



Правила оказания услуг связи ООО «КЭС» физическим лицам

"1" июня 2023г.

1. Общие положения

1.1. Правила оказания услуг связи ООО «КЭС» физическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

1.2. Услуги - услуги связи, оказываемые Оператором в соответствии с условиями лицензий, Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте ООО «КЭС» <http://www.ooo-kes.ru> и в офисах обслуживания абонентов:

№	№ лицензии	Наименование услуг	Кем выдана лицензия	Срок действия лицензии
1.	Л030-00114-77/00079052	Телематические услуги связи	Роскомнадзор	с 27.10.2020 по 27.10.2030
2.	Л030-00114-77/00079053	Услуги связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передачи данных для целей передачи голосовой информации		с 27.10.2020 по 27.10.2030

1.3. В соответствии с указанными в п. 1.2. настоящих Условий лицензиями, Оператор обязан обеспечить предоставление абоненту и (или) пользователю:

- доступа к сети связи Оператора;
- доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
- приема и передачи телематических электронных сообщений;
- соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;
- доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи лицензиата;
- абонентской линии в постоянное пользование;
- доступа к телематическим услугам связи, а также к услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- доступа к системе информационно-справочного обслуживания;
- возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

1.4. Оператор оказывает услуги связи в соответствии с настоящими Правилами, лицензиями, Договором и действующим законодательством РФ. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются условия отдельного соглашения.

1.5. Определения и термины:

- **Абонентская линия** - линия связи, соединяющая распределительную сеть связи Оператора с Абонентским оборудованием.
- **Абонентская плата** - плата за услуги Оператора согласно выбранному Абонентом тарифу. Абонентская плата устанавливается за один расчетный период. Списание абонентской платы может быть однократным или частичным в одном расчетном периоде, в зависимости от выбранного тарифа.
- **Авансовый платеж** — внесение денежных средств на расчетный счет Оператора с указанием номера Договора. После получения денежных средств, Оператор отражает информацию о внесенных денежных средствах на лицевом счете Абонента и снимает платежи за оказанные Абоненту Услуги.
- **Договор об оказании услуг связи (Договор)** - соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.
- **Дополнительное соглашение** - являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.
- **Дополнительные услуги** – услуги (работы), сервисы и опции, оказываемые Оператором непосредственно и/или с привлечением третьих лиц, в том числе технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень, описание и стоимость Дополнительных услуг публикуются на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.
- **ЕЦТП** - единый центр технической поддержки Оператора, куда абонент обращается с любым вопросом в рамках оказания ему Услуг по телефонам: +7 800-445-32-22 (звонок бесплатный), +7 3842 45-32-22.
- **Зона ответственности Абонента**-абонентская линия, находящаяся в пределах частного жилого дома, квартиры, помещения, земельного участка, и Абонентское оборудование, расположенное в помещении/квартире Абонента, находящееся в пользовании Абонента или предназначенное для таких целей, за которые Абонент несет ответственность, если иное не указано в Договоре.
- **Зона ответственности Оператора**-технические средства и каналы, находящиеся во владении и под управлением Оператора, за которые Оператор несет ответственность. Зона ответственности Оператора заканчивается внешней границей (стеной) частного жилого дома, квартиры, помещения, земельного участка, в границах которых проходит Абонентская линия и в которых установлено Абонентское оборудование, если иное не указано в Договоре.
- **Идентификатор** – информация об Абоненте (Ф.И.О., паспортные данные), кодовое слово (последовательность символов, букв, цифр), контактный абонентский номер из Договора, номер лицевого счета (Договора) и адрес по которому оказывается услуга, используемые по отдельности или совместно для идентификации Абонента при исполнении Договора, подключении, изменении или отключении Абонентом Услуг.
- **Лицевой счет** - запись в автоматизированной системе расчетов Оператора (биллинг), которая содержит сведения о платежах Абонента в пользу Оператора, суммах денежных средств, списанных в качестве оплаты за Услуги связи и Дополнительные услуги, а также о размере задолженности Абонента либо остатке денежных средств.
- **Личный кабинет** - веб-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются подписка Абонента на оказание конкретных Услуг, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента.
- **Логин** - уникальный код идентификации (регистрационное имя), предоставляемый Абоненту для пользования услугами Оператора.
- **Ложный вызов** – ситуация, когда прибывший к месту оказания услуги сотрудник Оператора по ранее поданной через телефонное обращение в ЕЦТП заявке Абонента и согласованного Оператором выезда специалиста (дата, время), не имеет возможности доступа к оборудованию, абонентской линии Абонента для выполнения работ в связи с отсутствием Абонента.
- **Обещанный платеж** - активация Услуги при недостаточности денежных средств на лицевом счете на основании обращения Абонента к Оператору или путем самостоятельных действий Абонента в Личном кабинете с начислением в биллинге абонентской платы с момента активации до конца текущего расчетного периода. Абонент, активируя Услугу при недостаточности денежных средств на лицевом счете по сервису «Обещанный платеж», соглашается с тем, что абонентская плата будет начислена Оператором с момента активации до конца текущего расчетного периода, перерасчету данная сумма при надлежаще оказанной Услуге не подлежит.
- **Оборудование** - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания Абоненту услуг связи.
- **Оборудование Оператора** - оборудование типа абонентский GPON терминал, иное оборудование Оператора необходимое для формирования абонентской линии и передаваемое Абоненту во временное пользование.

