

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «АКАДО ТЕЛЕКОМ»



ВСТУПАЮТ В ДЕЙСТВИЕ С 13 ЯНВАРЯ 2015 Г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «АКАДО ТЕЛЕКОМ»**

1	📖 ТЕРМИНЫ.....	3
2	📌 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
3	📄 УСЛУГИ «АКАДО ТЕЛЕКОМ», ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.....	5
4	<i>ИСКЛЮЧЕНА</i> .....	6
5	🔗 ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ «АКАДО ТЕЛЕКОМ»,. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ..	6
6	✂️ ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ «АКАДО». МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ.....	8
6-А.	📍 КАРТА ДОСТУПА.....	9
7	📋 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА.....	10
8	📋 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА.....	11
9	💰 ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ.....	12
9-А.	👤 ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ.....	13
9-Б.	☺️ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ.....	12
10	👂 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ.....	14
11	🚩 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ.....	14
12	🏠 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ.....	15
<b>13.</b>	<b>📄 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В ПОСТОЯННОЕ ПОЛЬЗОВАНИЕ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ</b> .....	<b>16</b>
14.	📺 ПЛАТНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ.....	16
15.	🏠 ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ.....	16
16.	📞 УСЛУГИ МЕСТНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ.....	18
17.	📺 «ДОМАШНИЙ КИНОЗАЛ».....	19
18.	<i>ИСКЛЮЧЕНА</i> .....	20
19.	<i>ИСКЛЮЧЕНА</i> .....	20
20.	🛡️ АКАДО.АНТИВИРУС.....	20
21.	📍 АКАДО.ДИСТРИБУЦИЯ.....	21

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

## 1 ТЕРМИНЫ

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ОАО «КОМКОР» (далее «Оператор»), регламентирующих правоотношения между Оператором и абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

<b>АКАДО AKADO</b>	— товарные знаки, используемые для индивидуализации услуг, оказываемых ОАО «КОМКОР».
<b>АКАДО Телеком</b>	— товарный знак, используемый для индивидуализации ОАО "КОМКОР" и услуг, оказываемых ОАО «КОМКОР».
<b>Абонент «АКАДО Телеком»</b>	— физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с Оператором и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.
<b>Абонентский счет</b>	— условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора.
<b>Сеть «АКАДО» (сеть)</b>	— совокупность технических средств, посредством которых Оператор предоставляет абоненту комплекс услуг связи.
<b>Абонентская кабельная разводка (Абонентская разводка, Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)</b>	— 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 Телеком».
<b>Услуги «АКАДО Телеком» (услуги)</b>	— услуги, оказываемые Оператором абоненту на основании настоящего Положения, договора на оказание услуг: услуги связи, услуги связи для целей кабельного вещания, включающую в себя распространение (доставку) сигналов программ телевизионного вещания и (или) радиовещания по кабельной сети связи до пользовательского (оконечного) оборудования, прочие услуги.
<b>Зона обслуживания</b>	— территория, определяемая лицензионными условиями, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг.
<b>Оборудование</b>	— технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании абонентов или предназначенные для таких целей.
<b>Карта доступа</b>	— микропроцессорный модуль, являющийся неотъемлемой частью системы разграничения доступа Оператора – индивидуальный ключ с уникальным номером, совместимый с цифровым телевизионным тонером или CI+ модулем – позволяющий пользоваться услугами платного телевидения.
<b>Подключение к сети</b>	— подключение абонентской линии к Сети «АКАДО» с целью получения услуг «АКАДО Телеком».
<b>Оператор-контрагент</b>	— оператор связи, сети которого присоединены к Сети «АКАДО» в целях предоставления абонентам услуг «АКАДО Телеком».
<b>Публичный показ</b>	— 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.

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

<b>Расчетный период</b>	— временной промежуток (равный одному календарному месяцу) в течение которого абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате абонентом.
<b>Счет-заявка</b>	— документ, фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемых Оператором, а также перечень и стоимость оборудования, передаваемого абоненту.
<b>Дополнительное соглашение</b>	— документ, фиксирующий изменения условий первоначально заключенного договора (дополнение, изменение пунктов), который подписывается при обоюдном согласии обеих сторон.
<b>IP-адрес</b>	—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).
<b>Внешний (публичный) IP-адрес</b>	— IP-адрес оборудования в публичной сети Интернет. Оператор располагает выделенным ему региональным Интернет-регистратором блоком IP-адресов и предоставляет их абонентам в пользование для получения услуг «АКАДО Телеком».
<b>Внутренний (транслируемый) IP-адрес</b>	— 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 Оператора. Исходя из того, что внутренний IP-адрес служит технологическим целям, обеспечивая соединение оконечного оборудования абонента с сетью Интернет, он может изменяться Оператором по своему усмотрению в любое время

## 2 **Ф** ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и Оператором по поводу предоставления услуг «АКАДО Телеком». Положение содержит условия и правила, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг.

