

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

### Об оказании услуг для физических лиц

(редакция 01.01.2026 г.)

г. Краснодар

**В соответствии со ст.437 Гражданского Кодекса РФ данный документ (далее - oferta) является официальным, публичным и безотзывным предложением ООО «АВАНТА ТЕЛЕКОМ» (далее - Оператор) заключить договор (далее - договор) об оказании услуг по предоставлению доступа к сети Интернет (далее - Услуга) на указанных ниже условиях.**

#### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оферта адресована физическим лицам (за исключением индивидуальных предпринимателей, адвокатов, нотариусов) - пользователями услуги, проживающим в жилых помещениях, в которых имеется техническая возможность оказания Услуг. Пользователь для получения Услуг должен быть полностью дееспособным лицом, либо, в установленном законом случаях (дети в возрасте от 14 до 18 лет или лица, ограниченные судом в дееспособности), получить предварительное письменное согласие на получение услуг от лиц, установленных законом (родители, опекуны, попечители).

Условия оферты могут быть приняты лицом, имеющим намерение получать услуги, предоставляемые Оператором связи не иначе как путём присоединения к предложенной оферте в целом. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 ГК РФ, в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг физическое лицо, производящее Акцепт данной оферты, становится Абонентом, а Оператор связи и Абонент совместно - сторонами Договора на оказание Услуг связи.

Осуществляя акцепт данной оферты, Абонент соглашается со всеми условиями оказания и оплаты услуг, предусмотренными в данной оферте.

**Акцепт Договора и начало пользования Услугами связи ООО «АВАНТА ТЕЛЕКОМ» на условиях выбранной маркетинговой акции (далее - акция) означает Акцепт публичной оферты, размещённой на сайте Оператора связи. Абонент ознакомлен с условиями выбранной акции, понимает содержание условий Акции, с которыми он согласен.**

Акцепт Абонента рассматривается Оператором в качестве его согласия на сбор, хранение, использование Оператором персональных данных о нем, на получение рекламно-информационных материалов Оператора или третьих лиц, переданных путем рассылки sms-сообщений и электронных сообщений по телефонному номеру и адресу электронной почты Абонента, указанных в реквизитах сторон, а также передачу данной информации третьим лицам, необходимых для оказания услуг.

Оператор предоставляет услуги связи на основании лицензий, выданных Федеральной Службой по надзору в сфере связи.

Для возможности получения услуг Абонент должен иметь оконечное оборудование (компьютер, ноутбук и пр.). Оператор не предоставляет каких-либо услуг по настройке оконечного оборудования Абонента, аппаратного и программного обеспечения Абонента.

Принятие настоящей оферты равносильно заключению договора об оказании услуг по предоставлению доступа к сети Интернет.

Акцепт Абонента, равно как и заявка на подключение, поданная заявителем, рассматривается Оператором как согласие такого лица на размещение кабелей и оборудования связи, а также в случае необходимости установки - опор для крепления кабелей и оборудования связи, на территории жилого дома и придомовой территории, на которых расположено помещение, в котором оказываются услуги.

Оператор связи не несет ответственности, а Абонент принимает условие, что в Сети Интернет могут содержаться материалы, выражающие (или отражающие) частное мнение третьих лиц, в том числе: информация откровенно сексуального характера, сведения общественно-политического и социального характера, в которых для Абонента, по его мнению, может содержаться оскорбительная информация.

#### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Абонент** – физическое лицо, пользующееся услугами связи, предоставляемыми Оператором на основании Договора;

**Авторизация** – процесс анализа на сервере Оператора Абонентом Идентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услуги или войти в Личный кабинет;

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая Абонентское устройство с узлом связи сети передачи данных Оператора связи.

**Абонентская плата** - ежемесячный платеж Абонента за поддержание работоспособности организованного для абонента канала связи в размере, установленном согласно Прейскуранту.

**Абонентское устройство** - находящееся в законном владении Абонента пользовательское оборудование, обеспечивающее доступ к услугам Оператора связи, посредством подключения данного оборудования к Сети Оператора связи.

**Абонентский терминал (ONU)** — оборудование, которое передаётся во временное пользование абоненту с целью подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии.

**Аутентификационные данные** - уникальный логин и пароль, используемые для доступа к Личному кабинету.

Авторизация Абонента при обращении в службу технической поддержки Оператора, с использованием Идентификационных данных, является аналогом личной подписи Абонента.