- **Пароль** - уникальный набор букв латинских и/или русских, цифр, а также символов, предоставляемый Абоненту для доступа к услугам Оператора.
- **Правила** - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора.
- **Порог блокировки** - это значение суммы лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор вправе приостановить оказание Услуг.
- **Сайт Оператора** - официальный Интернет-сайт Оператора, расположенный в сети Интернет по адресу: <http://www.ooo-kes.ru>
- **Частный жилой дом, квартира, помещение, земельный участок** - недвижимое имущество, принадлежащее на праве собственности (или ином законном основании) Абоненту, в котором установлено Абонентское оборудование для оказания Услуг Оператором.
- **IP-адрес белый (публичный)** – IP-адрес, постоянно закрепленный за конечным пользовательским оборудованием Абонента и позволяет ему быть доступным напрямую из любой точки сети Интернет. Оператор по заявлению Абонента вправе при наличии свободных ресурсов предоставить Абоненту белый IP-адрес, что является Дополнительной услугой, за которую взимается плата.

Настройка белого IP-адреса осуществляется Оператором дистанционно на абонентском терминале без взимания платы за организацию дополнительной услуги. В случае если Абоненту требуется настроить белый IP-адрес на ином, отличном от абонентского терминала оборудовании (маршрутизатор (роутер) и т.п.), и Абонент не может произвести настройку самостоятельно, Оператор по заявке Абонента организует выезд специалиста к месту оказания услуги для настройки в рамках оказания дополнительной услуги «*Демонтаж, Настройка/Диагностика абонентского оборудования с выездом специалиста*». Размер платы (ежемесячная) за белый IP-адрес и стоимость настройки оборудования с выездом специалиста публикуются на Сайте Оператора в разделе Дополнительные услуги, являющийся неотъемлемой частью настоящих Правил.

2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращение действия Договора

2.1. Заключение Договора

2.1.1. На территории Российской Федерации Услуги Абонентам оказываются Оператором на основании Договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

2.1.2. До заключения Договора Абонент обязан ознакомиться с настоящими Правилами, которые размещены на сайте Оператора, в офисах продаж и обслуживания и местах работы с Абонентами.

2.1.3. Заключив Договор, Абонент подтверждает свое согласие со всеми положениями настоящих Условий.

2.1.4. Услуги оказываются Оператором при наличии технической возможности.

2.1.5. Сторонами договора, заключаемого в письменной форме, могут выступать гражданин (Абонент), с одной стороны, и Оператор, с другой стороны. При этом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.1.6. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны Договора не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

2.2. Изменение и дополнение условий Договора

Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Сторон, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, в том числе, при наличии технической возможности Оператора, путем обмена документами посредством электронной связи (в т.ч. через Личный кабинет), либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством РФ. При изменении условий Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего дополнительного соглашения и (или) с момента совершения Стороной действий, соответствующих направленных на изменение Договора.

Внесение изменений в Договор по инициативе Абонента, в том числе заказ дополнительных услуг может осуществляться с использованием дистанционных способов взаимодействия, в т.ч. через телефонный вызов на телефон ЕЦТП после идентификации Абонента посредством Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору с использованием Идентификаторов, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

2.3. Прекращение действия Договора.

2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.3.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему Услуг, а также возврата, принадлежащего Оператору оборудования, если таковое было передано Абоненту по Акту приема-передачи оборудования во временное пользование для оказания Услуг по Договору. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется Договором.

