

## Условия оказания услуг АО "КОМКОР"

Настоящие Условия регулируют отношения между Оператором и Абонентом при организации и оказании услуг связи (далее именуется - Услуга) в рамках заключенного между Оператором и Абонентом Договора об оказании услуг связи и описывают организационно-техническую политику Оператора при оказании Услуги.

### 1. Описание Услуги «Постоянный доступ в сеть Интернет»:

1.1. Оказание Услуги заключается в предоставлении Абоненту высокоскоростного доступа в глобальную сеть Интернет по волоконно-оптическим линиям связи на базе пакетной сети передачи данных Оператора, построенной с использованием технологии многопротокольной коммутации с использованием меток (Multiprotocol label switching - MPLS).

1.2. В рамках Услуги Абоненту предоставляется следующий пакет дополнительных услуг:

1.2.1. выделение и маршрутизация блока до 4 (четыре) «серых» IP-адресов из адресного пространства Оператора, 1 один из которых доступен для использования Абонентом;

1.2.2. доступ к серверу статистики и серверу управления услугами.

1.3. За дополнительную плату Абоненту могут быть предоставлены следующие услуги:

1.3.1. выделение и маршрутизация дополнительного блока постоянных IP-адресов из адресного пространства Оператора. Услуга заключается в выделении Абоненту и маршрутизации дополнительного блока IP-адресов из адресного пространства Оператора (IP-адреса типа «РА» – Provider Agregated) размером 4, 8, 16, 32 (сеть класса С) адресов. В случае выделения сети класса С Абонент обязан оформить заявку в RIPE установленной формы, размещенной по адресу [https://master.akado-telecom.ru/4clients/how\\_IP\\_request256.html](https://master.akado-telecom.ru/4clients/how_IP_request256.html), и направить ее в Оператору по электронной почте на [netadm@comcor.ru](mailto:netadm@comcor.ru). В случае выделения дополнительного блока постоянных IP-адресов размера от 16 до 128 адресов Абонент обязан оформить заявку установленной формы, размещенной по адресу [https://master.akado-telecom.ru/4clients/how\\_IP\\_request16.html](https://master.akado-telecom.ru/4clients/how_IP_request16.html), и направить ее в Оператору по электронной почте на [netadm@comcor.ru](mailto:netadm@comcor.ru). Оператор оставляет за собой право отказать Абоненту в выделении дополнительного блока постоянных IP-адресов при непредставлении оформленной должным образом заявки или отсутствии в ней обоснования в необходимости их выделения;

1.3.4. поддержка доменных зон на первичном и вторичном серверах DNS. Услуга состоит в обеспечении настройки принадлежащих Оператора DNS-серверов на работу в качестве первичного (primary) и вторичного (secondary) DNS-сервера для доменной зоны Абонента в соответствии со стандартами DNS.

1.4. Организация Услуги предусматривает следующие варианты подключения:

1.4.1. По волоконно-оптическому кабелю Оператора (далее - ВОК) с проведением работ по установке и настройке одного комплекта каналообразующего оборудования;

1.4.2. По волоконно-оптическому кабелю Абонента с проведением работ по установке и настройке одного комплекта каналообразующего оборудования;

1.4.3. С использованием сетевых ресурсов гибридно-коаксиальной сети Оператора (HFC);

1.4.4. С использованием сетевых ресурсов домашних сетей Ethernet Оператора (HomeNet);

1.4.5. С использованием сетевых ресурсов операторов сетей подвижной радиосвязи с проведением работ по установке и настройке одного комплекта каналообразующего оборудования (радиомаршрутизатора);

1.5. Сроки устранения неисправностей при оказании Услуги:

1.5.1. При организации Услуги по ВОК Оператора:

(а) до шести (6) часов с момента обращения Абонента (без учета времени, затраченного на допуск специалистов Оператора на Объекты Абонента для производства ремонтных работ) для устранения неисправностей, не связанных с повреждением волоконно-оптического кабеля;

(б) до сорока восьми (48) часов после получения допуска на выполнение работ для устранения неисправностей, связанных с повреждением волоконно-оптического кабеля;

1.5.2. При организации Услуги по ВОК Абонента – в соответствии с пунктом 6.8 договора на оказание услуг связи.

