

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

П Р А В И Л А оказания услуг АКАДО

вступают в действие с 01.08.2012



П Р А В И Л А ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АКАДО	1
1 I ТЕРМИНЫ.....	3
2 II ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3 III УСЛУГИ АКАДО, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.....	5
4 IV ИСКЛЮЧЕНА.....	7
5 V ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ АКАДО. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ	7
6 VI ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ АКАДО. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ	8
6-А. VII КАРТА ДОСТУПА.....	10
7 VIII ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЗАО «АКАДО – СТОЛИЦА»	11
8 IX ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА.....	12
9 X ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ	13
9-А. XI ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	14
9-Б. XII ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	15
10 XIII РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ.....	15
11 XIV ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ	16
12 XV ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ	17

1 ТЕРМИНЫ

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ЗАО «АКАДО – Столица», регламентирующих правоотношения между ЗАО «АКАДО – Столица» и абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

АКАДО AKADO	— товарные знаки, используемые для индивидуализации услуг, оказываемых ЗАО «АКАДО - Столица», и кабельной сети, посредством которой они предоставляются.
Абонент	— физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с ЗАО «АКАДО – Столица» и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.
Абонентский счет	— условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора.
Сеть «АКАДО» (сеть)	— совокупность технических средств, посредством которых ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абоненту комплекс услуг связи.
Абонентская кабельная разводка (Абонентская разводка, Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)	— совокупность физических цепей и технических средств (вкл. проходные усилители, разветвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенные в помещении абонента от оконечного оборудования абонента до оборудования сети «АКАДО». Для организации абонентской разводки может быть использован коаксиальный кабель – для технологии гибридной волоконно-коаксиальной сети либо кабель типа «витая пара» в случае использования технологии Ethernet для предоставления услуг АКАДО.
Услуги АКАДО (услуги)	— услуги, оказываемые ЗАО «АКАДО – Столица» абоненту на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг: услуги связи, услуги платного телевидения, прочие услуги.
Зона обслуживания	— территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг.
Оборудование	— установленные и/или настроенные у абонента техническими специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям ЗАО «АКАДО – Столица», позволяющие абоненту получать услуги АКАДО.
Карта доступа	— микропроцессорный модуль, являющийся неотъемлемой частью системы разграничения доступа ЗАО «АКАДО – Столица» – индивидуальный ключ с уникальным номером, совместимый с цифровым телевизионным тюнером или CI+ модулем – позволяющий пользоваться услугами платного телевидения.
Аппаратура абонента (абонентские устройства, оконечное оборудование)	— имеющаяся у абонента теле-, радио-, видеоаппаратура, компьютеры и другие технические средства.
Подключение к сети	— подключение абонентской кабельной разводки к сети АКАДО с целью получения услуг АКАДО.
Оператор-контрагент	— оператор связи, сети которого присоединены к сети «АКАДО» в целях предоставления абонентам услуг АКАДО.

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

Публичный показ	— любой показ или сообщение передач, транслируемых (ретранслируемых) в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.
Расчетный период	— временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате абонентом.
Счет-заявка	— документ, фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемых ЗАО «АКАДО – Столица», а также перечень и стоимость оборудования, передаваемого абоненту.
IP-адрес	—идентификатор устройства, подключенного к сети передачи данных, работающей по протоколу IP, в том числе сети Интернет. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4) или 128-разрядное (по версии IPv6) двоичное число. Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками (например: 217.10.32.5).
Внешний (публичный) IP-адрес	— IP-адрес оборудования в публичной сети Интернет. ЗАО «АКАДО – Столица» располагает выделенным ему региональным Интернет-регистратором блоком IP-адресов и предоставляет их абонентам в пользование для получения услуг АКАДО.
Внутренний (транслируемый) IP-адрес	— IP-адрес из диапазона 10.0.0.0/8, 192.168.0.0/16, 172.16.0.0/12. Внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах сети «АКАДО», при установлении соединения с устройствами, подключенными к сети Интернет, внутренний IP-адрес подлежит трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из состава адресов ЗАО «АКАДО – Столица». Исходя из того, что внутренний IP-адрес служит технологическим целям, обеспечивая соединение оконечного оборудования абонента с сетью Интернет, он может изменяться ЗАО «АКАДО – Столица» по своему усмотрению в любое время

2 ① ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и ЗАО «АКАДО – Столица» по поводу предоставления услуг АКАДО. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг.

Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты ЗАО «АКАДО – Столица», регламентирующие порядок и условия предоставления услуг АКАДО (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах ЗАО «АКАДО – Столица», включая условия предоставления отдельных услуг, и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

Настоящие Правила регулируют взаимоотношения абонентов, получающих услуги АКАДО как по сети «АКАДО», так и посредством сетей операторов-контрагентов. При этом состав услуг, их пакетирование могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса сетей, посредством которых предоставляются услуги.

2.2 При предоставлении услуг связи ЗАО «АКАДО – Столица» действует на основании лицензий: *Лицензия РОСКОМНАДЗОРa на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 73300 действующая до 05.04.2015г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРa на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 97618 действующая до 21.05.2017г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРa на предоставление телематических услуг связи № 76762 действующая до 30.07.2015г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРa на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 76759 действующая до 30.07.2015г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРa на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи головой*

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

информации № 92591 действующая до 27.12.2016г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРa на предоставление телематических услуг связи № 92590 действующая до 27.12.2016г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРa на предоставление услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа № 93689 действующая до 23.01.2017г.), предоставляет абонентам услуги АКАДО и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания услуг, выполнения работ, осуществление справочно-информационного обслуживания, ЗАО «АКАДО – Столица» может привлекать сторонние организации.

