

ОПИСАНИЕ УСЛУГ И ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТНЫМИ СЕРВИСАМИ «ДОМ.RU»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящий документ определяет правила, обязательные для Абонента при пользовании платными дополнительными услугами (далее – Платный сервис):

1.1. Оператор связи предоставляет Абоненту услуги Платного сервиса «как есть» и в том виде, в котором они доступны на момент их предоставления, а Абонент обязуется оплачивать услуги Платного сервиса в порядке, в сроки и на условиях, предусмотренных Договором, настоящим Описанием Услуги и Заказом. Любая услуга, которая указана в Приложении № 1, может быть оказана только при наличии технической возможности для ее оказания.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

2.1. **Абонент** - пользователь услугами связи, с которым заключен Договор при выделении для этих целей уникального кода идентификации;

Заявка - обращение Абонента в информационно-справочную службу Оператора связи в устной форме о желании получить Платный сервис

2.2. **Объект** – помещение или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора связи, где Абонент заказывает оказание услуг Платного сервиса.

2.3. **Договор** – Договор на предоставление услуг связи, заключенный между Абонентом и Оператором связи со всеми дополнения и изменениями к нему.

2.4. **Дополнительное соглашение** - документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора с целью приобретения услуг Платного сервиса Абонентом, содержащий наименование услуг, стоимости услуг, а также сроки предоставления и другую необходимую информацию.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор связи обязуется:

3.1.1. принимать все Заявки Абонентов, желающих получить соответствующий Платный сервис, с указанием следующей информации:

- Фамилию Имя Отчество Абонента;

- адрес Объекта;

- количество телеприемников, нуждающихся в услугах Платного сервиса;

- количество телефонных аппаратов и/или персональных компьютеров, нуждающихся в услугах Платного сервиса;

- тип и количество оборудования и материалов, необходимых для оказания Сервиса;

- дата и время выполнения Заявки, установленной Абонентом;

- иная информация, необходимая для оказания услуг Платного сервиса Абоненту.

3.1.2. Оказывать Платный сервис Абонентам в течение 24 (Двадцати четырех) рабочих часов с момента регистрации Заявки Абонента, за исключением случаев отказа Абонентов от предоставления Платного сервиса, в том числе при индивидуальном сроке оказания Платного сервиса, согласованного с Абонентом, а также в случаях, требующих предварительной подготовки для оказания Платного сервиса (закупка оборудования, материалов, при оказании Сервиса) и выездов в отдаленные районы г. Воронеж.

3.1.3. Оказывать Абонентам Платный сервис в соответствии с Перечнем услуг, указанным в Приложениях № 1 к настоящему Описанию.

3.1.4. Оформлять акты оказанных Абоненту услуг после оказания Платного сервиса по форме, указанной в Дополнительном соглашении.

3.1.5. Рассматривать все претензии Абонентов, связанные с оказанием им Платного сервиса, в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения претензии.

3.1.6. В целях предоставления Платного сервиса использовать оборудование и материалы, имеющие необходимые сертификаты, если услуга не предусматривает использование материалов и/или оборудования Абонента.

3.1.7. В случае отказа Оператором связи в оказании Платного сервиса Абоненту в связи с тем, что оказание Платного сервиса не предусмотрено Перечнем услуг, указанным в Приложениях №1 к настоящему Описанию, Оператор связи незамедлительно уведомляет об этом Абонента посредством телефонного звонка по номеру Абонента, указанному в Договоре на предоставление услуг связи, либо иным способом.

3.1.8. Все действия Оператора связи по Заявке, включая регистрацию Заявки, согласование сроков выполнения Заявки, отмену и выполнение Заявки подлежат занесению в информационную систему Оператора связи.

3.2. Абонент обязуется:

3.2.1. Обеспечивать беспрепятственный доступ технических специалистов и (или) полномочных представителей Оператора связи на Объект для оказания Платного сервиса;

3.2.2. Оплатить оказанный Платный сервис в соответствии с тарифами, установленными в Приложении № 1 к настоящему Описанию Услуг.