**Бланк заказа** - неотъемлемая часть настоящего Договора, содержащая информацию о наименовании услуг, реквизиты Абонента, адрес места предоставления услуг, адресе установки абонентского устройства, характеризующее качество оказываемых услуг и иные условия.

**Блокировка** - частичное или полное приостановление оказания услуг Оператором.

**Биллинг** – автоматизированная система учёта предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты (в основном используется в сфере телекоммуникаций).

**Баланс лицевого счета** - разность между суммой денежных средств, внесённых на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с Лицевого счета. По технологическим причинам баланс лицевого счета может принимать отрицательное значение.

**Договор** - договор на оказание Услуг, заключенный между Оператором и Абонентом, вместе со всеми Приложениями, Изменениями, Дополнениями и Дополнительными соглашениями к нему;

**«Инсталляционный платеж» или «Создание абонентской линии»** — единовременная оплата Услуг по подключению Абонента к сетям Оператора связи ООО «АВАНТА ТЕЛЕКОМ».

**Идентификационные данные** – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет или доступа к соответствующим Услугам

**Личный кабинет** – web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета (возможна задержка до 48 часов при обновлении информации). Кроме того, на данной странице осуществляются изменения Абонентом списка Услуг предоставляемых в рамках Договора.

Авторизация Абонента в Личном кабинете, с использованием Идентификационных данных, выданных Оператором, является аналогом личной подписи Абонента.

**Лицевой счёт** - электронный счёт в биллинговой системе Исполнителя, на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за услуги. Лицевой счёт имеет уникальный номер.

**«Расчетный час»** - установленное Автоматической системой расчётов (биллингом) Оператора время, в которое происходит списание платежей с лицевого счета Абонента. Оператором связи установлено, что время для списания платежей системой - 02:00 ежедневно.

**Спам** - широковещательная рассылка коммерческой, политической и иной рекламы, или иного вида электронных сообщений неопределённому кругу лиц без их предварительного согласия, и не позволяющая определить отправителя, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

**Услуга (услуги)** - услуги связи и иные услуги, технологически и неразрывно связанные с услугами связи, и направленные на повышение их потребительской ценности, оказываемые Оператором Абоненту в соответствии с офертой и Правилами оказания услуг, для использования в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Перечень услуг указывается в Бланке заказа.

**Широкополосный или высокоскоростной доступ в Интернет** — доступ в Интернет со скоростью передачи данных, превышающий максимально возможную при использовании коммутируемого доступа с использованием модема. Порт ШПД — числовой идентификатор процесса, который обслуживает сетевые соединения на заданном сетевом адресе (IP-адресе)

**Frod** - вид мошенничества, нацеленный на использование каналов связи конечного абонента, путем незаконного присоединения к оборудованию клиента, либо компрометации его учетных данных для регистрации в системе оператора и использование их в своих целях.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору Оператор предоставляет Абоненту на возмездной основе Услуги, а Абонент обязуется оплачивать предоставляемые услуги в порядке и сроки, предусмотренные настоящей офертой.

1.2. Порядок оказания услуг связи ООО «АВАНТА ТЕЛЕКОМ», Тарифы/Тарифные планы размещены на сайте Оператора [www.avanta-telecom.ru](http://www.avanta-telecom.ru) и являются неотъемлемыми частями настоящей публичной оферты.

1.3. Оператор оказывает Абоненту услуги, указанные в Бланке заказа, а также выбранные (подключенные) Абонентом в Личном кабинете, 24 часа в сутки ежедневно.

1.4. Заключением Договора с Оператором, то есть полным и безоговорочным принятием Абонентом условий Договора и всех его приложений, в соответствии с п.3 ст.438 ГК РФ является акцепт посредством конклюдентных действий. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом.

1.5. Настоящий Договор заключён на неопределённый срок. По желанию заявителя с ним может быть заключён срочный договор.

1.6. Оператор вправе вносить изменения в оферту в любое время без уведомления абонентов, путём размещения новой редакции оферты на сайте Оператора.