2.3 Действуя в рамках законодательства ЗАО «АКАДО – Столица» не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства.

2.4 В целях исполнения заключенных с абонентами договоров на оказание услуг, включая осуществление расчетов за услуги, рассмотрение претензий абонентов, ЗАО «АКАДО – Столица» осуществляет обработку персональных данных. ЗАО «АКАДО – Столица» обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. ЗАО «АКАДО – Столица» в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

ЗАО «АКАДО – Столица» вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных абонентов). При необходимости использования данных абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, ЗАО «АКАДО – Столица» обязано предварительно публично (в рекламных материалах, на сайте (<http://www.akado.ru>) либо иным доступным абонентам образом) уведомить абонентов о таком использовании.

3 УСЛУГИ АКАДО, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1 В рамках договора на оказание услуг ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абонентам следующие услуги:

1) **Услуги связи:**

- ∞ услуги связи для целей телерадиовещания (доступ к сети связи, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, доставка сигналов телеканалов до пользовательского (оконечного) оборудования абонента);
- ∞ услуги связи по передаче данных (доступ к сети связи, соединение по сети передачи данных, доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью «АКАДО»);
- ∞ телематические услуги связи (доступ к сети связи, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений«»);
- ∞ услуги телефонной связи (доступ к сети связи, предоставление телефонной абонентской линии, предоставление местных телефонных соединений, доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи).

2) **Услуги платного телевидения:**

- ∞ предоставление абоненту возможности просмотра телеканалов условного доступа (т.е. телеканалов, за право просмотра которых абонент уплачивает установленную абонентскую плату, и их получение возможно только посредством специального декодирующего оборудования – цифровых телевизионных тюнеров или CI+ модулей, снабженных картами доступа). Количество и перечень телевизионных каналов в пакетах услуг устанавливается ЗАО «АКАДО – Столица».

3) **Прочие услуги:**

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

∞ предоставление абоненту возможности просмотра кино- или видеofilьмов, телепередач из каталога ЗАО «АКАДО – Столица». Предоставление абоненту по сети передачи данных музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ и т.п. Такого рода услуги могут быть оказаны абоненту как ЗАО «АКАДО – Столица», так и партнерами ЗАО «АКАДО – Столица» при посредничестве ЗАО «АКАДО – Столица».

Особенности оказания и описание услуг АКАДО, их наименования, принятые в ЗАО «АКАДО – Столица», приведены в части 2 настоящих Правил (описание услуг). Конкретные виды оказываемых услуг согласуются с абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении услуг.

Предоставление услуг АКАДО определяется наличием технической возможности предоставления услуг, наличием соответствующего оборудования и аппаратуры у абонента, а также денежных средств на счете абонента (если это предусмотрено регламентами и тарифами ЗАО «АКАДО – Столица»), достаточных для оплаты заказываемых услуг в соответствии с тарифами ЗАО «АКАДО – Столица» на работы и услуги.

3.2 Возможность предоставления отдельных услуг АКАДО напрямую связана с доступом к сети связи и предоставлением абоненту абонентской линии в постоянное пользование. В рамках предоставления абоненту в постоянное пользование абонентской линии ЗАО «АКАДО – Столица» осуществляет техническую поддержку данной абонентской линии,.

3.3 Предоставление услуг АКАДО начинается после выполнения работ по подключению аппаратуры абонента и/или инсталляции услуг АКАДО, оплаты работ и услуг абонентом, как это предусмотрено регламентами и тарифами ЗАО «АКАДО – Столица».

3.4 При подключении к сети «АКАДО» по однонаправленной или широкополосной двунаправленной коаксиальной сети осуществляется доставка сигналов телеканалов и радиоканалов в аналоговом формате .

3.5. Предоставление услуг АКАДО может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами. В этом случае ЗАО «АКАДО – Столица» в течение периода времени, определенного условиями (в том числе техническими) предоставления конкретной услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг абонентом в любой момент.

3.6 Оказание услуг/услуги может быть приостановлено ЗАО «АКАДО – Столица» в одностороннем порядке при нарушении абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у абонента перед ЗАО «АКАДО – Столица» или отсутствия на абонентском счете средств достаточных для получения услуги/услуг;
- осуществления абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

Приостановление услуги/услуг может происходить по усмотрению ЗАО «АКАДО – Столица» с любой даты расчетного периода. В том случае, если приостановление услуги происходит после начала расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов ЗАО «АКАДО – Столица», связанных с исполнением договора на оказание услуг. Для возобновления предоставления услуг абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату, осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги ЗАО «АКАДО – Столица».