1.5.3. При организации Услуги с использованием сетевых ресурсов сторонних организаций:

(а) до двадцати четырех (24) часов с момента обращения Абонента (без учета времени, затраченного на допуск специалистов Оператора на объекты Абонента для производства ремонтных работ) при неисправностях, не связанных с повреждением на сети стороннего оператора;

(б) до сорока восьми (48) часов при неисправностях, связанных с повреждением на сети стороннего оператора.

1.5.4. При организации Услуги с использованием ресурсов сетей HFC и HomeNet Оператор гарантирует работоспособность сетей в течение 97% времени предоставления Услуги. Измерение процента готовности сети к предоставлению Услуги определяется оценкой времени перерывов в предоставлении Услуги в течение одного месяца.

### 2. Технические характеристики Услуги.

2.1. Услуга предоставляется на скоростях до 10 Гбит/с.

2.2. Стандартные скорости каналов доступа в Интернет и сетевые интерфейсы для различных вариантов подключения при предоставлении Услуг приведены в Таблице 1.

Таблица 1.

Вариант подключения	Скорость канала доступа	Интерфейс
---------------------	-------------------------	-----------

по ВОК Оператора/Абонента	1Мбит/с - 1000 Мбит/с <sup>1)</sup>	Ethernet 1000 BaseTX/LX/SX
	свыше 1000 Мбит/с <sup>1)</sup>	Ethernet 10G Base LX
с использованием ресурсов сети НФС Оператора	1 Мбит/с – 200 Мбит/с <sup>2)</sup>	Ethernet 10/100 BaseTX Ethernet 1000 BaseTX
с использованием ресурсов сети HomeNet Оператора	1 Мбит/с – 1000 Мбит/с <sup>2)</sup>	Ethernet 10/100 BaseTX Ethernet 1000 BaseTX
с использованием сетевых ресурсов операторов сетей радиосвязи	Не гарантированная <sup>3)</sup>	Ethernet 10/100 BaseTX

- 1) при предоставлении Услуги по ВОК Оператора/Абонента указанная в Заказе на оказание Услуги скорость канала доступа гарантируется в обоих направлениях (к/от Оборудования Абонента) в пределах сети передачи данных Оператора;
- 2) при предоставлении Услуги с использованием сетей НФС и HomeNet Оператора в заказе на предоставление Услуги определяется максимально достижимая скорость канала доступа;
- 3) скорость канала доступа, организованного с использованием сетевых ресурсов операторов сетей подвижной радиосвязи, зависит от уровня радиосигнала в помещении Абонента и загрузки сети оператора подвижной радиосвязи.

### 3. Стоимость Услуги.

3.1. Стоимость Услуги включает в себя плату за организацию услуг связи на каждом объекте Абонента (единовременный платеж) и плату за оказанные услуги связи (ежемесячный платеж).

### 4. Правила пользования Услугой.

4.1. Настоящий раздел определяет правила, обязательные для Абонента при использовании услуг связи, предоставляемых Оператором. Действие этих правил распространяется на порядок использования ресурсов сети Интернет и доступных из нее других сетей.

4.2. При пользовании Услугой Абонент принимает на себя обязательства:

не использовать для доступа в сеть Интернет оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом;

не посылать по сети Интернет любую нелегальную информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству;

не использовать сеть Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;

не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством предоставляемых Оператором услуг связи программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другим правами, без разрешения владельца;

не использовать предоставленный доступ к сети Интернет и другим сетям для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме – «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

рассылка не согласованных предварительно электронных писем (под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией), в том числе:

рассылка множеству получателей, множественная рассылка одному получателю; отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;

рассылка электронных писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;

размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группа новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки;

размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;

рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию. Абонент обязан незамедлительно исключить получателя из списка рассылки в случае высказывания получателем соответствующей просьбы;

использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, WWW-страниц и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

4.3. Абоненту запрещается:

использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме того, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время пользователь должен

принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет и доступных из нее других сетей третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

фальсификация своего IP-адреса, используемого в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информацией при передаче данных в сеть Интернет и доступные из нее другие сети.

использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса сети Интернет и доступных из нее других сетей в явной форме разрешает анонимность.

4.4. Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет и доступным из нее другим сетям, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети Интернет или доступной из нее другой сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;

передача компьютерам или оборудованию сети Интернет или доступной из нее другой сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

4.5. Абонент обязан принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);

общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);

средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);

общедоступные широковебательные адреса локальных сетей;

электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

4.6. Оператор оставляет за собой право вводить механизмы, блокирующие отправку посланий, описанных выше, препятствующие проведению атак, а также осуществлять другие дополнительные действия, которые сочтет пригодными для предотвращения такой деятельности, включая без всяких ограничений принятие мер для взыскания издержек и расходов на установление нарушителей и расторжение с ними договора о предоставлении услуг связи.

4.7. Технология построения сети Интернет допускает поступления к Абоненту несанкционированной информации, сетевых запросов, которые, проходя через маршрутизаторы Оператора в сторону Абонента, увеличивают его трафик. Абонент является ответственным за разработку и применение политики безопасности для регулирования собственного трафика. По просьбе Абонента Оператор может оказать дополнительные услуги в области защиты информации.

4.8. По требованию Оператора Абонент обязан в течение пяти (5) дней предоставить данные по использованию выделенных IP-адресов по установленной Оператором форме.

## 5. Описание Услуги телефонной связи:

5.1. Термины и определения, используемые в настоящих Условиях:

**Абонентский номер** – телефонный номер, закрепленный за Оператором из ресурсов нумерации единой сети электросвязи Российской Федерации и выделенный Абоненту в целях однозначного определения (идентификации) оконечного (пользовательского) оборудования Абонента.

**Внутризоновое телефонное соединение** – телефонное соединение между Оборудованием Абонента, подключенным к сети местной телефонной связи Оператора и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной радиотелефонной связи Московского региона, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной радиотелефонной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за Московским регионом.

**Вызов** – действия, совершаемые пользователем услугами телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи.

**Дополнительный абонентский номер** – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети местной телефонной связи Оператора, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов.

**Единица тарификации телефонного соединения** – продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с Абонента, как пользователя услугами телефонной связи, оказываемых Оператором, взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида.

**Зона обслуживания сети местной телефонной связи Оператора** – совокупность зон обслуживания всех узлов связи сети местной телефонной связи Оператора.

**Код выбора оператора сети телефонной связи** – комбинация цифр, набираемых Абонентом для выбора оператора сети междугородной и международной телефонной связи.

**Местное телефонное соединение** – телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории г. Москвы и Московской области (за исключением соединений с пользовательским (оконечным) оборудованием с абонентским номером в коде АВС=496).

**Междугородное телефонное соединение** – телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи Оператора и другим пользовательским (оконечным) оборудованием, размещенным в пределах территории других субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи Оператора и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной радиотелефонной связи, когда соответствующему пользователю этой сети подвижной радиотелефонной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за субъектом Российской Федерации вне Московского региона. Закрепление за тарифными зонами направлений междугородной телефонной связи и кодов доступа к ним приведено на сайте Оператора по адресу: <http://www.akado-telecom.ru/clients/form/>.

**Международное телефонное соединение** – телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи Оператора и другим пользовательским (оконечным) оборудованием, размещенным за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи Оператора и другим пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной радиотелефонной связи, когда соответствующему пользователю этой сети подвижной радиотелефонной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерации. Закрепление за тарифными зонами направлений международной телефонной связи и кодов доступа к ним приведено на сайте Оператора по адресу: <https://www.akado-telecom.ru/b2c/obrazcy-dokumentov-dlya-fizicheskikh-lic>.