2.3.3. В случае расторжения Договора, согласно которому Абоненту было передано Оборудование в собственность с рассрочкой платежа, или просрочки исполнения Абонентом обязанности по оплате Услуг, а также платежей, предусмотренных Соглашением о рассрочке, более чем на 60 (шестьдесят) календарных дней, Оператор вправе потребовать от Абонента досрочной выплаты стоимости Оборудования за вычетом сумм, фактически выплаченных Абонентом.

2.3.4. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, в случае если Абонент не устранил нарушения требований, установленных Договором, ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи, утвержденными Постановлениями Правительства РФ, настоящими Правилами в течение 6 (Шести) месяцев с даты получения им уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг. При этом Договор будет считаться расторгнутым по истечении 6 (Шести) месяцев с даты получения Абонентом соответствующего SMS-уведомление.

2.3.5. Если абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие договора прекращается. При этом Оператор, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор. В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. Предоставить Абоненту доступ (подключение) к Услугам в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора, если иное не установлено в Договоре или Правилах.

3.1.2. Обеспечить Абоненту возможность пользования Услугами 24 (Двадцать четыре) часа в сутки, 7 (Семь) дней в неделю, за исключением времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, указанных в пунктах 3.2.1., 3.2.2. настоящих Правил.

3.1.3. Оператор обязан устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами на основании письменного и (или) устного обращения (заявки) Абонента, с учетом технических возможностей Оператора в течение 72 часов, за исключением случаев, когда отсутствует доступ Оператора к месту аварии (повреждения), установки оборудования, возникшие не по его вине. В противном случае Оператор производит перерасчет стоимости Услуг пропорционально времени, затраченного на устранение неисправности, возникшей по вине Оператора. Неисправности, возникшие по вине Абонента (пользователя Услугами), Оператор устраняет с учетом технических возможностей за дополнительную плату в соответствии с действующими тарифами Оператора.

3.1.4. Консультировать Абонента по вопросам, связанным с использованием Услугами.

3.1.5. Извещать Абонента не позднее, чем за 48 часов о проведении планово-профилактических работ, а также о перерывах в связи с иным отключением и приостановлением оказания Услуг, за исключением аварийного, путем заблаговременного размещения соответствующего извещения на сайте Оператора.

3.1.6. Возобновить оказание услуг связи абоненту в течение 24 часов со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг.

3.1.7. Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели, которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде.

3.1.8. Вести лицевой счет Абонента, на котором отражается поступление денежных средств Оператору, а также списание этих средств, в счет оплаты оказываемых по договору Услуг.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных договором или настоящими Правилами, в том числе, срока оплаты оказанных Услуг, а также в случаях, установленных законодательством РФ до устранения нарушений или предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг.

3.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

- 3.2.3. Использовать собственные или арендуемые сети связи для предоставления услуг связи.
- 3.2.4. Проводить планово-профилактические и аварийно-восстановительные работы в срок, не превышающий 48 часов, с заблаговременным извещением Абонента о предстоящем временном отключении посредством размещения информации на сайте <http://www.ooo-kes.ru>
- 3.2.5. приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом положений настоящих Правил (Договора), в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи - вплоть до устранения нарушений. Приостановление оказания услуг, в том числе, для нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка осуществляется в порядке, установленном законодательством о связи.
- 3.2.6. Вносить предложения по изменению Договора, путем размещения такого предложения (оферты) на сайте Оператора или иными способами. Оператор вправе в размещенном предложении (оферте) устанавливать порядок ответа (акцепта) Абонентом такого предложения (оферты) Оператора. Совершение Абонентом действий, предусмотренных в предложении (оферте), будет подтверждать заключение между Сторонами дополнительного соглашения об изменении условий Договора.
- 3.2.7. Изменять тарифы и (или) тарифные планы для оплаты Услуг по Договору, при условии извещения Абонента через средства массовой информации и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов Оператора для оплаты Услуг, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. Оператор вправе дополнительно уведомить Абонента о введении изменений путем размещения информации на сайте Оператора, в местах работы с абонентами, а также с помощью средств электронной, факсимильной связи.
- 3.2.8. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте без предварительного согласия Абонента.
- 3.2.9. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.
- 3.2.10. Требовать от Абонента денежной компенсации за ложный вызов сотрудника Оператора в размере стоимости услуги «настройка/диагностика абонентского оборудования с выездом специалиста», указанной на сайте Оператора по адресу: <https://ooo-kes.ru/dopolnitelnye-uslugi>.
- 3.2.11. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения Абонентом, а в случае невозврата оборудования в предусмотренный Договором срок – полную оплату стоимости оборудования.
- 3.2.12. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера об Услугах Оператора в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