3.7 Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной услуги, абонент может приостановить пользование услугами платного телевидения, доступа в сеть Интернет и телефонии по собственному желанию, начиная с первого числа очередного календарного месяца на период, исчисляемый полными календарными месяцами, уведомив об этом ЗАО «АКАДО – Столица» не позднее 5 рабочих дней до завершения текущего календарного месяца (ЗАО «АКАДО – Столица» вправе не исполнять заявления, полученные после указанного в настоящем пункте срока). Возобновление услуг происходит при условии, что на абонентском счете находится сумма, достаточная для оплаты услуги/услуг по выбранному тарифу. В том случае, если абонент не приостановил пользование услугами, ЗАО «АКАДО – Столица» продолжает их предоставление, а абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.8 В случае образования задолженности абонента перед ЗАО «АКАДО – Столица» за услуги ЗАО «АКАДО – Столица» вправе отключить квартиру (помещение) абонента от сети (путем

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

отсоединения абонентской кабельной разводки от сети «АКАДО»). Повторное подключение к сети «АКАДО» производится по заявлению абонента после оплаты абонентом имеющейся задолженности и повторного подключения по тарифам ЗАО «АКАДО – Столица». Дата подключения согласовывается между абонентом и ЗАО «АКАДО – Столица».

3.9 Предоставление услуг АКАДО прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг. В том случае, если на момент расторжения договора у абонента имеется задолженность за услуги или невозвращенное арендованное оборудование, ЗАО «АКАДО – Столица» вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения договора.

4 исключена

5 ➤ ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ АКАДО. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

5.1 Договор на оказание услуг может заключаться с любым потенциальным абонентом по типовым формам, разработанным ЗАО «АКАДО – Столица» в целях упрощения процедуры оформления. Договор содержит положения, применимые ко всем видам услуг АКАДО. Существенные условия, включая стоимость услуги, ее наименование, технические характеристики (там, где это применимо) и иные особенности оказания конкретной услуги, определяются тарифами и условиями ее оказания.

5.2 Абонент обязан собственноручно аккуратно и разборчиво заполнить бланк договора (если это предусмотрено формой договора), который регистрируется ЗАО «АКАДО – Столица». Заключая договор на оказание услуг, абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от ЗАО «АКАДО – Столица», обработку персональных данных ЗАО «АКАДО – Столица» и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание услуг АКАДО, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по договору.

5.3 Гражданам, совместно проживающим в коммунальных квартирах, подключение к сети «АКАДО» осуществляется при условии заключения с ЗАО «АКАДО – Столица» индивидуальных договоров на оказание услуг.

5.4 Перечень первоначально заказанных абонентом услуг указывается в счете-заявке¹ или в договоре (если это предусмотрено соответствующей формой договора). В дальнейшем абонент вправе производить изменения количества услуг. Заявления абонентов об изменении услуг могут быть оформлены по образцам, разработанным ЗАО «АКАДО – Столица», и направлены в ЗАО «АКАДО – Столица» любыми, доступными абоненту способами (в том числе, по факсу, электронной почте, по почте, а также посредством WWW-интерфейса, если последнее предусмотрено ЗАО «АКАДО – Столица»). Абонент¹ вправе произвести заказ (изменение количества) услуг по телефону (499) 940-40-00. Заявления действуют с момента их регистрации ЗАО «АКАДО – Столица».

В случае направления заявления по факсу или электронной почте абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано ЗАО «АКАДО – Столица» (тел. (499) 940-00-00, info@akado.ru).

Изменение количества услуг осуществляется в дату, указанную абонентом и согласованную с ЗАО «АКАДО – Столица». Изменение тарифа на выбранную абонентом услугу производится с первого числа календарного месяца. Приостановление услуги доступа к сети Интернет производится с даты, указанной абонентом в заявлении, при этом, абонентская плата за последний месяц предоставления услуги рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента отказа от услуги.

5.4¹ Оформление аренды оборудования (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги) производится следующим образом:

- наименование оборудования, размер арендных платежей (в совокупности – цена договора аренды), срок аренды и некоторые иные условия аренды определяются соответствующим тарифом на работы и услуги.

В пользование абоненту предоставляется активированное оборудование – абонент имеет возможность пользования оборудованием только при соединении с системой авторизации доступа к услугам, т.е. при включении абоненту доступа к услугам, для получения которых необходимо

¹ для абонентов - физических лиц

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

оборудование. Арендная плата за пользование оборудованием взимается за расчетный период, в течение которого абонент пользовался услугами, для получения которых необходимо оборудование;

- приемка оборудования абонентом осуществляется на основании соответствующей отметки в счете-заявке (что является подтверждением передачи оборудования абоненту).

Положения настоящих Правил, условия, описанные тарифами ЗАО «АКАДО – Столица», и отметки в счете-заявке в отношении аренды оборудования, в совокупности содержат все необходимые условия договора аренды оборудования. Подписание счета-заявки абонентом и представителем ЗАО «АКАДО – Столица» является подтверждением того, что стороны достигли договоренности в отношении всех условий аренды и заключили договор аренды оборудования, поименованного в счете-заявке. Никаких иных документов в связи с арендой оборудования стороны не оформляют.

Возврат оборудования (возврат карты доступа) при прекращении договора аренды осуществляется на основании счета-заявки, в котором указывается серийный номер возвращаемого оборудования, описываются повреждения оборудования (если такие имеются), комплектность оборудования. В подтверждение передачи и приемки оборудования, абонент и представитель ЗАО «АКАДО – Столица» проставляют в специально отведенном месте счета-заявки собственноручные подписи. Оформленный таким образом счет-заявка заменяет собой акт приемки-передачи оборудования (карты доступа).

5.5 Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом.

Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении услуг, принятыми ЗАО «АКАДО – Столица»). В этом случае договор считается расторгнутым с даты регистрации ЗАО «АКАДО – Столица» заявления абонента о расторжении договора. Абонентская плата за расчетный период, в котором происходит расторжение договора, рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента расторжения договора.