6. Абонент вправе заказать, изменить объем и виды заказанных Услуг, а также заказать новые Услуги. Заказ, изменение объема и видов Услуг, а также заказ новых Услуг производится путем оформления Заказа на оказание услуг. Условия изменения тарифного плана:

(1) при подаче абонентом заявления не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до окончания календарного месяца, тарифный план изменяется с 1-го числа месяца следующего за месяцем подачи заявления;

(2) при несоблюдении указанного срока, тарифный план меняется с 1-го числа 2-го месяца следующего за месяцем подачи заявления;

7. Оборудование Абонента подключается к сети телефонной связи Оператора посредством организации абонентских линий или соединительных линий между Оборудованием Абонента, установленным по адресу предоставления Услуг, указанному в Заказе на оказание услуг, и Оборудованием Оператора.

8. В целях выполнения Оператором работ по организации Услуг Абонент обязан обеспечить представителям Оператора и/или представителям ее субподрядчиков доступ в помещения (на объекты) Абонента, а также в случае необходимости в здание, где находятся помещения (объекты) Абонента, и на прилегающую к этому зданию территорию. Абонент обязан при необходимости обеспечить получение всех необходимых согласований и разрешений на проведение Оператором и/или ее субподрядчиком работ по организации Услуг. В случае выявления препятствий (технического или организационного характера) для выполнения работ по организации Услуг Оператор уведомляет Абонента об этом в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выявления данных препятствий, при этом работы по организации Услуг приостанавливаются до устранения данных препятствий.

9. Абонент обязуется обеспечить возможность размещения Оборудования Оператора, необходимого для оказания Абоненту Услуг, а также обеспечить выполнение Технических условий в месте его размещения в соответствии с условиями заключенного Договора и настоящих Условий. В случае, если оборудование принадлежит Оператора или приобретено Абонентом у Оператора по отдельному договору, настройку Оборудования и его подключение осуществляет Оператор. В ином случае Абонент обязан самостоятельно обеспечить размещение, настройку и подключение оборудования. Отсутствие надлежащей настройки оборудования Абонентом не является препятствием для начала взимания с Абонента ежемесячной платы за Услуги согласно Заказу на оказание услуг.

10. Оборудование Оператора может быть предоставлено Абоненту на ответственное хранение на срок оказания Услуг. В этом случае оборудование остается в собственности Оператора и Абонент обязуется не нарушать и не создавать условий для нарушения прав собственности на данное оборудование. Факт передачи Оборудования Оператора Абоненту фиксируется в Акте начала оказания услуг, при этом Абонент обязуется:

(1) обеспечивать сохранность Оборудования Оператора;

(2) использовать Оборудование Оператора исключительно в целях получения Услуг;

(3) не отчуждать, не сдавать в аренду, не передавать Оборудование Оператора третьим лицам;

(4) не допускать не санкционированного Оператором доступа представителей Абонента и третьих лиц к Оборудованию Оператора;

(5) не допускать подключения к Оборудованию Оператора предварительно не согласованного с Оператором и/или не сертифицированного уполномоченными государственными органами Российской Федерации окончательного абонентского оборудования и не вносить какие-либо изменения в оборудование;

(6) самостоятельно не перемещать и не выключать/включать Оборудование Оператора, за исключением аварийных случаев;

(7) не осуществлять техническое обслуживание и ремонт Оборудования Оператора самостоятельно или через третьих лиц.

11. В случаях замены Оператором установленного Оборудования, предоставленного Оператором на срок оказания Услуг, без ухудшения качества оказываемых Услуг (неисправность установленного оборудования и замена его на исправное, модернизация установленного оборудования и др.) технические специалисты Оператора, выполнившие работы по замене Оборудования Оператора, и ответственный за сопровождение Договора по техническим вопросам со стороны Абонента незамедлительно подписывают Акт замены оборудования.