3.2.3. Принять надлежащие меры по настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

3.3. Абоненту запрещается:

3.3.1. Осуществление действий с целью изменения настроек Оборудования, Пользовательского (оконечного) оборудования, указанного в Описании услуг связи, или иного оборудования и средств связи Оператора связи или иных действий, которые, в том числе могут повлечь за собой сбои в их работе, нарушение нормального функционирования элементов Сети Оператора связи, не принадлежащих Абоненту.

3.3.2. Осуществление действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети Оператора связи (компьютеру, другому оборудованию и средствам связи или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса.

3.3.3. Допускать передачу Оборудованием, Пользовательским (оконечным) оборудованием в сеть Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на компьютеры или Оборудование, Пользовательское (оконечное) оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

3.3.4. Допускать включение в Оборудование, Пользовательское (оконечное) оборудование без согласования с Оператором связи и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств, а также допускать внесение изменений в настройку Оборудования, Пользовательского (оконечного) оборудования без согласования с Оператором связи.

4. ТАРИФЫ И ПЛАТЕЖИ

4.1. Тарифы Оператора связи на момент оказания Платного сервиса определяются сторонами в Дополнительном соглашении, подписываемом Абонентом и Оператором связи. Тарифы указаны в Приложении № 1 к настоящему Описанию и размещаются на сайте Оператора связи. Оператор вправе изменять в одностороннем порядке Тарифы на дополнительные услуги, известив об этом Абонента не менее чем за 10 (Десять) дней в местах работы с абонентами, через средства массовой информации и (или) информационные системы, личный кабинет и/или по электронной почте, а также иным способом по усмотрению Оператора связи, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

4.2. При расчетах учитываются только услуги Платного сервиса, оказанные в полном объеме и подтвержденные подписанным Актом сдачи-приемки услуг.

4.3. Плата за фактически оказанный Платный сервис фиксируется Сторонами в Акте сдачи-приемки услуг. Акт сдачи-приемки услуг подписывается Сторонами в день оказания Платного сервиса.

4.4. Оплата за оказанный Платный сервис производится в порядке внесения аванса по Тарифам Оператора на конкретный вид услуги, если иное не установлено для конкретного вида Платного сервиса. Денежные средства вносятся в наличной или безналичной форме на Лицевой счет Абонента, выделенный в Договоре на предоставление услуг связи.

4.5. Суммы, поступившие от Абонента в счет оплаты оказанного Сервиса, считаются внесенными с внесения наличных денежных средств в кассу Оператора связи либо в финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, либо в платежные системы (включая терминалы оплаты Услуг), и зачисляются на Лицевой счет, указанный Абонентом в платежном документе (в момент подписания Заказа к Договору Абоненту выделяется Лицевой счет по соответствующему Заказу. Номер Лицевого счета соответствует номеру подписанного Сторонами Заказа). В случае, если назначение платежа Абонентом не указано или не позволяет достоверно определить, на какой Лицевой счет перечисляются денежные средства, данные денежные средства не зачисляются на Лицевой счет Абонента и учитываются на отдельном счете до момента надлежащего оформления Абонентом платежных документов, либо уточнения Абонентом назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится Абонентом путем обращения к Оператору связи в местах работы с абонентами, установленных Оператором связи, с соответствующим заявлением с обязательным указанием номера уточняемого платежного документа, номера Лицевого счета и платежного документа, по которому произведен соответствующий платеж. Денежные средства, внесенные в качестве платы по Договору, списываются Оператором связи с Лицевого счета Абонента в первую очередь для погашения задолженности Абонента.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Под конфиденциальной понимается любая информация технического, коммерческого, финансового характера прямо или косвенно относящаяся к взаимоотношениям Оператора связи и Абонента, не опубликованная в открытой печати или иным образом не переданная для свободного доступа, и ставшая известной Сторонам в ходе оказания Платного сервиса.

5.2. Каждая из Сторон согласилась считать весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу в ходе предоставления Платного сервиса, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, - коммерческой информацией) другой Стороны.

5.3. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или настоящим Описанием Услуги.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ

6.1. В случае повторного обращения Абонента в течение 7 (Семи) календарных дней с момента последнего предоставления Абоненту Платного сервиса за предоставлением одной и той же услуги Платного Сервиса на одном и том же оборудовании, возникшей не по вине Абонента - Оператор связи обязуется повторно предоставить Платный сервис Абоненту без взимания платы, в случае, если повторное обращение возникло по вине Абонента за оказанный Платный сервис будет произведено начисление платы согласно настоящему Описанию.