При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде абонента на новое место жительства/местонахождение), договор считается расторгнутым с момента, когда в ЗАО «АКАДО – Столица» поступили сведения об изменении адреса обслуживания. С таким абонентом, при наличии технической возможности и желания абонента, может быть заключен новый договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящими Правилами.

ЗАО «АКАДО – Столица» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения абонентом условий договора.

6 ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ АКАДО. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ

6.1 Подключение к сети «АКАДО» производится в сроки, согласованные при заключении договора на оказание услуг между ЗАО «АКАДО – Столица» и абонентом.

6.2 В целях предоставления услуг ЗАО «АКАДО – Столица» осуществляет комплекс работ по подключению аппаратуры абонента и инсталляции услуг АКАДО. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток. По желанию абонента ЗАО «АКАДО – Столица» может разработать индивидуальный проект абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.) определяются в случае необходимости в счете-заявке² или в договоре³.

Указанные работы производятся после их оплаты. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции услуг подтверждается подписанием сторонами счета-заявки⁴, акта сдачи-приемки выполненных работ⁵.

6.2.1 В случае если по желанию абонента к сети «АКАДО» подключается существующая у абонента разводка (смонтированная не специалистами ЗАО «АКАДО – Столица»),

¹ не применяется для подключения абонентов через сети операторов-контрагентов

² для абонентов - физических лиц

³ для абонентов - юридических лиц

⁴ для абонентов - физических лиц

⁵ для абонентов - юридических лиц

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

ЗАО «АКАДО – Столица» гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения абонентской кабельной разводки к сети «АКАДО».

6.2.2 Предоставление услуг доступа к сети Интернет и иных интерактивных услуг возможно только с использованием абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» либо после специального тестирования имеющейся у абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям ЗАО «АКАДО – Столица».

6.3 Перемещение оборудования смонтированной абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» по запросу абонента, и после оплаты абонентом соответствующих расходов.

6.4 Если для получения услуг АКАДО потребуется установка дополнительного оборудования (карт доступа), то его установка, настройка и соответствующая настройка аппаратуры абонента производится техническими специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» в соответствии с тарифами на работы и услуги ЗАО «АКАДО – Столица».

Иной порядок установки и настройки оборудования (СI+ модуль АКАДО) может быть предусмотрен условиями предоставления оборудования.

ЗАО «АКАДО – Столица» может предоставить необходимое оборудование абоненту за плату. В том случае, если у абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения услуги АКАДО, ЗАО «АКАДО – Столица» не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг.

6.5 Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании аппаратуры, в том числе, обеспечить при подключении аппаратуры/оборудования к сети электропитания заземление или зануление. Несоблюдение указанных мер увеличивает опасность воздействия электростатического и переменного электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи (например, потере модемом связи с головной станцией, ошибкам при передаче), а также к поломке оборудования/аппаратуры.

6.6 В течение гарантийного срока, составляющего один год с момента подписания акта сдачи-приемки выполненных работ по подключению к сети «АКАДО» и/или инсталляции услуг АКАДО (или оформления соответствующего счета-заявки), гарантийные работы на смонтированной ЗАО «АКАДО – Столица» абонентской кабельной разводке производятся за счет ЗАО «АКАДО – Столица».

Гарантийный срок на оборудование, приобретенное абонентом у ЗАО «АКАДО – Столица», составляет 12 месяцев, на комплектующие материалы – 3 месяца, с момента передачи оборудования абоненту.

6.6.1 ЗАО «АКАДО – Столица» освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание абонентской разводки, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов абонентской разводки;
- вследствие самостоятельного изменения абонентом квартирной кабельной разводки;
- в результате подключения к абонентской разводке устройств, не предназначенных для получения услуг;
- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории абонента;
- в случае повреждения абонентской разводки (оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения абонентом мер электробезопасности (п.6.5 настоящих Правил).

6.6.2 Если при нормальной эксплуатации оборудования, приобретенного у ЗАО «АКАДО – Столица», в течение гарантийного срока обнаружатся дефекты в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, ЗАО «АКАДО – Столица», по своему усмотрению отремонтирует или заменит оборудование/комплектующие.

◦ Гарантия предоставляется только при предъявлении абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования либо комплектующих.

◦ Данная гарантия не распространяется на неисправности, возникшие в результате нормального износа оборудования, а также неправильного обращения с ним, включая, но не

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

ограничиваясь, использование оборудования не по назначению и с нарушением руководства пользователя. В частности, данная гарантия не распространяется на:

- дефекты, возникшие в результате воздействия молнии, воды, огня, военных действий, общественных беспорядков или иных причин, относящихся к разряду форс-мажорных;
- оборудование, на котором этикетка с серийным номером повреждена, испачкана, отсутствует либо нечитаема;
- дефекты или повреждения, возникшие в результате неправильной транспортировки/перегрузки или физического воздействия;
- оборудование, которое продолжало эксплуатироваться с неустранимыми недостатками (неисправностями), либо неисправности в котором возникли вследствие технического обслуживания или ремонта лицами или организациями, неуполномоченными ЗАО «АКАДО – Столица»;
- внешние дефекты, возникшие в процессе эксплуатации оборудования;
- неисправности, возникшие в результате установки дополнительных компонентов, модификации оборудования или установленного на нем программного обеспечения, ремонта оборудования лицами, неуполномоченными ЗАО «АКАДО – Столица»;
- неисправности, возникшие в результате использования комплектующих либо аксессуаров, которые не являются изготовленными специально для данного оборудования.
- оборудование с поврежденной пломбой.