Настоящие Положение, все приложения к нему, а также иные локальные акты Оператора, регламентирующие порядок и условия предоставления услуг «АКАДО Телеком» (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах Оператора, включая условия предоставления отдельных услуг, и в настоящем Положении, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

Настоящее Положение регулирует взаимоотношения абонентов, получающих услуги «АКАДО Телеком» 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 Оператор действует на основании лицензий: *лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг связи для целей кабельного вещания № 123058 от 26.12.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание телематических услуг связи № 123059 от 15.08.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 123056 от 15.08.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 123057 от 15.08.2013г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа № 97483 от 05.06.2012г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг внутризоновой телефонной связи № 97481 от 05.06.2012 г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг внутризоновой телефонной связи № 97482 от 05.06.2012 г., лицензия РОСКОМНАДЗОРa на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи № 123060 от 15.08.2013 г.,* предоставляет абонентам услуги «АКАДО Телеком» и выполняет все необходимые в этой

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

связи работы. Для оказания услуг, выполнения работ, осуществления справочно-информационного обслуживания, Оператор может привлекать сторонние организации.

2.3 Действуя в рамках законодательства, Оператор 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, Оператор осуществляет обработку персональных данных. Оператор 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. Оператор 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.

Оператор 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, Оператор 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 ТЕЛЕКОМ», ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

3.1 В рамках договора на оказание услуг Оператор 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 внутризоновой, 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 Оператором.

3) **Прочие услуги:**

- ∞ предоставление абоненту возможности просмотра кино- или видеофильмов, телепередач из каталога Оператора. Предоставление абоненту по сети передачи данных музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ и т.п. Такого рода услуги могут быть оказаны абоненту, как Оператором, так и партнерами Оператора при посредничестве Оператора.

Особенности оказания и описание услуг «АКАДО Телеком», их наименования, принятые у Оператора, приведены в части 2 настоящего Положения (описание услуг). Конкретные виды оказываемых услуг согласуются с абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении услуг.

Предоставление услуг «АКАДО Телеком» 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

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

Оператора), достаточных для оплаты заказываемых услуг в соответствии с тарифами Оператора на работы и услуги.

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

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

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 Телеком» может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящим Положением. В этом случае Оператор 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 Оператором в одностороннем порядке при нарушении абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у абонента перед Оператором или отсутствия на абонентском счете средств достаточных для получения услуги/услуг;
- осуществления абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящего Положения и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

Приостановление услуги/услуг может происходить по усмотрению Оператора 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 Оператора, 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 Оператора.

### **3.7 Исключена**

3.8 В случае образования задолженности абонента перед Оператором за услуги Оператора вправе отключить квартиру (помещение) абонента от сети (путем 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 Оператора. Дата подключения согласовывается между абонентом и Оператором.

3.9 Предоставление услуг «АКАДО Телеком» 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, Оператор вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения договора.

## **4 Исключена**

### **5 ↗ ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ» АКАДО ТЕЛЕКОМ». ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ**

5.1 Договор на оказание услуг может заключаться с любым потенциальным абонентом по типовым формам, разработанным Оператором в целях упрощения процедуры оформления. Договор содержит положения, применимые ко всем видам услуг «АКАДО Телеком». 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 Оператором. Заключая договор на оказание услуг, абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от Оператора, обработку персональных данных Оператором и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание услуг «АКАДО Телеком», 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 Оператором индивидуальных договоров на оказание услуг.

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

5.4 Перечень первоначально заказанных абонентом услуг указывается в счете–заявке<sup>1</sup> 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 Оператором, и направлены Оператору любыми, доступными абоненту способами (в том числе, по факсу, электронной почте, по почте, а также посредством WWW-интерфейса, если последнее предусмотрено Оператором). Абонент<sup>1</sup> вправе произвести заказ (изменение количества) услуг по телефону +7(499)940-40-00. Заявления действуют с момента их регистрации Оператором.

В случае направления заявления по факсу или электронной почте абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано Оператором (тел. +7(499)940-00-00, info@akado.ru).

Изменение количества услуг осуществляется в дату, указанную абонентом и согласованную с Оператором. 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.

5.5<sup>1</sup> 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 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).

Настоящее Положение, условия, описанные тарифами Оператора, и отметки в счете-заявке в отношении аренды оборудования, в совокупности содержат все необходимые условия договора аренды оборудования. Подписание счета-заявки абонентом и представителем Оператора 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 Оператора проставляют в специально отведенном месте счета-заявки собственноручные подписи. Оформленный таким образом счет-заявка заменяет собой акт приемки-передачи оборудования (карты доступа).

5.6 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 Оператором), предварительно уведомив об этом Оператора. В этом случае договор считается расторгнутым с даты регистрации Оператором заявления абонента о расторжении договора<sup>2</sup>. 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 Оператору 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 настоящим Положением.

Оператор вправе расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения абонентом условий договора.

<sup>1</sup>Для абонентов - физических лиц.

<sup>2</sup> Абонентам, у которых подключена только «Антенна АКАДО», необходимо личное обращение в Офис обслуживания с документом, удостоверяющим личность.

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

**6 ✕<sup>1</sup> 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 Оператором и абонентом.

6.2 В целях предоставления услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению аппаратуры абонента и инсталляции услуг «АКАДО Телеком». Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток. По желанию абонента Оператор 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-заявке<sup>2</sup> или в договоре<sup>3</sup>.

Указанные работы производятся после их оплаты. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции услуг подтверждается подписанием сторонами счета-заявки<sup>4</sup>, акта сдачи-приемки выполненных работ<sup>5</sup>.