3.3. Абонент обязан:

- 3.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, установленные Договором, настоящими Правилами, согласно действующим на момент оказания Услуги тарифами Оператора.
- 3.3.2. Самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета и своевременно производить платежи. Обязанность Абонента по оплате Услуг считается исполненной в момент поступления соответствующих сумм на расчетный счет Оператора.
- 3.3.3. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.
- 3.3.4. За свой счет обеспечить все изменения и приготовления помещения, необходимые для установки и подключения к сети абонентских устройств, установки Оборудования, предоставления Услуг согласно Приложениям. В случае невозможности выполнения Оператором инсталляции Услуг в связи с невыполнением Абонентом приготовлений, необходимых для предоставления Услуг, Абонент не вправе требовать уплаты каких-либо штрафных санкций, либо перерасчета стоимости Услуг.
- 3.3.5. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в зоне ответственности абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 3.3.6. Указывать номер своего лицевого счета при произведении оплаты, в противном случае ошибочно произведенные платежи возвращаются плательщику только на основании его письменного заявления.
- 3.3.7. Письменно уведомить Оператора в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества), места жительства, адреса регистрации, данных документа, удостоверяющего личность и номера телефона, указанных в договоре.

3.3.8. Не совершать действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, целостности абонентской линии в зоне ответственности Абонента, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи Оператора.

3.3.9. Обеспечить доступ сотрудникам Оператора к месту оказания услуги (земельный участок, частный жилой дом, квартира) для оказания Услуг, устранения неполадок, неисправностей, проведения планово-профилактических работ, а также обеспечить своё присутствие в согласованное с Оператором время и дату при обращении в ЕЦТП для вызова специалиста Оператора к месту оказания услуги для выполнения работы.

3.3.10. Предотвращать несанкционированное использование третьими лицами логин, пароль, кодовое слово, предоставленных Абоненту в целях оказания Услуг.

3.3.11. Во избежание повреждений любого оборудования, переданного Абоненту Оператором, вызванных влиянием метеорологических явлений (например, грозových разрядов, молний и т. п.), заблаговременно выключать его из сети электропитания при возникновении таких условий. Замена оборудования при повреждениях подобного рода не относится к гарантийным случаям и производится за счет Абонента.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Заказывать дополнительные Услуги (работы), направляя соответствующие заявки в адрес Оператора.

3.4.2. В случае выполнения указанных дополнительных Услуг (работ) Оператором, Сторонами оформляется Акт сдачи-приемки услуг (далее – Акт), который подписывается в момент, когда указанные работы Оператором выполнены. В случае отказа от подписания Акта Абонент обязан в течение 1 (одного) дня с даты получения указанного Акта предоставить Оператору мотивированный отказ от его подписания, на основании которого Стороны составляют двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и указанием сроков их выполнения. Если письменный мотивированный отказ от подписания Акта в установленный срок от Абонента не поступил Оператору, то Акт считается подписанным Абонентом с даты его подписания Оператором.

3.4.3. Оплата оказанных Оператором дополнительных услуг (работ) производится Абонентом в течение 5 (пяти) календарных дней с момента подписания соответствующего Акта. В случае нарушения Абонентом указанного срока, Оператор имеет право в одностороннем безакцептном порядке списать сумму оказанных услуг (выполненных работ) с лицевого счета Абонента.

3.4.4. Воспользоваться иными дополнительными услугами, связанными с Услугами связи (добровольная блокировка, детализация трафика, срочная смена тарифного плана, настройка оборудования и т. п.) путем совершения Абонентом конклюдентных действий, перечень и расценки услуг публикуются Оператором на сайте <http://www.ooo-kes.ru>.

3.4.5. Отказаться от оплаты услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.

3.4.6. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения договора.

3.4.7. Требовать устранения неисправностей в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.

3.4.8. Отказаться (или перенести, при имеющейся возможности у Оператора, на другое время) от согласованного с Оператором времени и даты вызова специалиста Оператора на дом для выполнения работы заблаговременно, не позднее чем за 2 (два) часа до назначенного времени, предупредив об этом Оператора, позвонив по телефону ЕЦТП.