6.6.3 ЗАО «АКАДО – Столица» ни при каких условиях не несет ответственности за какие-либо особые, случайные, штрафные или косвенные убытки абонента любого рода и характера, включая, без ограничений, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли, повреждения имущества и претензии к абоненту со стороны любого третьего лица, связанные с использованием оборудования.

6.6.4 Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся ЗАО «АКАДО – Столица» по действующим на этот момент расценкам.

6.7 Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону (499) 940-00-00 (ежедневно, круглосуточно). Время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с абонентом.

6.8 В случае возникновения аварийных ситуаций, выражающихся в повреждении волоконно-оптического кабеля либо коаксиальной кабельной сети, принадлежащих ЗАО «АКАДО – Столица», ЗАО «АКАДО – Столица» производит ремонт и восстановление в течение 72 часов за свой счет.

6-А. ↔ КАРТА ДОСТУПА

6-А.1 Карты доступа предназначены для получения абонентами услуг платного телевидения АКАДО и являются неотъемлемой частью системы авторизации ЗАО «АКАДО – Столица», при помощи которой ЗАО «АКАДО – Столица» управляет системой доступа к услугам. Прием и просмотр программ платного телевидения возможен только при наличии карты доступа, установленной в телевизионном тюнере абонента или CI+ модуле АКАДО. Каждая карта доступа настраивается под конкретный цифровой телевизионный тюнер или CI+ модуль АКАДО, установленный у абонента и не может быть использована с другим тюнером или CI+ модулем АКАДО без дополнительной настройки оборудования.

♣ Карта доступа изготавливается и программируется специально для ЗАО «АКАДО – Столица» и не может работать в сетях других операторов связи.

6-А.2 Лицевая сторона карты доступа содержит:

- изображение товарного знака AKADO;
- значок (стрелку) – указатель направления в котором карта доступа вставляется в цифровой телевизионный тюнер или CI+ модуль АКАДО.

На обратной стороне карты доступа находится:

- встроенный чип;

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

- товарный знак NDS (компания, производящей карты доступа специально для ЗАО «АКАДО – Столица»);
- товарный знак AKADO;
- телефон службы поддержки ЗАО «АКАДО – Столица»;
- краткая информация для абонентов;
- 12-значный индивидуальный номер карты доступа, который может быть запрошен у абонента;
- штрих-код;
- серийный номер карты (мелким шрифтом).

6-А.3 Карта доступа является собственностью ЗАО «АКАДО – Столица», которое в целях защиты услуг от нелегального использования (взлома карт доступа), вправе отказать в выдаче карты в случаях частой замены/получения карты доступа, в порядке и на условиях, определенных регламентами ЗАО «АКАДО – Столица». Замена карты доступа, поврежденной абонентом, производится за плату в размере, установленном тарифами ЗАО «АКАДО – Столица».

6-А.4 Абонент обязан вернуть карту доступа ЗАО «АКАДО – Столица» при прекращении пользования услугами платного телевидения (или при прекращении договора на оказание услуг) по любому основанию, в случаях необходимости замены карты доступа, а также по требованию ЗАО «АКАДО – Столица» в месячный срок с момента такого требования.

В случае невозврата карты доступа по требованию ЗАО «АКАДО – Столица», либо возврата неработающей или поврежденной карты доступа, абонент обязан уплатить штраф в размере 600 или 450 рублей, соответственно.

7 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЗАО «АКАДО – СТОЛИЦА»

7.1 ЗАО «АКАДО – Столица» принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание услуг АКАДО абонентам в установленные сроки без перерывов в пределах гарантированного времени работоспособности сети (п.11.5), за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ - технических перерывов, в том числе в рамках оказания услуг связи для целей телерадиовещания обеспечить доставку до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телепрограмм, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре с вещателем;
- осуществлять гарантийное обслуживание абонентской кабельной разводки и оборудования, приобретенного у ЗАО «АКАДО – Столица» и установленного специалистами ЗАО «АКАДО – Столица». Порядок гарантийного обслуживания CI+ модуля АКАДО определен условиями предоставления указанного оборудования;
- производить ремонтные работы абонентской разводки и оборудования, приобретенного у ЗАО «АКАДО – Столица» и установленного специалистами ЗАО «АКАДО – Столица», по заявкам абонентов. Ремонт CI+ модуля АКАДО не предусмотрен;
- информировать абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты услуг, работ, производимых ЗАО «АКАДО – Столица», не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;
- доводить до сведения абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменениях правил оказания услуг.

7.2 ЗАО «АКАДО – Столица» имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты услуг АКАДО;
- самостоятельно формировать частотный план для доставки сигналов телевизионных каналов и порядок их расстановки в сети «АКАДО».
- приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг;
- отказать в выдаче/замены карты доступа в случаях, определенных настоящими Правилами;

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

- потребовать возврата карты доступа, выданной абоненту, если период непредоставления услуг платного телевидения абоненту (вне зависимости от оснований) составил более трех месяцев;
- в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения договора оказания услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции информационно-расчетных центров) и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий (в том числе передачу операторам ВЗ и МГ/МН телефонной связи в случае оказания услуг телефонной связи);
- расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении абонентом условий договора или положений настоящих Правил.

