

ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПЛАТНОГО СЕРВИСА «С-ТЕЛЕКОМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Описание услуг Платного сервиса «С-ТЕЛЕКОМ» (далее – Описание услуг) определяет правила, обязательные для Абонента при пользовании платными дополнительными услугами (далее – услуги Платного сервиса или услуги).

1.2. 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 Дополнительным соглашением, настоящим Описанием услуги. Любая услуга Платного сервиса, которая указана в Приложении № 1 к настоящему Описанию услуг, может быть оказана только при наличии технической возможности для ее оказания.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

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

2.2. **Заявка** - обращение Абонента в информационно-справочную службу Оператора связи в устной форме о желании получить услуги Платного сервиса.

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

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

2.5. **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.

2.6. **Лицевой счет** - счет, который выделяется Абоненту, для отражения операций по поступлению и списанию денежных средств за оказанные Оператором связи Абоненту услуги связи, Платный сервис и иные услуги/товары по Договору.

2.7. **Сеть связи» (Сеть)** - все распределительные сети, принадлежащие Оператору связи на любом вещном праве и предназначенные для оказания Услуг связи.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор связи обязуется:

3.1.1. принимать все Заявки Абонентов, желающих получить соответствующие услуги Платного сервиса, с указанием Абонентом следующей информации:

- Фамилию Имя Отчество Абонента;
- адрес Объекта;
- номер телефона;
- количество телеприемников (при необходимости);
- количество телефонных аппаратов и/или персональных компьютеров (при необходимости);
- тип и количество оборудования и материалов (при необходимости);
- дата и время выполнения Заявки, желаемой 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 приема Заявки Абонента, за исключением случаев согласования с Абонентом иного срока предоставления услуг Платного сервиса, в случаях, требующих предварительной подготовки для оказания услуг Платного сервиса (закупка Оператором связи оборудования, материалов) и выездов в отдаленные районы г. Москва.

3.1.3. Оказывать Абонентам услуги Платного сервиса в соответствии с Перечнем услуг, указанным в Приложении № 1 к настоящему Описанию услуг.

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, если иной срок для удовлетворения отдельных требований потребителя не предусмотрен действующим законодательством РФ. В случае если Оператором связи требования Абонента, изложенные в претензии, были признаны обоснованными и предъявленными в десятидневный срок с даты оказания услуг, Оператор связи удовлетворяет требования Абонента в указанный в настоящем пункте срок. Абонент вправе отказаться от исполнения Дополнительного соглашения в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. В случае отказа Абонента от исполнения Дополнительного соглашения в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, Оператор связи возвращает Абоненту уплаченную авансом стоимость оказанных услуг Платного сервиса по письменному требованию Абонента.

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

3.1.7. В случае отказа Оператора 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, или отсутствует техническая возможность оказания услуг Оператор связи незамедлительно уведомляет об этом Абонента посредством телефонного звонка по номеру Абонента, указанному в Договоре или предоставленному Абонентом при оформлении Заявки, либо иным способом по усмотрению Оператора связи.

3.1.8. Все действия Оператора связи по Заявке, включая прием 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 услуг Платного сервиса;

3.2.2. Оплатить оказанный Платный сервис в соответствии с тарифами, установленными в Приложении № 1 к настоящему Описанию и указанными в Дополнительном соглашении.

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.

3.2.4. Подписать Акт оказанных услуг непосредственно после оказания Платного сервиса в день оказания Платного сервиса. В случае обнаружения недостатков при оказании услуг Платного сервиса в течение гарантийного срока (7 (семи) календарных дней с момента подписания Акта оказанных услуг) оформить претензию на сайте Оператора связи и/или почтовой связью и/ или электронной почте для рассмотрения с описанием обстоятельств, послуживших основанием для направления претензии, и требований, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.2.5. Абонент гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами на устройства и/или иное оборудование для целей оказания услуг Платного сервиса.