3.4.9. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

4. Стоимость Услуг, порядок расчетов

4.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту, определяется действующими на момент оказания соответствующей Услуги тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно.

4.2. При изменении тарифа в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за Услуги, перед введением указанных изменений, Оператор производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений.

4.3. В случае несогласия Абонента с изменением Оператором в соответствии с п. 4.2 настоящих Правил тарифов и (или) тарифных планов, Абонент имеет право отказаться от дальнейшего пользования Услугами и расторгнуть Договор, письменно уведомив Оператора за 5 (пять) календарных дней до введения в действие изменений. В случае не поступления письменного отказа Абонента от дальнейшего пользования

Услугами в пределах срока, установленного настоящим пунктом, соответствующие изменения тарифных планов (стоимости Услуг) считаются принятыми Абонентом, а Абонент ознакомлен с ними.

4.4. Ежемесячно каждое первое число месяца Оператором начисляется абонентская плата. Размер ежемесячной абонентской платы за услугу «Доступ в Интернет» определяется в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана. Предоставление Услуг автоматически приостанавливается, если баланс Лицевого счета Абонента становится недостаточным для списания платежа за Услуги, предусмотренного выбранным Абонентом Тарифным планом.

Предоставление права пользования Услугой возобновляется после пополнения баланса Лицевого счета Абонентом в размере достаточном для списания суммы, соответствующей стоимости Услуги в соответствии с выбранным Тарифом.

Абонент, активируя Услугу при недостаточности денежных средств на лицевом счете по сервису «Обещанный платеж», соглашается с тем, что абонентская плата будет начислена Оператором с момента активации до конца текущего расчетного периода, перерасчету данная сумма при надлежаще оказанной Услуге не подлежит.

4.5. Абонент производит оплату Услуг согласно установленным тарифам, путем оплаты через личный кабинет, платежные терминалы, банкоматы, с мобильного телефона, через интернет-банк либо по безналичному расчету. Подробно со способами оплаты Абонент может ознакомиться на сайте Оператора- <http://www.ooo-kes.ru>.

4.6. Зачисление сумм оплаты Услуг на лицевой счет Абонента производится в момент поступления денежных средств на расчетный счет либо в кассу Оператора.

4.7. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента за оказанные Услуги производится в момент подключения либо оказания Услуги, если иной порядок не установлен в Приложении.

4.8. Абонент может получать информацию об остатках на своем лицевом счете, финансовой истории через сеть передачи данных Оператора путем захода на основной узел информационных ресурсов Оператора — <http://www.ooo-kes.ru>, используя систему авторизованного доступа либо обратившись в Единого центр технической поддержки Оператора по телефонам: +7 800-445-32-22 (звонок бесплатный), +7 3842 45-32-22. Логин и пароль для просмотра статистики лицевого счета Оператор при наличии возможности письменно сообщает Абоненту либо отправляет SMS-уведомление.

4.9. Абоненту устанавливается порог блокировки доступа к Услугам, согласно выбранным Услугам и тарифным планам, указанным в соответствующих Приложениях.

4.10. Оператор ежемесячно выставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору, отражающий денежные обязательства Абонента.

4.11. Основанием для осуществления расчетов за Услуги и Дополнительные услуги являются показания автоматизированной системы расчетов (биллинга) Оператора, акты сдачи-приемки услуг, учитывающие объем оказанных Услуг и Дополнительных услуг, а также условия выбранного Абонентом Тарифного плана.

4.12. Адреса и способы доставки счета указаны в Договоре.

5. Условия передачи оборудования Оператора во временное пользование Абоненту

5.1. Оборудование типа абонентский GPON терминал, иное оборудование Оператора необходимое для формирования абонентской линии, принадлежит Оператору на праве собственности и передается Абоненту на период оказания услуг связи во временное безвозмездное пользование по Договору или акту приема-передачи оборудования. Оборудование не заложено, не арестовано не является предметом исков третьих лиц.

5.2. Абонент обязан вернуть Оператору оборудование или возместить его стоимость в следующих случаях:

- если Абонент не пользуется услугой доступ в Интернет более 60 дней.

- расторжения договора на оказание услуг связи или соответствующего приложения с Оператором.

5.3. В случае выхода из строя оборудования не по вине Абонента Оператор обязуется заменить его на исправное, в течение 10 рабочих дней со дня письменного обращения Абонента. По всем вопросам, связанным с обслуживанием оборудования, Абонент обращается по телефону в ЕЦТП по телефонам: +7 800-445-32-22 (звонок бесплатный), +7 3842 45-32-22 или в офисы Оператора.