7.3 Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих регламентов ЗАО «АКАДО – Столица», тарифов, состава услуг и т.п., доводятся до сведения абонента одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

по почте, электронной почте, телефаксу, телефону в соответствии с данными, указанными в договоре на оказание услуг, путем размещения информации в офисах продаж, извещения посредством информационного сервисного телеканала ЗАО «АКАДО – Столица», публикации об изменениях на сайте компании в Интернете по адресу: www.akado.ru.

8 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

8.1 Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил, договора на оказание услуг;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, карт доступа, установленных ЗАО «АКАДО – Столица» и абонентской аппаратуры;
- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги ЗАО «АКАДО – Столица» и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами (или положениями о предоставлении конкретных услуг АКАДО);
- обеспечивать доступ сотрудников ЗАО «АКАДО – Столица» (при предъявлении ими счет-заявки) в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования, отключения кабельной разводки от сети;
- соблюдать следующие меры безопасности при хранении и использовании карт доступа:
 - не сгибать карту доступа;
 - без необходимости не вынимать карту доступа из цифрового телевизионного тюнера или CI+ модуля АКАДО;
 - не оставлять карту вблизи источников открытого огня;
 - не держать карту подолгу на солнце, не погружать в жидкость, не обрабатывать химикатами, не давать детям и домашним животным;
- незамедлительно уведомить ЗАО «АКАДО – Столица» об утрате карты доступа для ее деактивации;
- сообщать ЗАО «АКАДО – Столица» о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

8.1¹В том случае, если оборудование, посредством которого предоставляются услуги, передается абоненту в аренду (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги), абонент обязан:

- использовать оборудование по целевому назначению, не передавать оборудование третьим лицам;
- содержать оборудование в исправном состоянии, не допуская его порчи или повреждения, незамедлительно сообщать ЗАО «АКАДО – Столица» о любых повреждениях и неисправностях оборудования; не производить ремонт собственными силами;

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

- возместить ЗАО «АКАДО – Столица» затраты, понесенные в связи с ремонтом оборудования (заменой карты доступа) в случае, если неисправность возникнет по вине абонента. В случае утраты оборудования (карты доступа) абонент обязан возместить ЗАО «АКАДО – Столица» стоимость утраченной единицы оборудования в размере, установленном тарифами ЗАО «АКАДО – Столица»;
- в случае прекращения аренды оборудования вернуть его и карту доступа в ЗАО «АКАДО – Столица» в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом нормального износа;
- вернуть карту доступа в ЗАО «АКАДО – Столица» не позднее одного месяца с момента уведомления ЗАО «АКАДО – Столица».

8.2 Абонент имеет право:

- получать от ЗАО «АКАДО – Столица» консультации в рамках действия договора на оказание услуг;
- приостановить получение всех или части услуг по своему усмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;
- требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении услуг АКАДО в сроки, установленные тарифами на работы и услуги, настоящими Правилами;
- получать достоверную информацию об услугах и работах, выполняемых ЗАО «АКАДО – Столица».

8.3 Абоненту запрещается:

- использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам АКАДО третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;
- передавать карты доступа третьим лицам, копировать данные, хранящиеся в памяти карты, либо иным образом несанкционированно использовать карту;
- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях абонента;
- осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать оборудование третьим лицам с этой целью;
- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб ЗАО «АКАДО – Столица»;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг АКАДО;
- использовать услуги передачи данных и телематических служб для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять, использовать иным образом;
- использовать услуги передачи данных и телематических служб в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;
- осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам ЗАО «АКАДО – Столица» и к другим системам, доступным через сеть Интернет;
- несанкционированное подключение к сети «АКАДО». Несанкционированное использование сети «АКАДО», ее повреждение или порча, равно как несанкционированное использование карт доступа влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

9 ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

9.1 Оплата услуг АКАДО осуществляется в соответствии с установленными тарифами ЗАО «АКАДО – Столица». В случае изменения тарифов на услуги, оплаченные абонентом на несколько месяцев вперед, производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления услуги тарифами.

В случае необходимости выполнения ЗАО «АКАДО – Столица» работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа абонентской кабельной разводки по нестандартным схемам), стоимость работ определяются согласно сметам, составленным ЗАО «АКАДО – Столица» до начала работ.

9.2 Расчет размера платежа за услуги для нового абонента или для заказа новых услуг производится пропорционально числу дней предоставления услуги в течение первого месяца, если иное не предусмотрено условиями ее оказания.

9.3 В том случае, если на первый день календарного месяца на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты заказанных услуг платного телевидения, доступа в Интернет, их предоставление может быть приостановлено ЗАО «АКАДО – Столица».

9.4 Если денежные средства в оплату услуги, поступают на абонентский счет **до 15 числа текущего месяца включительно**, то предоставление услуг начинается с даты поступления в ЗАО «АКАДО – Столица» денежных средств в размере не менее одного месячного тарифа* (**услуга возобновляется** в автоматическом режиме). Абонентская плата за текущий месяц взимается в полном размере за весь месяц.

Если денежные средства в оплату услуги поступают **после 15 числа текущего месяца**, то, по умолчанию, услуга возобновляется с первого числа следующего месяца. По желанию абонента предоставление услуги может быть начато с даты, заявленной абонентом в текущем месяце. Заявления абонентов принимаются в порядке, определенном Правилами. В этом случае абонентская плата за текущий месяц взимается **в полном размере** за весь месяц (независимо от количества дней ее предоставления).

