств, уплаченных Абонентом за услуги и работы Оператора, в том числе очередность списания денежных средств с Абонентского счета.

10.7 В том случае, если на Абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты Услуги, Оператор вправе приостановить оказание соответствующей Услуги Абоненту. Очередность приостановления Услуг при недостаточности средств на счете Абонента, в том случае, если Абонентом заказано несколько Услуг, Оператор устанавливает самостоятельно.

\* Для услуг доступа к сети Интернет – в размере суммы месячного тарифа и дополнительных заказанных услуг, в соответствии с п. 5.4.

Если предоставление Услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и у Оператора отсутствует заявление Абонента о приостановлении соответствующей Услуги (п.4.5 настоящих Правил), то Абонент обязан оплатить предоставленные Услуги в полном объеме.

10.8 В случае приостановления Услуг по заявлению Абонента (п.4.5 настоящих Правил) начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. В случае если Услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически Абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами.

Если прекращение предоставления Услуги или ее приостановление (по основаниям и в порядке, предусмотренным п.4.5 настоящих Правил), либо возобновление происходит после начала Расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном объеме в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением договора на оказание услуг.

#### **10-А. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

10-А.1. Абонент обязан уплачивать абонентскую плату в размере не меньшем, чем размер абонентской платы за заказанные Услуги (100% предоплата) не позднее 20 числа месяца, предшествующего Расчетному периоду.

10-А.2. Если правилами предоставления конкретной Услуги Оператора не предусмотрено иное, первоначальный платеж за Услугу состоит из стоимости работ по подключению Аппаратуры Абонента к Сети Оператора (с монтажом или без монтажа Абонентской кабельной разводки) и/или инсталляции Услуг (в зависимости от состава заказанных услуг) и суммы авансового платежа за Услуги.

Порядок и сроки оплаты услуг предусмотрены регламентами, тарифами, а также иными актами, регулирующими порядок и условия предоставления конкретных Услуг Оператора.

10-А.3. Оплата услуг Абонентами может производиться через учреждения банков (с использованием стандартного платёжного бланка) с обязательным указанием номера договора на платежном бланке. Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на счет абонента или возврат денежных средств не гарантируется.

#### **10-Б. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

10-Б.1. Первоначальный платеж Абонента состоит из стоимости работ по подключению Аппаратуры Абонента к Сети Оператора (с монтажом или без монтажа Абонентской кабельной разводки) и/или стоимости инсталляции Услуг Оператора, а также абонентской платы за заказанную Абонентом услугу в размере 100% абонентской платы за первый календарный месяц авансом.

10-Б.2. Внесение первоначального платежа производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета на оплату заказанных Абонентом услуг и до момента проведения работ по подключению Аппаратуры Абонента к Сети и инсталляции Услуг.

В дальнейшем Оператор оформляет счета за расчетный месяц в течение пяти рабочих дней следующего месяца и направляет Абоненту в сроки, предусмотренные настоящими Правилами (п.10-Б.3). Абонентская плата за все заказанные Абонентом услуги уплачивается по факту их предоставления до двадцатого числа месяца, следующего за расчетным на основании счетов, выставленных Оператором. Ответственность за прохождение платежей возлагается на Абонента.

10-Б.3. Копии счетов направляются Абоненту по факсу или электронной почте в течение первых десяти рабочих дней месяца, следующего за расчетным. Оригиналы счетов и счетов-фактур Абонент может получить либо в офисе обслуживания Абонентов (адрес: Ленинградская область, Всеволожский район, пос. Мурино, ул. Оборонная д.32 А), либо оригиналы счетов и счетов-фактур направляются Абоненту по почте. В случае неполучения счета в указанный период Абонент должен принять разумные меры для получения счетов. За неполучение счетов Абонентом Оператор ответственности не несет.

### **11 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ**

11.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию.

Все поступившие Оператору претензии регистрируются.

Претензия может быть предъявлена Абонентом в письменном виде по почтовому адресу: 188662, Ленинградская область, Всеволожский район, ул. Оборонная д. 32А офис 107 или по факсу 309-05-25, или по электронной почте info@r2tv.ru.

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

Претензии относительно качества и объема предоставленных услуг должны быть предъявлены в течение 30 календарных дней с момента окончания месяца, в котором предоставлялись услуги.

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

## 12 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

12.1 Оператор и Абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, правилами оказания услуг Оператора и договором на оказание услуг.

12.2 В случае нарушения условий п.п.5.6, 9.3 настоящих Правил Оператор вправе взыскать все полученные Абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/Оборудования и потребовать от Абонента возмещения убытков Оператора, вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами.

Абонент также обязан возместить убытки Оператора, возникшие из-за нарушения Абонентом своих обязательств по договору на оказание услуг, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки Оператора.

При этом Оператор вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

12.3 Несанкционированное использование Оборудования/Услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к Услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере 10 000 рублей за каждый выявленный случай такого подключения.

12.4 Оператор не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения платежных документов;
- за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования Абонентом неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям Сети Оператора Аппаратуры, Оборудования, приобретенных у неуполномоченных Оператором распространителей, несоблюдения условий и/или требований безопасности, а также в случае подключения Абонентом Аппаратуры/Оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- за невозможность оказания доступа к сети Интернет, если Аппаратура/Оборудование и/или программное обеспечение Абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере Абонента (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);
- за какие бы то ни было потери, убытки Абонента, наступившие в результате деятельности Абонента, связанной с использованием услуг доступа в Интернет, а также за качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;
- в случаях повреждения Абонентской кабельной разводки, Оборудования, произошедших не по вине Оператора;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности Оператора, как то:
  - риски, связанные с использованием услуг доступа к сети Интернет (Абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, в том числе законодательству об авторском праве);
  - вред, причиненный действиями или бездействием Абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;

- риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам Абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля Абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);
  - последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретённых Абонентом не у Оператора,
  - o в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.
- 12.5 Оператор гарантирует, что Сеть Оператора, представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования Оператора, будет работоспособна в течение 97% времени предоставления услуг. Измерение процента готовности Сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.
- 12.6 При нарушении сроков оказания Услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине Оператора (связанных, в том числе, с отсутствием Абонента в помещении в согласованный срок), Оператор вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании Услуги, перерасчет абонентской платы не производится.
- 12.7 Абонент гарантирует предоставление Оператору всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых Услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.
- 12.8 Оператор и Абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.

### **13 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ**

- 13.1 В случае присоединения Сети Оператора к сетям других операторов связи (далее – Оператор-контрагент), Оператор, при наличии технической возможности, предоставляет услуги посредством кабельных сетей таких операторов-контрагентов.

В том случае, если кабельные сети операторов-контрагентов:

- спроектированы и построены в соответствии с технологиями проектирования и строительства, отличными от принятых и используемых Оператором;
- могут предоставлять Оператору ограниченную часть частотного ресурса и/или не содержат обратного канала,

то виды предоставляемых Услуг могут отличаться от Услуг, оказываемых Оператором Абонентам в Сети Оператора. Оператор предоставляет Абонентам, подключенным через кабельную сеть Оператора-контрагента, только те Услуги, пакетирование которых возможно в ограниченном частотном ресурсе сети Оператора-контрагента без ущерба качества услуг. Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления таких услуг могут разрабатываться Оператором в зависимости от конкретных технических возможностей сети конкретного Оператора-контрагента.

\* \* \*