5.4. Оборудование считается поврежденным по вине Абонента или третьих лиц в случае наличия признаков внешнего или внутреннего механического, влажностного, химического, температурного, электрического или иного физического воздействия на Оборудование.

В частности:

- механические повреждения, включая нарушение целостности (отклеивание) информационной наклейки (стикера) оборудования;
- несоблюдение условий эксплуатации, включая использование не по назначению;
- стихийные бедствия (молния, пожар, наводнение и т.п.), а также другие причины, находящиеся вне контроля сторон;
- попадание внутрь посторонних предметов и их частей, жидкостей, насекомых;
- ремонт или внесение конструктивных изменений неуполномоченными лицами;
- подключение оборудования к питающим, телекоммуникационным и кабельным сетям, не соответствующим государственным стандартам и техническим условиям.

В случае выхода из строя (повреждения) блока питания, входящего в состав абонентского GPON терминала, иного оборудования Оператора, Оператор по заявке Абонента обязуется выехать к месту оказания услуг и произвести замену неисправного блока питания, с последующей проверкой настройки оборудования в рамках оказания дополнительной услуги, а Абонент обязуется оплатить стоимость нового блока питания и дополнительную услугу по его замене по ценам, указанным в разделе «Дополнительные услуги» на сайте Оператора.

Абонент вправе самостоятельно приобрести блок питания к терминалу у Оператора или в специализированном магазине и произвести его замену.

5.5. Абонент обязуется обеспечить сохранность полученного во временное пользование Оборудования и обязуется его использовать исключительно для целей получения услуг, не продавать, не сдавать в аренду, не передавать оборудование третьим лицам.

5.6. В случае утраты или повреждения оборудования, Абонент обязан оплатить Оператору компенсацию в размере его стоимости, указанной в договоре, перечислив денежные средства в течение 5 календарных дней со дня подписания дополнительного соглашения к договору о передаче нового оборудования взамен утраченного/поврежденного или в рассрочку сроком на 12-ть или иное количество месяцев равными долями от стоимости с возможностью досрочной оплаты компенсации.

5.7. Абонент обязуется вернуть Оператору его оборудование в исправном состоянии в течение пяти дней со дня расторжения договора. При невыполнении в срок указанного требования, Оператор имеет право взыскать с Абонента неустойку в размере 1 % от стоимости Оборудования, за каждый календарный день просрочки, но не более стоимости Оборудования.

5.8. Абонент обязан не допускать изменения каких-либо настроек программного обеспечения Оборудования и обеспечить бесперебойное питание оборудования.

5.9. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении услуг Оператора в случае утраты Абонентом Оборудования или нарушения его работоспособности, произошедшие не по вине Оператора, а также отсутствие электропитания Оборудования.

6. Условия передачи оборудования в собственность Абоненту

6.1. Медиacentры, маршрутизаторы, домашние Wi-Fi-системы, видеокамеры и иное оборудование (далее – Оборудование, - применительно к данному разделу), за исключением абонентских GPON терминалов, передаются Абоненту в собственность (купля-продажа) на условиях, определенных Договором и (или) Заказом к Договору (далее – Заказ).

6.2. Сроки оплаты стоимости Оборудования при его продаже производится Абонентом на условиях:

6.2.1. на условиях единовременного платежа – в течение 5 (пяти) календарных дней с момента передачи оборудования;

6.2.2. на условиях рассрочки платежа – в сроки, установленные Договором (Заказом).

6.3. В случае просрочки исполнения Абонентом своих обязательств по уплате каких-либо платежей за Оборудование, Оператор вправе:

6.3.1. потребовать выплаты неустойки в размере 1% от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки;

6.3.2. в случае просрочки исполнения Абонентом обязанности, предусмотренной п.6.2. Правил более чем на 60 (шестьдесят) календарных дней, такая просрочка считается существенной и Оператор вправе потребовать от Абонента оплаты полной стоимости Оборудования, указанной в Договоре (Заказе).

6.4. Риск случайной гибели, случайного повреждения, хищения Оборудования переходит Абоненту в момент передачи Оборудования.

6.5. Абонент обязан использовать Оборудование в соответствии с его назначением и соблюдать правила эксплуатации Оборудования в противном случае гарантийные обязательства не распространяются.