6.2.1 В случае если по желанию абонента к Сети «АКАДО» подключается существующая у абонента разводка (смонтированная не специалистами Оператор), Оператор 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 Оператора либо после специального тестирования имеющейся у абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям Оператора.

6.3 Перемещение оборудования смонтированной абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами Оператора по запросу абонента, и после оплаты абонентом соответствующих расходов.

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

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

Оператор может предоставить необходимое оборудование абоненту за плату. В том случае, если у абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения услуги «АКАДО Телеком», Оператор 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 14 календарных дней с момента подписания акта сдачи-приемки выполненных работ по подключению к Сети «АКАДО» и/или инсталляции услуг «АКАДО Телеком» (или оформления соответствующего счета-заявки), гарантийные работы на смонтированной Оператором абонентской кабельной разводке производятся за счет Оператора.

Гарантийный срок на оборудование, приобретенное абонентом у Оператора составляет 12 месяцев, на комплектующие материалы – 3 месяца, с момента передачи оборудования абоненту.

6.6.1 Оператор 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;

<sup>1</sup> Не применяется для подключения абонентов через сети операторов-контрагентов.

<sup>2</sup> Для абонентов - физических лиц.

<sup>3</sup> Для абонентов - юридических лиц.

<sup>4</sup> Для абонентов - физических лиц.

<sup>5</sup> Для абонентов - юридических лиц.



Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

- 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 настоящего Положения).

6.6.2 Если при нормальной эксплуатации оборудования, приобретенного у Оператора, в течение гарантийного срока обнаружатся дефекты в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, Оператор, 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 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 Оператором;
- 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 Оператором;
- неисправности, возникшие в результате использования комплектующих либо аксессуаров, которые не являются изготовленными специально для данного оборудования.
- оборудование с поврежденной пломбой.

6.6.3 Оператор 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 Оператором по действующим на этот момент расценкам.

6.7 Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону +7(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 Оператору, Оператор 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 Телеком» и являются неотъемлемой частью системы авторизации Оператора, при помощи которой Оператор 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 Оператора 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;

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

- товарный знак NDS (компании, производящей карты доступа специально для Оператора);
- товарный знак AKADO;
- телефон службы поддержки Оператора;
- 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 Оператора, который 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 Оператора. Замена карты доступа, поврежденной абонентом, производится за плату в размере, установленном тарифами Оператором.

6-А.4 Абонент обязан вернуть карту доступа Оператору 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 Оператора в месячный срок с момента такого требования.

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

## **7 ъ ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА**

7.1 Оператор принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание услуг «АКАДО Телеком» 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 Оператора и установленного специалистами Оператора. Порядок гарантийного обслуживания CI+ модуля АКАДО определен условиями предоставления указанного оборудования;
- производить ремонтные работы абонентской разводки и оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора, по заявкам абонентов. Ремонт CI+ модуля АКАДО не предусмотрен;
- информировать абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты услуг, работ, производимых Оператором, 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 Оператор имеет право:

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

### Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

7.3 Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих регламентов Оператора, 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 Оператора, публикации об изменениях на сайте компании в Интернете по адресу: [www.akado.ru](http://www.akado.ru).

## **8 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА**

### **8.1 Абонент обязан:**

- соблюдать требования настоящего Положения, договора на оказание услуг;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, карт доступа, установленных Оператором и абонентской аппаратуры;
- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги Оператора и сроками оплаты, определенными договором, настоящим Положением (или положениями о предоставлении конкретных услуг «АКАДО Телеком»);
- обеспечивать доступ сотрудников Оператора (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 Оператора об утрате карты доступа для ее деактивации;
- сообщать Оператору о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

8.1<sup>1</sup> В 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 Оператору о любых повреждениях и неисправностях оборудования; не производить ремонт собственными силами;
- возместить Оператору 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 Оператору стоимость утраченной единицы оборудования в размере, установленном тарифами Оператора;
- в случае прекращения аренды оборудования вернуть его и карту доступа Оператору в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом нормального износа;
- вернуть карту доступа Оператору не позднее одного месяца с момента уведомления Оператором.

### **8.2 Абонент имеет право:**

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

### **8.3 Абоненту запрещается:**

- использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам «АКАДО Телеком» третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

- 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 Оператора;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг «АКАДО Телеком»;
- 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 Оператора 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**

9.1 Оплата услуг «АКАДО Телеком» осуществляется в соответствии с установленными тарифами Оператора. 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 Оператором работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа абонентской кабельной разводки по нестандартным схемам), стоимость работ определяются согласно сметам, составленным Оператором 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 Оператором.

9.4 Для абонентов, имеющих подключенные услуги с системой ежемесячной тарификации:

- если денежные средства в оплату услуги поступают на абонентский счет **до 15 числа текущего месяца включительно**, то предоставление услуг начинается с даты поступления Оператору 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 Положением. В этом случае абонентская плата за текущий месяц взимается в полном размере за весь месяц (независимо от количества дней ее предоставления).

Для абонентов, имеющих подключенные услуги с системой ежедневной тарификации:

- если денежные средства в оплату услуги, поступают на абонентский счет, то предоставление услуг начинается с даты поступления Оператору денежных средств. Возобновление

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

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

оказания услуг после их блокировки производится при наличии на абонентском счете средств в размере не менее одного месячного тарифа\* (услуга возобновляется в автоматическом режиме).