12. Абонент принимает на себя полную ответственность за сохранность Оборудования, переданного ему Оператором, с момента фактической установки Оборудования и подписания соответствующего Акта установки оборудования до момента фактического демонтажа Оборудования Оператором и подписания соответствующего Акта демонтажа Оборудования. В случае причинения повреждения Оборудованию и/или в случае утраты установленного Оборудования, произошедшего не по вине Оператора, Абонент обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего счета Оператора возместить ей причиненный ущерб в размере балансовой стоимости Оборудования или в размере стоимости работ по ремонту Оборудования. Возобновление оказания Услуг осуществляется только после оплаты Абонентом вышеуказанного счета.

13. В случае прекращения оказания Услуг Абоненту в целом либо прекращения оказания Услуг Абоненту по одному из физических адресов оказания Услуг Абонент обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты прекращения оказания Услуг вернуть Оператора полученное от нее Оборудование в исправном состоянии по Акту демонтажа оборудования. В этих целях Абонент обязан обеспечить допуск представителей Оператора в помещения (на объект) Абонента для демонтажа Оборудования Оператора. При нарушении сроков возврата Оборудования Оператора Абонент обязан при наличии соответствующего письменного требования Оператора уплатить Оператора неустойку в размере 5 (пяти) % от балансовой стоимости Оборудования Оператора за каждый день просрочки.

14. Абонент обязуется обеспечивать технические условия эксплуатации Оборудования Оператора, определенные в эксплуатационной документации на Оборудование и общие условия установки и эксплуатации Оборудования в помещении (на объекте) Абонента:

(1) Оборудование должно быть обеспечено гарантированным (бесперебойным) электропитанием напряжением 220 (двести двадцать) вольт переменного тока с защитным заземлением (занулением);

(2) Оборудование должно находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров;

(3) Оборудование должно быть удалено на расстояние не менее 3 (трех) метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов;

(4) Оборудование должно находиться в легкодоступном для его обслуживания месте, при этом ширина свободного прохода с фронтальной стороны блоков (приборов) должна составлять не менее 1 (одного) метра;

(5) Оборудование должно эксплуатироваться при температуре воздуха  $20^{\circ}\text{C} \pm 5^{\circ}\text{C}$  и влажностью в пределах 30 – 80% вне прямого попадания на него солнечных лучей.

15. Абонент обязан исключить несанкционированный доступ к Оборудованию Оператора. С согласия Оператора к Оборудованию может быть подключено только сертифицированное окончательное (пользовательское) оборудование. Подключение окончательного (пользовательского) оборудования производится только штатным кабелем.

16. Любое перемещение Оборудования Оператора, а также отключение его от сети электропитания и линии связи может производиться только сотрудниками Оператора (ее субподрядчиков).

17. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг или низкое качество Услуг, если данные обстоятельства были вызваны неисправностями вне зоны ответственности Оператора, утратой или повреждением Оборудования не по вине Оператора, невыполнением Абонентом условий эксплуатации Оборудования, нарушением Абонентом иных условий пользования Услугами, указанных в Договоре и настоящих Условиях, проведением Оператором профилактических и/или регламентных работ согласно условиям Договора. Граница зона ответственности Оператора указана в Заказе на оказание услуг.

18. При подключении Оборудования Абонента (УАТС) к сети телефонной связи Оператора посредством организации соединительных линий и при подключении каких-либо других интерфейсов Оборудования Абонента к сети Интернет Абонент самостоятельно обеспечивает защиту от несанкционированного доступа к Оборудованию Абонента.

В случае несанкционированного использования Оборудования Абонента ответственность за возникновение нетипичного для Абонента трафика по междугородним и международным направлениям лежит на Абоненте. Блокировка такого трафика возможна лишь при обращении ответственного представителя Абонента.

19. Оператор обеспечивает функционирование системы информационно-справочного обслуживания в целях предоставления Абоненту информации, связанной с оказанием Услуг. Телефон информационно-справочной службы Оператора: (495) 411-71-71. Оператор предоставляет бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги: выдача справки о номере телефона абонента сети местной телефонной связи Оператора

(юридического лица), о тарифах на услуги связи, о состоянии лицевого счета Абонента, предоставление информации, связанной с оказанием универсальных услуг связи.