1.7. Оператор вправе в соответствии с действующим законодательством РФ проводить акции и маркетинговые исследования, условия которых могут дополнять, изменять условия договора, Заказа, Правил в отношении абонентов, которые в соответствии с условиями акции или маркетингового исследования (офертой) приняли их условия (совершили акцепт)

1.8. В случае, когда у Абонента и Оператора заключен договор в письменной форме (на бумажном носителе) в ранее действующей редакции Договора, а Абонент желает перейти на новый тарифный план, принимая, таким образом, оферту Оператора, прежняя редакция договора прекращает свое действие с даты регистрации нового тарифного плана в Личном кабинете Абонента и, с этого момента, вступает в силу действующая редакция настоящего Договора. Аналогичным образом, согласие (акцепт) Абонента, предусмотренное пунктом 3 ст. 438 ГК РФ на изменение условий Договора, считается полученным в случае оплаты услуг Оператора Абонентом, независимо от наличия или отсутствия у Сторон договора, заключенного в письменной форме.

## 2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Для заключения договора на оказание услуг Абоненту необходимо обратиться к Оператору связи с заявкой на подключение Услуг.

2.2. Оператор связи в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней со дня получения заявки на подключение, осуществляет проверку наличия технической возможности подключения и информирует об этом Абонента.

**2.3. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных.**

2.4. Заключение Договора Об оказании услуг по предоставлению доступа к сети Интернет для физических лиц производится только в том случае, если помещения Абонента расположены в зоне обслуживания Оператора.

2.5. Обязательным условием оказания Услуг является безусловное принятие условий настоящего Договора оферты.

2.6. Все изменения и дополнения к настоящему Договору публикуются на официальном сайте Оператора.

2.7. В случае, если в процессе подключения появятся обстоятельства, препятствующие работе, такие как ливневые дожди, шквалистый или ураганный ветер, снегопад, понижения температуры ниже отметки минус 5 градусов по Цельсию, и другие природные явления, а также форс-мажорные обстоятельства, или возникнут технические сложности, не зависящие от Оператора связи, то сроки подключения автоматически сдвигаются до времени исчезновения природных явлений или до устранения технических препятствий.

## 3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 3.1. Технологические условия оказания услуг

3.1.1. Услуги предоставляются исключительно в жилых помещениях и только для собственных нужд абонента, предоставление Абонентом Услуг Оператора третьим лицам не допускается.

3.1.2. Всё оборудование, используемое Оператором для предоставления услуг (кроме окончного оборудования пользователя), является собственностью Оператора. Пользователь отвечает за сохранность оборудования Оператора, размещённого в помещении Абонента (если такое размещено). Кабельные и абонентские линии, используемые Оператором в целях оказания услуг связи в соответствии с договором, Заказом и Правилами оказания услуг, являются собственностью Оператора и не подлежат отчуждению в рамках договора.

3.1.3. Услуги предоставляются 24 часа в сутки ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуг и/или нарушением установленных сроков оказания услуг, при условии уведомления о проведении работ на сервере Оператора не менее чем за 24 часа до перерыва связи. Уведомление направляется любым способом по выбору Оператора, в том числе, по электронной почте Абонента, путем размещения на сайте Оператора.

3.1.4. Общие условия оказания услуг определяются Правилами оказания телематических услуг связи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи".

3.1.5. С технической точки зрения Услуга предоставляет собой некоммутируемое круглосуточное подключение к серверу маршрутизации Оператора с возможностью доступа по протоколу IP к информационным ресурсам и стандартным сервисам компьютерных сетей с окончного устройства Абонента (компьютера). Для оказания Абоненту услуг в день подключения Услуги ему выдаются реквизиты доступа (логин и пароль).

3.1.6. Абонент обязан обеспечить наличие в составе окончного оборудования сетевого адаптера, поддерживающего скорость передачи данных, необходимой для обеспечения технической возможности оказания услуг на скорости согласно выбранному Абонентом тарифному плану.

3.1.7. Адрес оказания услуг фиксируется в технологической сети и биллинговой системе Оператора и не может быть изменён без согласия Оператора.

3.1.8. В связи с тем, что Абонент при заполнении данных может допускать ошибки и/или неточности, стороны согласовали, что адрес предоставления услуг, указанный Абонентом на момент заключения договора, может быть откорректирован Оператором в биллинговой системе в одностороннем порядке при обновлении адресного классификатора, используемого системой. При наличии таких расхождений

стороны договорились считать корректным адресом предоставления услуг адрес, указанный в официальных источниках (адресных классификаторах).

3.1.9. Скорость доступа к ресурсам сети Интернет зависит от выбранного Абонентом тарифа.

3.1.10. В случае подключения к каналу более одного компьютера или иного аналогичного устройства с использованием роутера или создания сети иным образом, и самостоятельной установке пользовательского оборудования, через которое маршрутизируются данные для остальных оконечных устройств - Абонент самостоятельно отвечает за сохранность сетевых реквизитов (логин, пароль) и организацию защиты доступа к такой локальной сети.