9.5 В случае использования абонентом услуг передачи данных, телематических служб, абонент может нести дополнительные расходы помимо абонентской платы (доступ к определенным платным телематическим службам, информационным ресурсам сети Интернет, в том числе в связи с покупкой товаров или подпиской на какие-либо услуги и предложения и т.д.). Абонент в данных случаях несет и оплачивает все подобные дополнительные расходы и обязательства.

9.6 ЗАО «АКАДО – Столица» вправе самостоятельно определять порядок учета денежных средств, уплаченных абонентом за услуги и работы ЗАО «АКАДО – Столица», в том числе очередность списания денежных средств с абонентского счета. Порядок учета денежных средств определяется ЗАО «АКАДО – Столица» в приложении к настоящим Правилам.

9.7 В том случае, если на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты услуги, ЗАО «АКАДО – Столица» вправе приостановить оказание соответствующей услуги абоненту. Очередность приостановления услуг при недостаточности средств на счете абонента, в том случае, если абонентом заказано несколько услуг, ЗАО «АКАДО – Столица» устанавливает самостоятельно.

Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и в ЗАО «АКАДО – Столица» отсутствует заявление абонента о приостановлении соответствующей услуги (раздел 3 настоящих Правил), то абонент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме.

9.8 В случае приостановления услуг по заявлению абонента (п.3.7 настоящих Правил) начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами ЗАО «АКАДО – Столица».

9-А. ■ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

9-А.1 Абонент уплачивает абонентскую плату за заказанные услуги авансом не позднее 20 числа месяца, предшествующего расчетному периоду.

9-А.2 Если правилами предоставления конкретной услуги не предусмотрено иное, первоначальный платеж за услугу состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры абонента

* Для услуг доступа к сети Интернет – в размере суммы месячного тарифа и дополнительных заказанных услуг

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

к сети «АКАДО» (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или инсталляции услуг (в зависимости от состава заказанных услуг) и суммы авансового платежа за услуги.

Порядок и сроки оплаты услуг предусмотрены регламентами, тарифами, а также иными актами, регулирующими порядок и условия предоставления конкретных услуг АКАДО.

9-А.3 Оплата услуг абонентами может производиться через кассу ЗАО «АКАДО – Столица», а также через учреждения банков (с использованием стандартного платёжного бланка), посредством абонентской книжки (или стандартного бланка) через отделения Сбербанка РФ в г.Москве¹, другие платежные системы, с обязательным указанием номера договора на платежном бланке, посредством единого платежного документа². Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение двух недель с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на счет абонента или возврат денежных средств не гарантируется.

9-А.4 В случае возникновения спорных ситуаций при оплате услуг АКАДО посредством банковских карт, абонент обязан по требованию ЗАО «АКАДО – Столица» предоставить все документы, подтверждающие проведение операций по оплате банковской картой, а также документы, подтверждающие владение указанной картой. Непредоставление указанных документов может повлечь за собой временное приостановление оказания услуг АКАДО вплоть до разрешения спорной ситуации.

9-Б. © ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

9-Б.1 Первоначальный платеж абонента состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры абонента к сети «АКАДО» (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или стоимости инсталляции услуг АКАДО, а также абонентской платы за заказанную абонентом услугу в размере 100% абонентской платы за первый календарный месяц авансом.

9-Б.2 Внесение первоначального платежа производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета на оплату заказанных абонентом услуг и до момента проведения работ по подключению аппаратуры абонента к сети и инсталляции услуг.

В дальнейшем ЗАО «АКАДО – Столица» оформляет счета за расчетный месяц в течение пяти рабочих дней следующего месяца и направляет абоненту в сроки, предусмотренные настоящими Правилами (п.9-Б.3). Абонентская плата за все заказанные абонентом услуги уплачивается по факту их предоставления до двадцатого числа месяца, следующего за расчетным на основании счетов, выставленных ЗАО «АКАДО – Столица». Ответственность за прохождение платежей возлагается на абонента.

9-Б.3 Копии счетов направляются абоненту по факсу или электронной почте в течение первых десяти рабочих дней месяца, следующего за расчетным. Оригиналы счетов и счетов-фактур абонент может получить либо в территориальном офисе обслуживания абонентов, либо оригиналы счетов и счетов-фактур направляются абоненту по почте. В случае неполучения счета в указанный период абонент должен принять разумные меры для получения счетов. За неполучение счетов абонентом ЗАО «АКАДО – Столица» ответственности не несет.

10 🏰 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

10.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении ЗАО «АКАДО – Столица» своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, абонент вправе предъявить ЗАО «АКАДО – Столица» обоснованную претензию. Все поступившие в ЗАО «АКАДО – Столица» претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена абонентом в письменном виде (по адресам офисов обслуживания) или по факсу (499) 940-00-00, или по электронной почте info@akado.com), или по почте: 117535, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 133.

10.2 Абонент должен незамедлительно уведомить ЗАО «АКАДО – Столица» (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за услуги.

¹ при оплате через отделения Сбербанка РФ в г. Москве с суммы платежа не взимается комиссия за перевод. В случае осуществления платежа через учреждения иных банков абонент обязан рассчитать платеж с учетом комиссии, взимаемой банками за перевод

² при наличии соответствующего договора между ЗАО «АКАДО – Столица» и организацией, обеспечивающей формирование и рассылку единого платежного документа

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную услугу.