3.2.6. Абонент гарантирует, что предоставляемое им для установки и/или настройки/ или осуществления иных действий программное обеспечение является лицензионным и приобретено на законных основаниях у правообладателя или иных уполномоченных им лиц (далее – лицензия), что использование такого программного обеспечения не нарушает прав третьих лиц и законодательства Российской Федерации, и самостоятельное несет ответственность перед третьими лицами в случае отсутствия такой лицензии. Абонент обязуется предоставить Оператору связи документы, подтверждающие приобретение лицензионного программного обеспечения до момента начала оказания услуг по установке и/или настройке программного обеспечения. Оператор связи осуществляет исключительно технические работы, направленные на установку и/или настройку программного обеспечения.

3.2.7. Абонент, не являющийся собственником Объекта, гарантирует наличие согласия собственника Объекта на оказание услуги на территории данного Объекта.

3.3. Абоненту запрещается:

3.3.1. Осуществление действий с целью изменения настроек оборудования Абонента, или иного оборудования и средств связи Оператора связи или иных действий, которые, в том числе могут повлечь за собой сбой 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 Абонента 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 без согласования с Оператором связи и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств, а также допускать внесение изменений в настройку оборудования без согласования с Оператором связи.

3.4. Оператор связи имеет право:

3.4.1. требовать оплаты оказанных услуг.

3.4.2. требовать предоставления Абонентом документов, подтверждающих приобретение лицензионного программного обеспечения до момента начала оказания услуг по установке и/или настройке программного обеспечения.

3.4.3. отказать от оказания услуг в случае не предоставления Абонентом документов, подтверждающих приобретение лицензионного программного обеспечения.

3.5. Абонент имеет право

3.5.1. Требовать оказания услуг на условиях настоящего Описания услуг.

3.5.2. На предоставление ему информации о расчетах по договору.

4. ТАРИФЫ И ПЛАТЕЖИ

4.1. Стоимость оказанных услуг на момент оказания Платного сервиса определяется сторонами в Дополнительном соглашении и Акте оказанных услуг, подписываемом Абонентом и Оператором связи в соответствии с тарифами, указанными в Приложении № 1 к настоящему Описанию услуг. Оператор связи вправе изменять в одностороннем порядке Тарифы на Платный сервис, известив об этом не менее чем за 10 (Десять) дней до даты проведения изменений в местах работы с абонентами или через средства массовой информации и (или) информационные системы или личный кабинет и/или по электронной почте, а также иным способом по усмотрению Оператора связи, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

4.2. При расчетах за оказанные услуги учитываются только услуги Платного сервиса, оказанные в полном объеме и подтвержденные подписанным Сторонами Актом оказанных услуг. Акт оказанных услуг подписывается Сторонами в день оказания Платного сервиса непосредственно после оказания услуг Платного сервиса. Если в течение 5 (пяти) дней после оказания услуг Платного сервиса в случае

не подписания Абонентом Акта оказанных услуг в день оказания услуг от Абонента в адрес Оператора связи не поступило мотивированного отказа от подписания Акта оказанных услуг, то Акт оказанных услуг считается принятым, услуги Платного сервиса оказанными надлежащим образом.

4.3. Оплата за оказанные услуги Платного сервиса производится по Тарифам Оператора связи на конкретный вид услуги, указанным на момент оказания услуги Платного сервиса в настоящем Описании услуг. Денежные средства вносятся в наличной или безналичной форме на Лицевой счет Абонента, выделенный по Договору в дату оказания услуги Платного сервиса.

4.4. Суммы, поступившие от Абонента в счет оплаты оказанных услуг Платного сервиса, считаются внесенными и услуги оплаченными с даты внесения наличных денежных средств в финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, либо в платежные системы (включая терминалы оплаты Услуг), и зачисляются на Лицевой счет. 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 услуг 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

6.1. Абонент несет ответственность за соблюдение действующего гражданского законодательства РФ, в том числе в части соблюдения прав на программное обеспечение для ЭВМ и использования лицензионного программного обеспечения, предоставляемого Оператору связи для оказания услуг Платного сервиса. Документально подтвержденные убытки Оператора связи (в том числе финансовые санкции, штрафы), связанные с нарушением Абонентом обязанностей и гарантий, предусмотренных настоящим Описанием услуг, подлежат возмещению Оператору связи Абонентом в полном объеме в течение 10 дней с момента получения письменного требования Оператор связи.