20. Оператор обеспечивает бесплатное и круглосуточное функционирование службы технической поддержки Оператора: (495) 411-73-33.

21. Оператор обеспечивает бесплатное и круглосуточное предоставление информации о местном времени.

22. При выявлении Абонентом в процессе оказания Услуг фактов возникновения аварийных ситуаций, перерывов или ухудшения качества по причинам, входящим в сферу ответственности Оператора, Абонент обращается в службу технической поддержки Оператора для принятия Оператором необходимых мер по устранению возникших неисправностей. При обращении в службу технической поддержки Оператора Абонент сообщает:

(1) ФИО абонента, номер договора или лицевой счет;

(2) номер Услуги (указан в Акте начала оказания услуг);

(3) фамилию, имя, отчество лица, обращающегося к дежурному оператору Оператора, и его контактные телефоны;

(4) признаки проявления неисправности, а также должен подтвердить исправность Оборудования Оператора и Оборудования Абонента, выполнение условий эксплуатации Оборудования Оператора, и отвечает на поставленные дежурным оператором Оператора уточняющие вопросы.

Оператор фиксирует время обращения Абонента, соответствующее моменту отправки уведомления, выясняет причину неисправности и приступает к ее устранению.

23. Организация Услуг предусматривает следующие варианты подключения:

23.1. По волоконно-оптическому кабелю Оператора (далее - ВОК) с проведением работ по установке и настройке одного комплекта каналообразующего оборудования;

23.2. По волоконно-оптическому кабелю Абонента с проведением работ по установке и настройке одного комплекта каналообразующего оборудования;

23.3. С использованием сетевых ресурсов гибридно-коаксиальной сети Оператора (HFC);

23.4. С использованием сетевых ресурсов домашних сетей Ethernet Оператора (HomeNet);

23.5. По существующей линии ОАО «МГТС» (далее – МГТС) или по «прямому проводу» МГТС с использованием технологии ADSL с проведением работ по установке и настройке одного комплекта каналообразующего оборудования (ADSL-модема);

24. Сроки устранения неисправностей при оказании Услуг:

24.1. При организации Услуг по ВОК Оператора:

(а) до шести (6) часов с момента обращения Абонента (без учета времени, затраченного на допуск специалистов Оператора на Объекты Абонента для производства ремонтных работ) для устранения неисправностей, не связанных с повреждением волоконно-оптического кабеля;

(б) до сорока восьми (48) часов после получения допуска на выполнение работ для устранения неисправностей, связанных с повреждением волоконно-оптического кабеля;

24.2. При организации Услуги по ВОК Абонента – в соответствии с пунктом 6.8 договора на оказание услуг связи.

24.3. При организации Услуги с использованием сетевых ресурсов сторонних операторов:

(а) до 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения Абонента (без учета времени, затраченного на допуск специалистов Оператора на объекты Абонента для производства ремонтных работ) при неисправностях, не связанных с повреждением на сети стороннего оператора;

(б) до 48 (сорока восьми) часов при неисправностях, связанных с повреждением на сети стороннего оператора.

24.3. При организации Услуги с использованием ресурсов сетей HFC и HomeNet Оператор гарантирует работоспособность сетей в течение 97% времени предоставления Услуги. Измерение процента готовности сети к предоставлению Услуги определяется оценкой времени перерывов в предоставлении Услуги в течение одного месяца.

25. В Заказе на оказание услуг фиксируется согласие (отказ) Абонента на доступ к услугам междугородной и международной, на доступ к услугам сетей подвижной радиотелефонной связи, не определенных географически в пределах территории Российской Федерации и использующих ресурс нумерации географически не определяемых зон нумерации закрепленный за г. Москвой и Московской областью (внутризоновой телефонной связи) и на предоставление сведений о нем другим операторам электросвязи для оказания таких услуг. В случае согласия Абонента на доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи в Заказе на оказание услуг указывается вид такого доступа (выбор оператора связи при каждом вызове или предварительный выбор оператора связи).