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 Оператор вправе самостоятельно определять порядок учета денежных средств, уплаченных абонентом за услуги и работы Оператора, в том числе очередность списания денежных средств с абонентского счета. Порядок учета денежных средств определяется Оператором в приложении к настоящему Положению.

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

Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и абонент не подавал Оператору заявление о приостановлении услуг (раздел 5 настоящего Положения), то абонент обязан оплатить оказанные услуги в полном объеме.

9.8 В случае приостановления услуг по письменному заявлению абонента начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящим Положением, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами Оператора.

#### **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, при ежемесячной тарификации. Для услуг с ежедневной тарификацией, абонент уплачивает абонентскую плату не позднее одного дня, 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 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 Телеком».

9-А.3 Оплата услуг абонентами может производиться через учреждения банков (с использованием стандартного платежного бланка), посредством абонентской книжки (или стандартного бланка) через отделения Сбербанка РФ в г. Москве<sup>1</sup>, другие платежные системы, с обязательным указанием номера договора на платежном бланке, посредством единого платежного документа<sup>2</sup>. 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 Телеком» посредством банковских карт, абонент обязан по требованию Оператора 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 Телеком» 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)

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

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup>При наличии соответствующего договора между Оператором и организацией, обеспечивающей формирование и рассылку единого платежного документа.

### Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

и/или стоимости инсталляции услуг «АКАДО Телеком», 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 Оператор оформляет счета за расчетный месяц в течение пяти рабочих дней следующего месяца и направляет абоненту в сроки, предусмотренные настоящим Положением (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 Оператором. 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 Оператор ответственности не несет.

## **10 🏰 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ**

10.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию. Все поступившие Оператору претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена абонентом в письменном виде (по адресам офисов обслуживания) или по факсу +7(499)940-00-00, или по электронной почте info@akado.ru), или по почте: 117535, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 133.

10.2 Абонент должен незамедлительно уведомить Оператора (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за услуги.

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 Оператора, 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 Оператор не несет какой-либо ответственности за ее оказание партнером. Все заявления и претензии, связанные с такой услугой должны направляться абонентом непосредственно партнеру Оператора, осуществляющему оказание услуг.

10.5 Претензия рассматривается Оператором 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 Оператор и абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящим Положением, договором на оказание услуг.

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

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

11.4 Оператор 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 неуполномоченных Оператором 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;
- в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования или карты доступа, произошедших не по вине Оператора;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности Оператора, 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, приобретенных абонентом не у Оператора;
- в других случаях, предусмотренных настоящим Положением или договором на оказание услуг.

11.5 Оператор гарантирует, что Сеть «АКАДО», представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования Оператора, 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 Оператора (связанных, в том числе, с отсутствием абонента в помещении в согласованный срок), Оператор 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 Оператору 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 Оператор 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**

### Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

12.1 В случае присоединения Сети «АКАДО» к сетям операторов-контрагентов, Оператор, при наличии технической возможности, предоставляет услуги «АКАДО Телеком» 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 Оператором;
- могут предоставлять Оператору ограниченную часть частотного ресурса и/или не содержат обратного канала, то виды предоставляемых услуг могут отличаться от услуг, оказываемых Оператором абонентам на Сети «АКАДО». Оператор предоставляет абонентам, подключенным через сеть оператора-контрагента, только те услуги, пакетирование которых возможно в ограниченном частотном ресурсе сети оператора-контрагента без ущерба для качества услуг. Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления таких услуг могут разрабатываться Оператором в зависимости от конкретных технических возможностей сети конкретного оператора-контрагента.

12.2 При предоставлении услуг платного телевидения посредством сетей других операторов связи Оператор 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.

Оператор прикладывает все необходимые и возможные в конкретных обстоятельствах усилия для обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг, в целях чего обеспечивает техническое и операционное взаимодействие служб Оператора 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 Оператор не несет ответственность за задержки и перебои в оказании услуг, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля Оператора, 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 Телеком».**

\* \* \*

### **13. 📡 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В ПОСТОЯННОЕ ПОЛЬЗОВАНИЕ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ**

Предоставление в постоянное пользование абонентской линии – это услуга, оказываемая при предоставлении абоненту услуг связи для целей телевизионного вещания и(или) радиовещания. Указанная услуга носит коммерческое название «Антенна АКАДО». Абонентская линия предоставляется абоненту в постоянное пользование сразу же после подключения к Сети «АКАДО». В рамках предоставления абоненту в постоянное пользование абонентской линии Оператор осуществляет техническую поддержку данной абонентской линии.

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

### **14. 📺 ПЛАТНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ**

Подписавшись на услуги платного телевидения абонент получает возможность просмотра пакетов 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). Формирование пакетов телеканалов производится Оператором. Количество телеканалов в пакетах может быть изменено компанией в одностороннем порядке. Сигналы телеканалов транслируются в цифровом качестве. Цифровой телевизионный тюнер или CI+ модуль может быть выкуплен абонентом у Оператора, либо получен в аренду, в зависимости от маркетинговой политики компании. Услуги платного телевидения, оказываемые абоненту, технологически неразрывно связаны с услугой предоставления в постоянное пользование абонентской линии (т.е. услуга платного телевидения может оказываться абоненту только при условии одновременного оказания ему услуги по предоставлению в постоянное пользования абонентской линии).

