

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

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

1.1. Оператор связи предоставляет Абоненту дополнительные Сервисы «как есть» и в том виде, в котором они доступны на момент их предоставления, а Абонент обязуется оплачивать Сервисы в порядке, в сроки и на условиях предусмотренных Договором, настоящим Описанием Услуги и Заказом.

## **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

**Заявка** - обращение Абонента в информационно-справочную службу Оператора связи в устной форме о желании получить Сервис «Настройка компьютера и локальной сети» и/или «Настройка телеприемника» и/или «Настройка телефона» и/или «Восстановительные работы».

**Объект** – помещение или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора связи, где может быть установлено Оборудование, Пользовательское (оконечное) оборудование, предоставлен Абоненту Сервис.

**Договор** – Договор на предоставление услуг связи с Описанием Услуг и Заказами, а также все дополнения и изменения, оформленные надлежащим образом.

**Дополнительное соглашение** - документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора с целью приобретения Сервиса Абонентом, содержащий наименование Сервиса, его стоимость, 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 Сервис, с указанием следующей информации:

- Фамилию Имя Отчество Абонента;
- адрес места выполнения Заявки;
- количество телеприемников, нуждающихся в Сервисе;
- количество телефонных аппаратов и/или персональных компьютеров, нуждающихся в Сервисе;
- тип и количество оборудования и материалов, необходимых для оказания Сервиса;
- дата и время выполнения Заявки, установленной Абонентом;
- иная информация, необходимая для оказания Сервиса Абоненту.

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

3.1.3. Оказывать Абонентам Сервис в соответствии с Перечнем Сервиса, указанным в Приложениях № 1 к настоящему Описанию.

3.1.4. Оформлять акты оказанных Абоненту услуг после оказания Сервиса по форме, установленной Приложением № 2 к настоящему Описанию услуг.

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

3.1.6. В целях предоставления Сервиса использовать оборудование и материалы, имеющие необходимые сертификаты.

3.1.7. В случае отказа Оператором связи в оказании Сервиса Абоненту в связи с тем, что оказание Сервиса не предусмотрено Перечнем Сервиса, 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:

3.1.9. 3.2.1. Обеспечивать беспрепятственный доступ технических специалистов и (или) полномочных представителей Оператора связи на Объект для оказания Сервиса;

3.1.10. 3.2.2. Оплатить оказанный Сервис в соответствии с тарифами, установленными в Приложении № 2 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 Сервиса определяются сторонами в Дополнительном соглашении. Тарифы указаны в Приложении № 2 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 Сервисы, оказанные в полном объеме и подтвержденные подписанным Актом оказанных услуг.

4.3. Плата за фактически оказанный Сервис фиксируется Сторонами в Акте сдачи-приемки Сервиса. Акт сдачи-приемки Сервиса подписывается Сторонами в день оказания Сервиса.

4.4. Оплата за оказанный Сервис производится в порядке внесения аванса по Тарифам Оператора на конкретный вид Сервиса, если иное не установлено для конкретного вида 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 Сервиса.

5.2. Каждая из Сторон согласилась считать весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу в ходе предоставления 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 Сервиса за предоставлением одного и того же вида Сервиса, возникшее не по вине Абонента - Оператор связи обязуется повторно предоставить Сервис Абоненту без взимания платы, в случае, если повторное обращение возникло по вине Абонента - оказываемый Сервис будет платным, согласно Описанию Услуг Сервиса.

**РАСЦЕНКИ И ПЕРЕЧЕНЬ СЕРВИСА  
для Абонентов физических лиц.**

г. Саратов

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

№ п/п	Перечень Сервиса	Цена, руб.	Наименование услуги
1	Услуга Вызова на дом	120	Услуга вызова
2	Ручная настройка одного телевизора (включается в том, что порядок чередования каналов устанавливается по желанию Абонента)	270	Ручная настройка одного телевизора/домашнего кинотеатра
3	Ручная настройка одного домашнего кинотеатра (включается в том, что порядок чередования каналов устанавливается по желанию Абонента)	270	
4	Подключение телефонного адаптера и телефонного аппарата	160	Настройка и подключение телефонного аппарата
5	Перевод телефонного аппарата в тональный режим	160	
6	Прокладка и восстановление абонентской линии открытым способом с использованием кабеля UTP 5e (за 1 метр)	45	Прокладка и восстановление абонентской линии открытым способом/ установка кабель канала* из легких материалов кабеля (за 1 метр)
7	Прокладка и восстановление абонентской линии открытым способом с использованием коаксиального кабеля (за 1 метр)	45	
8	Прокладка и восстановление абонентской линии открытым способом с использованием телефонного кабеля (за 1 метр)	45	
9	Монтаж кабель-канала (короба) на стену из легких материалов, за 1 м.	45	
10	Прокладка и восстановление абонентской линии закрытым способом с использованием кабеля UTP 5e (за 1 метр)	60	Прокладка и восстановление абонентской линии закрытым способом с использованием кабеля (за 1 метр)
11	Прокладка и восстановление абонентской линии закрытым способом с использованием коаксиального кабеля (за 1 метр)	60	
12	Прокладка и восстановление абонентской линии закрытым способом с использованием телефонного кабеля (за 1 метр)	60	
13	Использованием самоклеющихся клипс при прокладке кабеля за 1 клипсу	60	
14	Пробивка отверстия в стене, металлической двери, дверном косяке, связанное с восстановлением абонентской линии (за 1 отверстие)	90	Монтажные работы
15	Монтаж кабель-канала (короба) на кирпичную, бетонную стену, за 1 м.	90	
16	Соединение кабеля UTP 5e	150	Соединение кабеля в месте обрыва
17	Соединение ТВ-кабеля (соединитель F- F)	150	
18	Установка/замена телефонного разветвителя	150	
19	Установка/замена F-разъема	80	Установка разъема
20	Установка/замена F-гнезда	80	
21	Установка/замена ТВ-штекера	80	
22	Установка/замена коннектора RJ-45	80	
23	Установка защитного колпачка RJ-45	80	
24	Установка/замена розетки однопортовой RJ-45	230	Установка делителя/ розетки однопортовой RJ-45
25	Установка/замена делителя	230	

Описание услуг и правил пользования  
Платными сервисами «Дом.ru»

26	Установка офисного пакета (ПО в свободном доступе, либо приобретенная лицензия)	270	Настройка ПК, мобильных и периферийных устройств Клиента
27	Удаление программного обеспечения (с предварительной консультацией Клиента и с его согласия): удаление антивирусов, не нужных программ, мешающих работе ПК	270	
28	Настройка CD-ROM /CD-RW /DVD-ROM /DVD-RW (внешнего) при условии аппаратной и программной совместимости	270	
29	Настройка модема/ принтера/ сканера/ планшета/ телефона/ смартфона/ flash накопителя/ цифровой фото и видео камеры, при условии аппаратной и программной совместимости	270	
30	Установка драйвера периферийного оборудования, при условии аппаратной и программной совместимости	270	
31	Очистка логического диска (чистка кэша, удаление временных файлов интернета, загруженных файлов программ, автономных веб-страниц, временных файлов, системных отчетов, эскизов , а также очистка корзины.)	270	

\*В стоимость Сервиса не входит кабель-канал.