26. Взаимоотношения Оператора с Абонентом, возникающие при оказании Услуг, осуществляются на русском языке.

27. Вызовы экстренных оперативных служб обеспечивается Оператором бесплатно и круглосуточно посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб, установленных в соответствии с российской системой и планом нумерации.

28. Оператор по своей инициативе имеет право заменить выделенный Абоненту абонентский номер в случае, если продолжение оказания услуг связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязана письменно известить Абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены Оператором

абонентских номеров оповещение Абонента производится через средства массовой информации и с использованием средств связи Оператора (автоинформатора).

29. Абонент обязуется не использовать выделенные ему в рамках Заказа на оказание услуг абонентские телефонные номера для организации центров обработки телефонных вызовов, узлов доступа к сети Интернет и другим сетям передачи данных, а также не создавать между сетью Оператора и оборудованием нагрузку, которая превышает стандартную 0,1 Эрланга на одну абонентскую или соединительную линию и 0,7 Эрланга на одну соединительную линию при включении по цифровому тракту в часы наибольшей нагрузки.

30. В случае если суммарная продолжительность исходящих телефонных соединений Абонента, выбравшего безлимитный тарифный план, превысит 2 200 минут в месяц на одну соединительную линию, Абонент обязуется увеличить число соединительных линий или перейти на лимитный тарифный план.

31. В процессе оказания Услуг Оператор осуществляет следующий порядок тарификации Услуг:

(1) продолжительность телефонных соединений (при автоматическом способе установления соединения), отсчитывается с 1-й (первой) секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие, к которому относятся: телефонный модем, факсимильный аппарат, оборудование с функцией автоответчика, телефонный аппарат с функцией автоматического определителя номера, учрежденческая телефонная станция, таксофон, иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией;

(2) телефонные соединения продолжительностью менее 3 (трех) секунд не учитываются в объеме оказанных услуг телефонной связи;

(3) тарифы на местные, внутризоновые, междугородные и международные телефонные соединения установлены за 1 (одну) минуту соединения. Стоимость телефонного соединения определяется исходя из его продолжительности и тарифа;

(4) при определении стоимости местного телефонного соединения его продолжительность округляется в большую сторону до полных 30 (тридцати) секунд.

(5) при определении стоимости внутризонового, междугородного и международного телефонного соединения, его продолжительность округляется в большую сторону до полной минуты;

(6) соединения с экстренными оперативными службами (телефонные номера доступа «101», «102», «103», «104», «112», «122») не тарифицируются и не учитываются в объеме лимита местных телефонных соединений;

(7) предоставление информации о местном времени по телефонному номеру доступа «100» не тарифицируется и не учитывается в объеме лимита местных телефонных соединений.

### 32. Порядок расчетов:

Оператор при расчетах за оказываемые услуги связи применяет авансовую систему расчетов.

32.1. Оператор не позднее 10 числа месяца направляет Абоненту на электронную почту и/или через Личный кабинет авансовый счет на оплату следующего месяца.

32.2. Оператор 1-го числа месяца оказания услуг производит списание с лицевого счета Абонента оплаты за оказываемые в рамках Договора услуги связи в следующем порядке:

1) плату за услуги Мг/Мн телефонной связи, оказанные в месяце, предшествующем предыдущему;

2) плату за услуги местной и внутризоновой телефонной связи (плата за превышение лимита местных минут, включенных в абонентскую плату), оказанные в месяце, предшествующем предыдущему;

3) абонентскую плату за услуги местной телефонной связи, телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных и иные услуги за текущий месяц оказания услуг.

32.2. Оператор вправе приостановить оказание услуг связи Абоненту (заблокировать доступ к услугам), которые не были оплачены Абонентом в полном объеме. Приостановление доступа к услугам осуществляется Оператором в следующем порядке:

- приостановление телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных;

- приостановление услуг телефонной связи;

- приостановление иных услуг, оказываемых Оператором.

Возобновление предоставления доступа Абонента к услугам связи производится Оператором в обратном порядке.