### **15. 🌐 ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

15.1. Доступ к сети Интернет (услуга передачи данных) может сопровождаться предоставлением иных услуг технологически неразрывно связанных с указанной услугой, в том числе



Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

телематической услуги электронная почта (с предоставлением почтового ящика на сервере АКАДО), предоставление внутреннего IP-адреса Сети «АКАДО», поддержка DNS, доступ к личному кабинету (персональная страница с информацией о потребленных услугах и возможностью заказа услуг) и других услуг, предоставляемых без взимания дополнительной платы.

15.2. Непременными условиями получения услуги доступа к сети Интернет являются наличие у абонента:

- компьютера или другого устройства с установленной и настроенной на нем операционной системой, включая стек протоколов TCP/IP, а также сетевым адаптером и/или USB-портом.
- полученного от Оператора кабельного модема в зависимости от технологии, применяемой на конкретном участке сети<sup>1</sup>.

15.3. В целях предоставления услуг Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащий абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет абонент.

15.4. Если не запрещено условиями тарифа на заказанную абонентом услугу доступа к сети Интернет, абонент может заказать дополнительные услуги, такие как дополнительное подключение, внешний IP-адрес, дополнительный почтовый ящик и т.д.

15.4.1. В случае если на счете абонента недостаточно средств для получения всех заказанных услуг, оказание услуг может быть приостановлено.

15.5. Оператор не контролирует доступную через сеть Интернет информацию, не отвечает за получение абонентом нежелательной (в том числе оскорбляющей достоинство абонента) информации и материалов и не гарантирует, что отправленная в сеть или полученная из сети информация, а также содержимое компьютера абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

15.6. Обеспечивая доступ к сети Интернет, Оператор придерживается общепринятых норм пользования публичной сетью. В соответствии с этими нормами, Оператор считает недопустимыми:

- несогласованные предварительно с адресатом рассылки электронных писем, как множеству получателей, так и множественные рассылки одному получателю;
- несогласованные с адресатом рассылки электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера ("спам"), а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- рассылки информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- публикацию или передачу информации или программного обеспечения, содержащего в себе вредоносный код ("вирус") или способного нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть Интернет;
- использование услуг для распространения информации, носящей оскорбительный характер для участников сетевого сообщества (в том числе и сотрудников Оператора);
- нелегальное распространение результатов интеллектуальной деятельности или их нелегальное использование.

15.7. Оператор считает себя вправе ограничивать лиц, нарушающих общепринятые нормы пользования сетью Интернет (включая перечисленные в п.15.6 настоящих условий), в пользовании предоставляемыми ресурсами и услугами.

При поступлении единичной жалобы нарушитель предупреждается о недопустимости его действий.

При поступлении повторных жалоб, оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю приостанавливается до получения разъяснений и подтверждения его готовности соблюдать общепринятые нормы пользования сетью.

При поступлении массовых жалоб оказание услуг нарушителю приостанавливается без предупреждения.

В случае поступления жалоб на рассылку писем, содержащих вредоносный код ("вирусы"), оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю может быть приостановлено.

Для защиты от несанкционированных массовых рассылок ("спама") Оператор использует информацию из публичных "черных списков".

<sup>1</sup>Степень пригодности и вид оборудования определяются техническими специалистами Оператора.

### Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

Оператор оставляет за собой право заносить в собственный "черный список" IP адреса тех почтовых серверов, администраторы которых не реагируют на жалобы о поступлении нежелательных писем, пришедших с данных серверов, и блокировать исходящие с таких серверов рассылки.

Жалобы по поводу несогласованных рассылок (п.15.6 настоящих условий) абоненты могут направлять по адресу [abuse@akado.com](mailto:abuse@akado.com).

15.8. Оператор не имеет права доступа к содержанию информации абонента, передаваемому по Сети «АКАДО», и ее использования, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Оператор не вправе разглашать регистрационные данные абонента за исключением случаев, требующих предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов, для выполнения Оператором принятых на себя обязательств, а также разрешения конфликтных ситуаций.

15.9. Оператор вправе приостановить предоставление доступа к сети Интернет или любому дополнительному ресурсу, доступ к которому предоставляется в рамках услуги, в случаях совершения абонентом действий, нарушающих действующие регламенты Оператора.

15.10. При оказании услуг «АКАДО Телеком» Оператор принимает меры для обеспечения надлежащего качества их предоставления всем абонентам сети. В целях защиты интересов других абонентов и соблюдения гарантий качества оказания услуг «АКАДО Телеком», Оператор оставляет за собой право приостанавливать, ограничивать или прекращать оказание услуг или их части отдельным абонентам сети в случаях, если их действия влекут (могут повлечь) за собой ухудшение качества оказания услуг другим абонентам.

15.11. Политика Оператора в части распределения IP-адресов и использования абонентами возможностей протоколов стека TCP/IP:

15.11.1. Для предоставления услуг «АКАДО Телеком» абоненту на каждое зарегистрированное устройство (подключение) предоставляется один IP-адрес из блока адресов Оператора.