6.6. Оператор отвечает за недостатки Оборудования (за исключением недостатков, перечисленных в Договоре (Заказе)), если не докажет, что недостатки Оборудования возникли после его передачи Абоненту вследствие нарушения последним правил пользования Оборудованием или его хранения либо действий обстоятельств непреодолимой силы.

6.7. Оператор при передаче Оборудования в собственность Абоненту гарантийный талон не выдает, гарантийный срок на Оборудование устанавливается в 12 (двенадцать) месяцев с момента передачи Оборудования Абоненту (дата подписания Договора, дополнительного соглашения (акта-приема-передачи) к Договору, Заказа к Договору). В течение гарантийного срока замена неисправного Оборудования возможна по гарантии при обращении Абонента к Оператору в случае отсутствия видимых повреждений Оборудования. Идентификация Оборудования осуществляется Оператором по маркировке (стикеру, закреплённому на внутренней поверхности корпуса оборудования). Маркировка является неотъемлемой частью Оборудования и подтверждает легитимность гарантийной претензии. По истечении гарантийного срока замена Оборудования осуществляется на возмездной основе, то есть Абонент приобретает новое Оборудование за плату.

Гарантия на комплектующие и расходные материалы к оборудованию (пульт дистанционного управления, блок питания, батарейки для пульта и т.д.) не устанавливается.

6.8. Абонент вправе отказаться от Оборудования надлежащего качества и вернуть его Оператору в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента его передачи. Возврат Оборудования возможен в случае, если сохранены его товарный вид и потребительские свойства. В этом случае оплата за Оборудование возвращается Абоненту по заявлению. Возврат оборудования производится Абонентом самостоятельно, путем передачи его Оператору в офисе Оператора. Сведения о месте нахождения офисов Оператора размещены на сайте Оператора <https://ooo-kes.ru>.

6.9. Право собственности на Оборудование переходит к Абоненту с момента подписания Договор (Заказа), которые одновременно являются актами приёма-передачи.

6.10. Маршрутизатор/Пульт ДУ/Блок питания/Шнур RCA/HDMI передается Абоненту в собственность (купля-продажа) с обязанностью Абонента оплатить оборудование в полном объеме в течение 5 (пяти) календарных дней с момента передачи оборудования.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение принятых обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Оператор вправе потребовать уплаты неустойки в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности.

7.3. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

7.4. Абонент несет ответственность за

- Сохранность и защиту своей информации (включая идентификационные данные), своего программного и аппаратного обеспечения при использовании им услуг Оператора;
- Все действия, совершенные третьими лицами с использованием его реквизитов доступа (логин, пароль) в Личном кабинете, а также риск неблагоприятных последствий, связанных с их утерей.
- Все действия, совершенные третьими лицами, в том числе, родственниками и близкими, при обращении в ЕЦТП с использованием

7.5. Оператор не несет ответственности за:

- любые задержки и перерывы в оказании услуг, вызванные повреждением оборудования Абонента или его неправильной эксплуатацией;
- содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами.
- прямые и косвенные убытки Абонента, в том числе, упущенную выгоду, которые могут быть понесены Абонентом в результате использования или невозможности пользования, включая по техническим причинам, услугами Оператора.
- невозможность оказания услуги доступа к сети «Интернет» по заявленным параметрам, если аппаратура/оборудование и/или программное обеспечение Абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере Абонента (другом принимающем устройстве), в том числе, но не ограничиваясь, оперативной памяти,

недостаточности пропускной способности сетевой карты, дискового пространства, свободных разъемов для установки сетевого адаптера и т.п.

- недоступность отдельных узлов или ресурсов сети/сетей (в том числе сети Интернет), администрируемых третьими сторонами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи или неисправностями.

8. Приостановление услуг связи

8.1. Оператор вправе немедленно приостановить оказание Абоненту Услуг до устранения Абонентом нижеуказанных нарушений или до наступления оснований для расторжения Договора в случаях, если Абонент:

- 8.1.1. Нарушил Правила эксплуатации оборудования Оператора, если таковые доведены до сведения Абонента;
- 8.1.2. Использует абонентские терминалы, не имеющих сертификатов соответствия для применения на сетях связи Российской Федерации;
- 8.1.3. Нарушает обязательства по оплате Услуг, установленные настоящим договором и Приложениями к нему;
- 8.1.4. Использует любые программные и аппаратные средства, которые могут привести к перегрузке сети или иным образом негативно повлиять на ее работу;
- 8.1.5. Разрабатывает или распространяет любые виды компьютерных вирусов;
- 8.1.6. Производит несогласованные рассылки электронных писем (СПАМ) рекламного, коммерческого или агитационного характера;
- 8.1.7. Проводит или участвует в сетевых атаках или сетевом взломе.