РАСЦЕНКИ И ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПЛАТНОГО СЕРВИСА

Перечень услуг	Цена (руб.)	Перечень услуг	Цена (руб.)
ВЫЗОВ СПЕЦИАЛИСТА		УСЛУГИ С ЛОКАЛЬНОЙ СЕТЬЮ АБОНЕНТА В ПОМЕЩЕНИИ АБОНЕНТА	
Вызов технического специалиста в пределах города ¹	150	Подключение одного устройства Абонента к локальной сети Абонента с использованием материалов Оператора связи (за 1 устройство) ²	250
Вызов технического специалиста до 15 км от города	250		
Вызов технического специалиста до 50 км от города	650		
УСЛУГИ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ АБОНЕНТА		Подключение одного устройства Абонента к WIFI сети Абонента (за 1 устройство) ²	150
Установка и подключение оргтехники Абонента к ПК (за 1 ед)	250	Настройка общего доступа к оргтехнике в помещении Абонента с ПК Абонента (МФУ/принтер/сканер и т.д.) (за 1ПК)	300
Ручная настройка одного телеприемника (за 1 ед)	250	Точечная настройка маршрутизатора (за 1 маршрутизатор)	300
Настройка телефонного аппарата Абонента (за 1 ед) ²	250	Настройка Wi-Fi роутера Абонента (за 1 Wi-Fi роутер)	300
УСЛУГИ С АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИЕЙ		УСЛУГИ С ПЕРСОНАЛЬНЫМ КОМПЬЮТЕРОМ (ПК)	
Монтаж/демонтаж кабель-канала с использованием материалов Абонента (1м) ²	50	Настройка TV-Тюнера на ПК (1ед)	250
Подключение и настройка второго телеприемника к услуге кабельного телевидения Дом.гу (1ед)	250	УСЛУГИ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ	
Прокладка UTP/Coax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи закрытым ³ способом (1м)	80	Очистка ПК от вирусов с использованием программного обеспечения, установленного на ПК Абонента (без установки антивирусной программы для ПК) (за 1 ПК)	400
Прокладка UTP/Coax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Абонента закрытым ³ способом (1м) ²	40	Установка браузера, регистрация и настройка почтового ящика, мессенджера, регистрация в социальных сетях, регистрация в онлайн-играх (за 1ПК)	250
Прокладка UTP/Coax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи открытым ⁴ способом (1м) ²	35	УСЛУГИ МОНТАЖА	
Прокладка UTP/Coax кабеля в помещении абонента с использованием материалов абонента открытым ⁴ способом (1м) ²	20	Пробивка отверстия в стене, металлической двери, дверном косяке (за 1 отверстие) ²	70
Установка/замена F-разъема или коннектора RJ-45 с использованием материалов Оператора связи (1ед) ²	50	Установка/крепление телевизионной приставки/ Wi-Fi роутера на стену (1ед)	150
Установка/замена ТВ делителя с использованием материалов Оператора связи (1ед)	150	Установка/крепление телеприемника на стену диаметром 55д и менее (за 1ед)	800
Установка/замена/подключение и настройка внешней однопортовой розетки RJ-45, размещенной на наружной поверхности стены, с использованием материалов Оператора связи (1ед)	200	Установка/крепление телеприемника на стену диаметром более 55-до 75д (1ед)	1200
Подключение и настройка внутренней розетки RJ-45/ТВ, размещенной в стене с использованием материалов Абонента (1ед)	150		

¹ Если сумма выполненных работ составляет 600 руб. и более, услуга Вызов технического специалиста в рамках города включена в стоимость оказанных услуг

² Услуга и услуга Вызов технического специалиста оплачиваются Абонентом, в случае отсутствия неисправности абонентской линии

³ Укладка кабеля в кабель-канал (в плинтус) в помещении Абонента в месте, определенном Абонентом

⁴ Укладка кабеля в помещении Абонента в месте, которое определил Абонент путем крепления к наружной поверхности стены