6.2. Оператор связи не несет ответственность за действия Абонента, связанные с использованием программного обеспечения, установленного и/или настроенного Оператором связи в соответствии с указаниями Абонента.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПЛАТНОГО СЕРВИСА

Код услуги	УСЛУГИ	Цена (руб.) за 1 ед.
1000	ВЫЗОВ СПЕЦИАЛИСТА	
1001	Вызов технического специалиста в пределах города ¹	200
1002	Вызов технического специалиста до 15 км от города ¹	300
1003	Вызов технического специалиста до 30 км от города ¹	500
1004	Вызов технического специалиста до 50 км от города	700
1005	Вызов технического специалиста до 100 км от города	1000
2000	УСЛУГИ С ПЕРСОНАЛЬНЫМ КОМПЬЮТЕРОМ, НОУТБУКОМ(ПК)	
2001	Настройка TV-Тюнера на ПК (за 1ед)	250
4000	УСЛУГИ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ²	
4001	Очистка ПК от вирусов с использованием программного обеспечения Клиента (без установки антивирусной программы для ПК) (за 1 ПК)	400
4004	Установка браузера, регистрация и настройка почтового ящика, мессенджера, регистрация в социальных сетях, регистрация в онлайн-играх (за 1 ПК)	350
6000	УСЛУГИ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ АБОНЕНТА	
6001	Установка и подключение оргтехники Абонента к ПК (за 1 устройство)	300
6002	Ручная настройка одного телеприемника (за 1 ед)	250
6003	Настройка телефонного аппарата Абонента (за 1 ед)	250
7000	УСЛУГИ В ОТНОШЕНИИ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ АБОНЕНТА³	
7001	Монтаж/демонтаж кабель-канала с использованием материалов Абонента ⁴ (за 1 м)	60
7002	Подключение и настройка дополнительного телеприемника к услуге кабельного телевидения (1ед)	250
7003	Прокладка UTP/Соax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи закрытым ⁵ способом (1м)	80
7004	Прокладка UTP/Соax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Абонента закрытым ¹⁶ способом (1м)	40
7005	Прокладка UTP/Соax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи открытым ⁶ способом (1м)	35
7006	Прокладка UTP/Соax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов абонента открытым ¹⁷ способом (1м)	20

¹ Если сумма выполненных работ составляет 1000 руб. и более, услуга Вызов технического специалиста в рамках города включена в стоимость оказанных услуг

² Услуги с программным обеспечением оказываются только на лицензионном программном обеспечении, лицензия на использование которого приобретается Абонентом самостоятельно за счет собственных средств., Приобретение лицензии на использование программного обеспечения Абонент подтверждает наличием чека или иного документа от правообладателя или иного уполномоченного им лица. Абонент гарантирует Оператору связи наличие у него лицензии на программное обеспечение, а также гарантирует, что использование такого программного обеспечения не нарушает прав третьих лиц и законодательства Российской Федерации, и самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами в случае отсутствия такой лицензии. Оператора связи осуществляет исключительно технические работы, направленные на установку программного обеспечения.

³ Абонент гарантирует, что обладает законными правами на помещение, в котором будет выполняться работы и размещен кабель. Абонент, не являющийся собственником помещения, гарантирует наличие и согласие собственника данного помещения на оказание услуги и размещение кабеля в данном помещении.

⁴ Услуга предоставляется при наличии кабель-канала у Абонента

⁵ Укладка кабеля в кабель-канал (в плинтус) в помещении Абонента в месте, определенном Абонентом.

⁶ Укладка кабеля в помещении Абонента в месте, которое определил Абонент путем крепления к наружной поверхности стены.

