

## **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. \_\_\_\_\_.

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.)
<b>ВЫЗОВ СПЕЦИАЛИСТА</b>		<b>УСЛУГИ С ЛОКАЛЬНОЙ СЕТЬЮ АБОНЕНТА В ПОМЕЩЕНИИ АБОНЕНТА</b>	
Вызов технического специалиста в пределах города <sup>1</sup>	бесплатно	Подключение одного устройства Абонента к локальной сети Абонента с использованием материалов Оператора связи (за 1 устройство) <sup>2</sup>	250
<b>УСЛУГИ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ АБОНЕНТА</b>		Подключение одного устройства Абонента к WIFI сети Абонента (за 1 устройство) <sup>2</sup>	100
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)	400
Настройка телефонного аппарата Абонента (за 1 ед) <sup>2</sup>	250	Настройка Wi-Fi роутера Абонента (за 1 Wi-Fi роутер)	300
<b>УСЛУГИ С АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИЕЙ</b>		<b>УСЛУГИ С ПЕРСОНАЛЬНЫМ КОМПЬЮТЕРОМ (ПК)</b>	
Монтаж/демонтаж кабель-канала с использованием материалов Абонента (1м) <sup>2</sup>	60	Настройка TV-Тюнера на ПК (1ед)	250
Подключение и настройка второго телеприемника к услуге кабельного телевидения Дом.гу (1ед)	250	<b>УСЛУГИ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ</b>	
Прокладка UTP/Соах кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи закрытым <sup>3</sup> способом (1м)	80	Очистка ПК от вирусов с использованием программного обеспечения, установленного на ПК Абонента (без установки антивирусной программы для ПК) (за 1 ПК)	350
Прокладка UTP/Соах кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Абонента закрытым <sup>3</sup> способом (1м) <sup>2</sup>	40	Установка браузера, регистрация и настройка почтового ящика, мессенджера, регистрация в социальных сетях, регистрация в онлайн-играх (за 1ПК)	350
Прокладка UTP/Соах кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи открытым <sup>4</sup> способом (1м) <sup>2</sup>	35	<b>УСЛУГИ МОНТАЖА</b>	
Прокладка UTP/Соах кабеля в помещении абонента с использованием материалов абонента открытым <sup>4</sup> способом (1м) <sup>2</sup>	20	Пробивка отверстия в стене, металлической двери, дверном косяке (за 1 отверстие) <sup>2</sup>	100
Установка/замена F-разъема или коннектора RJ-45 с использованием материалов Оператора связи (1ед) <sup>2</sup>	50	Установка/крепление телевизионной приставки/ Wi-Fi роутера на стену (1ед)	250
Установка/замена ТВ делителя с использованием материалов Оператора связи (1ед)	150	Установка/крепление телеприемника на стену диаметром 55д и менее (за 1ед)	1000
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)	2000
Подключение и настройка внутренней розетки RJ-45/ТВ, размещенной в стене с использованием материалов Абонента (1ед)	300		

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

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

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

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