15.11.2. Абонентам «АКАДО Телеком» предоставлена возможность использования для передачи данных в сети Интернет протоколов семейства IP без ограничений. Однако, Оператор оставляет за собой право вводить ограничения пропуск трафика некоторых протоколов (портов) в случаях, когда возникает необходимость защиты от воздействия сетевых штормов, распространения вирусов и в других случаях для поддержания качества предоставляемых услуг. В зависимости от требуемой функциональности Оператор выделяет для абонентского устройства внутренний или, если это предусмотрено тарифом, по запросу абонента, внешний IP-адрес. В период блокировки абонентского подключения (добровольной или по окончании денег) Оператор может присвоить абонентскому устройству внутренний IP-адрес из специально выделенной подсети.

15.11.3. По умолчанию абонентскому устройству выделяется внутренний IP-адрес, который может быть произвольно изменен Оператором в процессе предоставления услуг. Предоставление внешнего IP-адреса осуществляется по запросу абонента, если такая возможность предусматривается действующими тарифами.

15.11.4. Оператор оставляет за собой право устанавливать и, при необходимости, изменять условия выделения внутренних IP-адресов, также как и условия соединений с использованием внутренних IP-адресов.

15.12. Скорость доступа в сеть Интернет, определенная тарифами на услуги, регулируется на оборудовании Сети «АКАДО». Тарифами определяется максимально достижимая скорость доступа. Условиями оказания конкретной услуги могут быть установлены иные технические ограничения и предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления.

## **16. ☎ УСЛУГИ МЕСТНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

16.1. Все услуги местной телефонной связи включают:

- доступ к сети местной телефонной связи «АКАДО Телеком» с выделением абонентского телефонного номера;
- предоставление телефонной абонентской линии;
- предоставление местных телефонных соединений для:
  - передачи голосовой информации
  - передачи факсимильных сообщений
  - передачи данных
- доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи<sup>1</sup>;

<sup>1</sup>Оказание услуг осуществляется оператором внутризонавой/междугородной/международной телефонной связи, к которому напрямую или опосредовано имеет присоединение Сеть «АКАДО», при наличии у Оператора письменного согласия абонента на доступ к этим услугам. Условия оказания и оплаты данных услуг устанавливаются договором между оператором и абонентом.

### Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

- доступ к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- доступ к системе информационно-справочного обслуживания;
- возможность бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб;
- прочие дополнительные услуги, как то: голосовая почта, автоматическое определение номера (CLIP, CallerID), режим «не беспокоить» (Do Not Disturb, DND), режим безусловной переадресации (Call Forward Unconditional), режим переадресация по занятости (Call Forward on BUSY), режим «Ожидание вызова» (Call Waiting), удержание вызова (Hold), перевод звонка на другой номер (Call Transfer), трехстороннее соединение (Three-Way Calling)<sup>1</sup>.

16.2. Непременными условиями предоставления услуги местной телефонной связи являются:

- наличие у абонента кабельного модема модели, пригодной<sup>2</sup> для использования в сети «АКАДО» для получения услуг телефонной связи;
- наличие у абонента телефонного аппарата, поддерживающего тоновый набор.
- При заказе услуги абонент обязан предоставить Оператору копию документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование.

16.3. При оказании услуг телефонной связи не тарифицируются исходящие вызовы на сервисные телефоны Оператора:

- отдел телемаркетинга – +7(499)940-40-00;
- контактный центр – +7(499)940-00-00;
- отдел по работе с корпоративными клиентами – +7(495)737-51-92;
- вызовы на сервисные телефоны при подключении услуг «АКАДО Телеком».

16.4. Доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, при наличии согласия абонента на получение данных услуг, предоставляется в течение 48 (сорока восьми) часов с момента подключения услуг местной телефонной связи.

16.5. Единица тарификации местного телефонного соединения составляет 1 (одну) минуту. Телефонные соединения продолжительностью менее 6 секунд не учитываются в объеме оказанных услуг местной телефонной связи.

16.6. В случае приостановления оказания услуг местной телефонной связи, за весь период приостановления взимается ежемесячная плата за сохранение абонентского телефонного номера по действующим тарифам Оператора.

16.7. Внесение ежемесячной абонентской платы за услуги местной телефонной связи осуществляется абонентом в общем порядке, предусмотренном настоящим Положением для всех услуг.

Оплата местных телефонных соединений, произведенных абонентом сверх предоплаченного объема в рамках абонентской платы, осуществляется абонентом не позднее 15 числа календарного месяца, следующего за Расчетным периодом.

Оплата внутризонавых, междугородных и международных телефонных соединений осуществляется абонентом в соответствии с условиями договора об оказании внутризонавой/междугородной/международной телефонной связи, заключенного между абонентом и оператором внутризонавой/междугородной/международной телефонной связи. В случае если Оператор в соответствии с заключенными договорами является агентом оператора внутризонавой/междугородной/международной телефонной связи, оказывающего Абонентам услуги внутризонавой/междугородной/международной телефонной связи, и обладает полномочиями осуществлять справочно-информационное обслуживание и вести расчеты с Абонентами по указанным услугам, выставление и доставка счетов, порядок оплаты услуг производятся Абонентами согласно настоящему Положению о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком» и Договором на оказание услуг местной телефонной связи. В этом случае сумма к оплате за услуги внутризонавой/междугородной/международной телефонной связи указывается в счете по всем услугам, выставляемым Оператором.