7007	Установка/замена F-разъема или коннектора RJ-45 с использованием материалов Оператора связи (1ед)	50
7008	Установка/замена ТВ делителя с использованием материалов Оператора связи (1ед)	150
7009	Установка/замена/подключение и настройка внешней однопортовой розетки RJ-45, размещенной на наружной поверхности стены, с использованием материалов Оператора связи (1ед)	200
7011	Монтаж кабель-канала с использование материалов Оператора связи (1 м)	80
8000	УСЛУГИ МОНТАЖА	
8001	Пробивка отверстия в стене, металлической двери, дверном косяке (за 1 отверстие)	100
8002	Установка/крепление телевизионной приставки/ Wi-Fi роутера на стену (за 1 ед)	250
8003	Установка/крепление телеприемника на стену диаметром 55д и менее (за 1 ед)	1000
8004	Установка/крепление телеприемника на стену диаметром более 55-до 75д (за 1 ед)	1500
9000	УСЛУГИ С ЛОКАЛЬНОЙ СЕТЬЮ	
9001	Подключение одного устройства Абонента к локальной сети Абонента с использованием материалов Оператора связи (за 1 устройство)	250
9002	Подключение одного устройства Абонента к WIFI сети Абонента (за 1 устройство)	100
9004	Настройка общего доступа к оргтехнике в помещении Абонента с ПК Абонента (МФУ/принтер/сканер и т.д.) (за 1ПК)	300
9006	Точечная настройка маршрутизатора (за 1 маршрутизатор) ⁷	300
9007	Настройка Wi-Fi роутера Абонента (за 1 Wi-Fi роутер)	300
10000	УСЛУГИ В ЧАСТНОМ СЕКТОРЕ⁸	
10001	Пробивка отверстий в деревянных, кирпичных, бетонных стенах дома (за 1 отверстие)	200
10002	Восстановление оптической линии методом сварки оптического волокна (1 соединение)	200
10003	Монтаж оптического пигтейла ⁹ (1 пигтейл)	200
10004	Монтаж оптического патчкорда ¹⁰ до 3м (1 патчкорд)	100
10005	Монтаж оптического патчкорда ¹⁰ свыше 3м (1 патчкорд)	200
10006	Монтаж гофрированной трубы диаметром 25 мм открытым ¹¹ способом с использованием материала Оператора связи (1 м)	30
10007	Восстановление целостности кабеля с использованием оптического дроп-кабеля и других материалов Оператора связи ¹²	3000
10008	Прокладка внешнего FTP кабеля по фасаду частного дома/между подсобными постройками на участке Абонента с использованием материалов Оператора связи открытым способом ¹¹ (1м)	50
10009	Установка/крепление распределительной коробки на фасад дома с использованием материала Оператора связи (за 1 ед)	150
10010	Перенос радио комплекта b2c в пределах одного дома (1 радио комплект b2c)	1000
10011	Демонтаж радио комплекта b2c (1 радио комплект b2c)	1000

⁷ Услуга включает в себя настройку пароля, портов. Услуга не предоставляется для маршрутизаторов Apple, Ubiquiti и Mikrotik

⁸ Частный сектор – индивидуальное домохозяйство, индивидуальный жилой дом (таунхаус), которое подключено к услугам связи с использованием технологии xPON (аббр. от англ. Passive optical network, пассивная оптическая сеть) – технология предоставления доступа к Сети с использованием оптического кабеля для передачи данных в компьютерных сетях со скоростью до 1 Гбит/сек, либо с помощью технологии WNGN (аббр. от англ. Wireless Next Generation Network, беспроводная сеть следующего поколения) – технология предоставления доступа к Сети с использованием беспроводного подключения для передачи данных в компьютерных сетях со скоростью до 30 Мбит/сек. на расстоянии до 5 км от базовой станции в случае ее прямой видимости без помех. Абонент гарантирует, что обладает законными правами на индивидуальный жилой дом (таунхаус), в котором будут оказаны услуги. Абонент, не являющийся собственником индивидуального жилого дома (таунхауса), обеспечивает согласие собственника данного дома на оказание услуги в данном доме.

⁹ Пигтейл – это отрезок оптического волокна в буферной оболочке, оконцованный коннектором с одной стороны

¹⁰ Патчкорд – это коммутационный шнур, оконцованный с обеих сторон коннекторами

¹¹ Укладка кабеля либо других материалов Оператора связи путем крепления к наружной поверхности стен, фасаду дома и иным несущим конструкциям на Объекте Абонента

¹² Выполняется методом замены, сварки и крепления кабеля, и его элементов от абонентской муфты до дома Абонента в случае повреждения кабеля Абонентом или иными лицами