9. Технические характеристики услуг

9.1. Технические нормы на показатели функционирования сетей передачи данных:

N п/п	Наименование показателя	Тип передаваемого трафика				
		Интерактивный	Интерактивный при использовании спутниковой связи	Сигнальный	Потоковый	Трафик передачи данных, за исключением интерактивного, спутникового и потокового трафика
1	2	3	4	5	6	7
1	Средняя задержка Передачи пакетов информации (мс)	не более 100	не более 400	не более 100	не более 400	не более 1000
2	Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации (мс)	не более 50	не более 50	-	не более 50	-
3	Коэффициент потери пакетов информации	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}
4	Коэффициент ошибок в пакетах информации	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}

Примечание: Интерактивный трафик - тип трафика, для которого характерно непосредственное взаимодействие (диалог) пользователей услугой связи или Оборудования. Потоковый трафик - тип трафика, для которого характерен просмотр и (или) прослушивание информации по мере ее поступления в Оборудование.

9.2. Технические нормы на показатели надежности сетей связи

N	Тип сети электросвязи	Наименование показателя	Норма
1	Сеть передачи данных	Коэффициент готовности (К) г	не менее 0,99

9.3. Для предоставления Услуги компьютер (другое принимающее устройство) Абонента должен быть исправен, иметь полное стандартное программное обеспечение, исправную установленную операционную

систему, оборудован соответствующим технологии подключения Услуги абонентским оборудованием: сетевой картой при подключении по технологии доступа Ethernet.

9.4. Программное обеспечение (ПО) для доступа к Услугам настраивается Абонентом самостоятельно. Абонент обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого в работе ПО, своевременно производить обновление версий ПО или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками ПО и/или службами безопасности Интернет, соблюдать правила поведения в сети Интернет.

9.5. Оператор имеет право осуществлять дистанционную проверку оборудования (сетевых сервисов) Абонента с целью проверки соответствия условиям оказания услуги предоставления доступа к сети Интернет.

9.6. Скорость доступа к сети передачи данных Оператора с использованием постоянного соединения по технологии Ethernet (полоса пропускания) устанавливается до 300 Мбит/с. Скорость является максимальной в сети передачи данных Оператора. При этом для каждого конкретного Тарифа устанавливаются индивидуальные скорости доступа к сети передачи данных в пределах указанных показателей.

Скорость обмена данными зависит от используемого протокола обмена данными и от состояния элементов сети передачи данных. Скорость доступа к информационным ресурсам, в том числе, в сети Интернет, находящимся вне сети передачи данных Оператора - не регламентируется (не устанавливается). Фактически она может быть ниже установленной в Договоре по причине недостаточности ресурсов на принимающей стороне, либо на транзитных сетях, расположенных между сетью Оператора и принимающей стороны. Другой причиной снижения скорости может быть административное ограничение на принимающей стороне. Такое снижение скорости не является нарушением обязательств Оператора перед Абонентом, поскольку находится вне юрисдикции и возможности технического влияния Оператора.

10. Конфиденциальность

10.1. Условия настоящего договора, а также условия приложений (дополнений и т. п.) к нему представляют собой конфиденциальную информацию и не подлежат передаче третьим лицам, а также не могут быть сделаны достоянием гласности, как частично, так и полностью, без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, установленных настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

11. Урегулирование споров

11.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по Договору или в связи с его исполнением, Стороны стремятся разрешить путем переговоров.

11.2. В случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров, такие споры и разногласия решаются в суде по месту нахождения Оператора.

11.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют Оператору претензию.

11.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором.

11.5. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

11.6. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

11.7. Если претензия признана Оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг, подлежат устранению в разумный срок.

11.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных Договором, Оператор вправе предъявить иск или подать заявление о выдаче судебного приказа к Абоненту-физическому лицу в суд - по месту регистрации или месту жительства Абонента.

12. Заключительные положения

12.1. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором и настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

12.2. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Условий, путем размещения новой редакции Условий на сайте Оператора <http://www.ooo-kes.ru>, которая действует с даты, указанной на первой странице Правил в правом верхнем углу.