16.8. Оказание услуг местной телефонной связи осуществляется Оператором в соответствии с действующими нормативными правовыми актами в области связи, в том числе Правилами оказания услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 18 мая 2005 г. N 310.

## **17. ■ «ДОМАШНИЙ КИНОЗАЛ»**

<sup>1</sup> Дополнительные услуги предоставляются в том случае, если абонентское оконечное устройство или соответствующая телефонная станция поддерживают данную функцию.

<sup>2</sup> Степень пригодности определяется техническими специалистами Оператора.

### Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

#### 17.1. Определения и термины:

- Фильм – любая видеопродукция (кинофильмы, телевизионные программы, передачи и пр.);
- Сеанс – трансляция Фильма по заданному каналу в заданное время;
- Программа услуги «Домашний Кинозал» – список Сеансов, упорядоченный по времени начала трансляции и распределенный по каналам.

17.2. Услуга «Домашний кинозал» заключается в предоставлении абоненту возможности просмотра одного Сеанса Фильма в заказанное абонентом время в соответствии с Программой Услуги «Домашний кинозал» за отдельную плату.

17.3. Услуга представляет собой попеременную трансляцию Фильмов несколько раз в день со сдвигом по времени по разным каналам в разные дни недели (по принципу расписания кинотеатральных сеансов) на специально выделенных для этого каналах в соответствии с утвержденной Оператором Программой.

#### 17.4. Условия предоставления услуги «Домашний Кинозал»:

- Услуга «Домашний кинозал» предоставляется абонентам «АКАДО Телеком», имеющим цифровые телевизионные тюнеры/SI+ модули и карты доступа и подписанным на услуги платного телевидения. Заказ и просмотр может быть осуществлен как при включенной услуге платного телевидения, так и в случае если предоставление услуг платного телевидения приостановлено по любой причине;
  - абонент имеет возможность одновременно заказать просмотр нескольких Фильмов на разное время, просмотр более одного Фильма на одно и то же время, а также заказать просмотр Фильма заранее (в пределах периода времени, на который имеется опубликованная Оператором Программа услуги «Домашний кинозал»);
  - просмотр Фильма может быть заказан через оператора контактного центра, в офисах обслуживания «АКАДО Телеком» и с помощью систем самообслуживания (по телефону с использованием интерактивного голосового меню, через личный кабинет на корпоративном сайте Оператора) до начала Сеанса;
  - абонент может отказаться от просмотра заказанного Фильма до момента начала Сеанса через оператора контактного центра, в офисе обслуживания «АКАДО Телеком» и с помощью систем самообслуживания;
  - абонент не может отказаться от услуги «Домашний кинозал» после начала заказанного Сеанса;
  - оплата услуги «Домашний кинозал» производится в соответствии с Положением о правилах оказания услуг и тарифами. В случае противоречия условий платежа, предусмотренных Положением о правилах оказания услуг и условиями, определенными тарифами на услуги, последние имеют преимущество;
  - услуга «Домашний кинозал» не предназначена для сообщения в местах, открытых для свободного посещения, в том числе в местах, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.

### **18. Исключена**

### **19. Исключена**

### **20. АКАДО.АНТИВИРУС**

20.1. Оператор предоставляет абонентам возможность подписки на использование антивирусного программного обеспечения для домашних ПК. В рамках услуги «АКАДО.Антивирус» Оператор, являющийся обладателем неисключительного права на использование программы для ЭВМ Dr.Web® для Windows (далее – Программы), предоставляет абоненту право использования Программы. Пределы использования Программы определяются Лицензионным договором, заключаемым Оператором с абонентом. Исключительное право на Программу принадлежит ООО «Доктор Веб» (далее – Правообладатель). Программа предназначена для защиты компьютера пользователя от вирусов, сетевых атак и спама, информация о которых содержится в базах Правообладателя.

20.2. Услуга доступна всем абонентам «АКАДО Телеком» – физическим лицам, вне зависимости от других услуг, к которым подключен абонент. Заказ услуги производится абонентом самостоятельно посредством Web-интерфейса в личном кабинете и возможен только с текущей даты (на будущее время услугу заказать нельзя). Услуга может быть заказана в любой день и любое время суток. Текст Лицензионного договора размещен на официальном сайте Оператора. Нажимая кнопку «заказать» абонент тем самым подтверждает свое согласие с условиями Лицензионного договора.

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

20.3. После приобретения услуги абоненту в течение определенного периода времени предоставляется ссылка для скачивания исполняемого файла, необходимого для установки Программы на ПК абонента.

Использование Программы возможно при условии наличия на ПК абонента:

- установленной операционной системы Windows версии: от 98 до Vista;
- свободного места на жестком диске в объеме 24 Мбайт.

Абонент самостоятельно загружает исполняемый файл на домашний ПК, производит его установку, после чего, в течение всего периода подписки на услугу, получает возможность пользоваться всеми функциями Программы, в том числе получать обновления антивирусных баз<sup>1</sup>.