10.3 Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров на оказание услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10.4 В случае если услуги по предоставлению музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ оказывает абоненту партнер ЗАО «АКАДО – Столица», все права и обязанности в связи с оказанием услуг возникают непосредственно у абонента и партнера. Если иное специально не оговорено в условиях оказания конкретной услуги ЗАО «АКАДО – Столица» не несет какой-либо ответственности за ее оказание партнером. Все заявления и претензии, связанные с такой услугой должны направляться абонентом непосредственно партнеру ЗАО «АКАДО – Столица», осуществляющему оказание услуг.

10.5 Претензия рассматривается ЗАО «АКАДО – Столица» в течение шестидесяти дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

11 ➤ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

11.1 ЗАО «АКАДО – Столица» и абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящими правилами, договором на оказание услуг.

11.2 В случае нарушения условий общепринятых норм пользования публичной сетью Интернет, а также условий п. 8.3 настоящих Правил ЗАО «АКАДО – Столица» вправе взыскать все полученные абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/оборудования/карт доступа и потребовать от абонента возмещения убытков ЗАО «АКАДО – Столица», вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами. Абонент также обязан возместить убытки ЗАО «АКАДО – Столица», возникшие из-за нарушения абонентом своих обязательств по договору на оказание услуг, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки ЗАО «АКАДО – Столица». При этом ЗАО «АКАДО – Столица» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

11.3 Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом компанией за каждый выявленный случай такого подключения.

11.4 ЗАО «АКАДО – Столица» не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения абонентом платежных документов;
- за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования абонентом нелегального программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям сети «АКАДО» аппаратуры, оборудования или карт доступа, приобретенных у уполномоченных ЗАО «АКАДО – Столица» распространителей, несоблюдения условий использования карты доступа и/или требований безопасности, а также в случае подключения абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- за невозможность оказания 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 (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);
- за какие бы то ни было потери, убытки абонента, наступившие в результате деятельности абонента, связанной с использованием услуг доступа в Интернет, а также за качество и скорость соединения при выходе абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

- в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования или карты доступа, произошедших не по вине ЗАО «АКАДО – Столица»;

- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания ЗАО «АКАДО – Столица» и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности ЗАО «АКАДО – Столица», как то:

- риски, связанные с использованием услуг доступа к сети Интернет (абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах);

- вред, причиненный действиями или бездействием абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;

- риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);

- последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретённых абонентом не у ЗАО «АКАДО – Столица»;

- в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

11.5 ЗАО «АКАДО – Столица» гарантирует, что сеть «АКАДО», представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования ЗАО «АКАДО – Столица», будет работоспособна в течение 97% времени предоставления услуг. Измерение процента готовности сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.

11.6 При нарушении сроков оказания услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине ЗАО «АКАДО – Столица» (связанных, в том числе, с отсутствием абонента в помещении в согласованный срок), ЗАО «АКАДО – Столица» вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится.

11.7 Абонент гарантирует предоставление ЗАО «АКАДО – Столица» всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.

11.8 ЗАО «АКАДО – Столица» и абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.

12 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ

12.1 В случае присоединения сети «АКАДО» к сетям операторов-контрагентов, ЗАО «АКАДО – Столица», при наличии технической возможности, предоставляет услуги АКАДО посредством кабельных сетей таких операторов-контрагентов.

В том случае, если кабельные сети операторов-контрагентов:

- спроектированы и построены в соответствии с технологиями проектирования и строительства, отличными от принятых и используемых ЗАО «АКАДО – Столица»;

- могут предоставлять ЗАО «АКАДО – Столица» ограниченную часть частотного ресурса и/или не содержат обратного канала,

то виды предоставляемых услуг могут отличаться от услуг, оказываемых ЗАО «АКАДО – Столица» абонентам на сети «АКАДО». ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абонентам, подключенным через сеть оператора-контрагента, только те услуги, пакетирование которых возможно в ограниченном частотном ресурсе сети оператора-контрагента без ущерба для

Правила оказания услуг АКАДО. ч.1

качества услуг. Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления таких услуг могут разрабатываться ЗАО «АКАДО – Столица» в зависимости от конкретных технических возможностей сети конкретного оператора-контрагента.

12.2 При предоставлении услуг платного телевидения посредством сетей других операторов связи ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абонентам возможность просмотра пакетов телеканалов условного доступа. Услуги связи для целей телерадиовещания (предоставление абоненту доступа к кабельной сети оператора-контрагента и предоставление в постоянное пользование абонентской линии) обеспечивает оператор-контрагент таким образом, как это предусмотрено договором между абонентом и оператором-контрагентом.

ЗАО «АКАДО – Столица» прикладывает все необходимые и возможные в конкретных обстоятельствах усилия для обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг, в целях чего обеспечивает техническое и операционное взаимодействие служб ЗАО «АКАДО – Столица» и оператора-контрагента и сетей, посредством которых предоставляются услуги, и гарантирует круглосуточное предоставление услуг с заявленными параметрами, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ. Несмотря на изложенное ЗАО «АКАДО – Столица» не несет ответственность за задержки и перебои в оказании услуг, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля ЗАО «АКАДО – Столица», в том числе в связи с неоплатой абонентом услуг оператора-контрагента. **При отключении абонентской распределительной системы от кабельной сети оператора-контрагента прекращается техническая возможность предоставления услуг АКАДО.**

* * *