Допускается одновременное предоставление двух и более услуг, оказание которых осуществляется независимо друг от друга. Услуга считается подключенной при наличии в личном кабинете абонента ссылки, доступной для скачивания.

20.4. По Лицензионному договору, размещенному на сайте Оператора, Оператор передает, а абонент получает неисключительное право использовать Программу следующими способами:

- применять Программу по прямому функциональному назначению,
- воспроизвести, установить, использовать, осуществлять доступ, отображать и запускать одну копию Программы и обращаться к одной копии Программы на одном компьютере;
- воспроизводить и хранить архивную копию Программы на устройстве хранения данных.

20.4.1. Программа должна использоваться под фирменным наименованием: «Dr.Web®». Абонент не вправе изменять фирменное наименование Программы, изменять и/или удалять обозначение авторских прав Правообладателя.

Абонент не имеет права осуществлять и/или разрешать осуществлять в отношении Программы следующие действия: перевод; модификацию; иную переработку, а также иное использование Программы, прямо не предусмотренное Лицензионным договором.

Абонент не имеет права воспроизводить и распространять Программу в коммерческих целях (за плату), предоставлять Программу в прокат, в аренду и во временное пользование, а также использовать ее для оказания сетевых услуг третьим лицам.

Абоненту не разрешается изменять, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать и производить иные действия с объектным кодом Программы, имеющие целью нарушение системы защиты Программы от несанкционированного использования и получение информации о реализации алгоритмов, используемых в Программе, создавать производные программные продукты с использованием Программы, без письменного согласия Правообладателя.

20.4.2. Программа предоставляется абоненту на условиях "как есть" (as is). Оператор и Правообладатель не предоставляют никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Программы, соответствия Программы конкретным целям абонента, а также не предоставляют никаких иных гарантий для абонентов.

В максимальной степени, допустимой действующим законодательством, Оператор и Правообладатель, равно как и их партнеры, не несут никакой ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования Программы и/или ущерб, причиненный абоненту и/или третьим сторонам в результате какого-либо использования или неиспользования Программы, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в работе Программы.

20.4.3. Сумма вознаграждения, выплачиваемого абонентом за предоставляемое неисключительное право использования Программы определяется действующими на момент их приобретения тарифами Оператора.

20.4.4. Правообладатель имеет право заблокировать ключевой файл Программы в случае нарушения абонентом условий Лицензионного договора.

20.4.5. За нарушение авторских прав на Программу нарушитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20.5. Лицензионный договор вступает в силу с момента заказа абонентом услуги «АКАДО.Антивирус» и действует бессрочно. Абонент может отказаться от использования Программы. В этом случае договор действует до конца текущего месяца, и, в момент окончания текущего месяца, срок действия Договора завершается. Приостановление услуги может быть осуществлено в общем порядке, предусмотренном Положением о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком».

<sup>1</sup>Автоматическое обновление антивирусных баз возможно только при наличии действующего подключения к сети Интернет (при этом наличие услуги доступа в Интернет, предоставляемой абоненту в рамках Договора на оказание услуг «АКАДО Телеком», необязательно).

Положение о правилах оказания услуг «АКАДО Телеком»

**21. АКАДО.ДИСТРИБУЦИЯ**

21.1. Оператор, являясь агентом третьих лиц, предоставляет абонентам «АКАДО Телеком» возможность приобретения программного обеспечения, компьютерных игр, мобильных рингтонов, файлов, содержащих видео-фильмы, музыку и т.п.<sup>1</sup> (далее – контент) в режиме онлайн. Продавцами контента являются партнеры Оператора<sup>2</sup>.

21.2. Услугой могут воспользоваться все абоненты «АКАДО Телеком» – юридические и физические лица, вне зависимости от других услуг, к которым они подключены. Приобретая контент, абоненты, при посредничестве Оператора, заключают лицензионные договоры с продавцами контента.

21.3. Оформление заказа на приобретение контента осуществляется абонентом самостоятельно путем заполнения электронных форм на сайте Оператора с использованием своих регистрационных данных в Сети «АКАДО». Абонент несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения продавцом своих обязательств.

21.4. На основании агентского договора между Оператором и соответствующим партнером сделка по продаже контента считается совершенной (договор с продавцом заключенным) при подтверждении (акцепта) абонентом пользовательского соглашения (договора оферты), размещенного на сайте Оператора. После акцепта происходит списание денежных средств с абонентского счета в оплату приобретенного контента.

21.5. Вследствие того, что Оператор действует в качестве посредника между абонентом и продавцом контента, информационное обслуживание и техническая поддержка абонентов по вопросам приобретения и использования единиц контента осуществляется службой поддержки соответствующего продавца.

21.6. Продавец контента самостоятельно, без участия Оператора, рассматривает претензии абонентов, связанные с контентом. В случае отказа абонента от приобретенного контента, где такой отказ применим в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, продавец контента самостоятельно принимает решение о его обоснованности и возврате абоненту денежных средств, либо замене контента в порядке, предусмотренном законодательством и договором между абонентом и продавцом контента.

\* \* \*

---

<sup>1</sup>Виды предлагаемого контента могут меняться в зависимости от политики компании и имеющихся договоренностей с соответствующими правообладателями.

<sup>2</sup>Перечень партнеров приведен на официальном сайте Оператора.