3.1.11. При прекращении действия договора логин и пароль Пользователя удаляются из базы Оператора, выделенный Пользователю в пользование канал связи может быть использован Оператором в целях оказания услуг иным лицам. В этом случае возобновление пользования Услугами возможно только после повторного заключения договора и новой регистрации в системе Оператора с использованием новых сетевых реквизитов.

3.1.12. Граница технологической зоны ответственности Оператора при оказании услуг: ввод кабеля в помещение Абонента. Оператор не отвечает за функционирование оборудования и каналов связи, принадлежащих Абоненту и находящихся вне зоны его ответственности.

## **3.2. Организационные условия оказания услуг**

3.2.1. Для заключения договора на предоставление Услуг лицо, имеющее намерение заключить договор, подает Оператору заявление о заключении Договора.

3.2.2. Заявление может быть подано:

- в письменной форме в офисах Оператора;
- через агентов Оператора;
- в электронном виде, путем заполнения формы заявления «ЗАЯВКА НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ», размещенной на сайте Оператора;
- в устной форме по телефону Оператора 88612900999 и по контактными телефонам менеджеров отдела продаж.

3.2.3. В заявке на подключение указывается:

- точный адрес, по которому заявитель хотел бы получать Услуги (с указанием улицы, №дома/корпуса, №подъезда, квартиры)
- актуальная контактная информация заявителя для связи с ним сотрудников Оператора;

3.2.4. Оператор регистрирует заявление в день его поступления. Подача Оператору заявления на подключение рассматривается Оператором в качестве согласия на сбор, хранение, использование персональных данных о заявителе, необходимых для оказания услуг.

3.2.5. На основании заявления Оператор осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к Услугам. При наличии технической возможности сотрудник Оператора связывается с заявителем по указанным в заявлении контактными данным и уточняет стоимость, технические и организационные подробности вариантов подключения, в том числе обеспечение доступа к необходимым коммуникациям дома и необходимым помещениям.

3.2.6. При невозможности связаться с заявителем по указанным в заявлении контактными данным, ответственным за это является заявитель.

3.2.7. Подключение производится в срок не позднее 14ти календарных дней с даты создания технической возможности. О конкретной дате и времени выполнения работ Оператор оповещает заявителя в соответствии с его контактными данными, указанными в заявлении. Заявитель обязан обеспечить доступ сотрудников Оператора в назначенную дату к необходимым коммуникациям дома и в помещение, в котором Услуги будут оказываться. В случае необходимости согласования, получения разрешений, ключей от эксплуатирующих организаций, заявитель обязан оказать содействие Оператору в их получении.

## **4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Оказание услуг производится на основании выбранного Абонентом тарифного плана.

4.2. При подключении Услуг Оператор связи производит ряд последовательных работ, а именно:

- подведение кабеля и подключение Абонентского устройства к Сети;
- настройка абонентского устройства;
- после окончания настройки Абонентского устройства Оператор связи демонстрирует Абоненту работу сети.

4.3. Абонент может воспользоваться дополнительными услугами, перечень и стоимость которых размещены на сайте: [www.avanta-telecom.ru](http://www.avanta-telecom.ru)

4.4. Работы по подключению к услугам считаются надлежащим образом выполненными Оператором связи после подписания сторонами акта выполненных работ;

4.5. В случае, когда для предоставления Услуг в помещении Абонента необходима установка оборудования Оператора связи, оно устанавливается и Абонент, в соответствии со ст. 1064 ГК РФ несет ответственность за сохранность данного оборудования.

4.6. Информация или советы, даваемые представителями Оператора связи, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями, но не техническим способом обеспечения оказания Услуг.

## **5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И СЕРВИСЫ**

5.1. Абонент вправе получать дополнительные услуги и сервисы от Оператора в случае, если такая услуга/опция/сервис предусмотрена соответствующим тарифом/взаимодействует с подключенными услугами и опциями и является доступной для подключения Абоненту. Все услуги, доступные для подключения, отображаются в Личном кабинете Абонента.

5.2. Дополнительные услуги и сервисы, в том числе оказываемые совместно с Партнёрами, предоставляются Абонентам в соответствии с условиями, размещёнными на официальном сайте Оператора.

## **6. ПОРЯДОК ФИКСАЦИИ ПЕРЕРЫВА И ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

6.1. Услуги оказываются 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, без перерывов, за исключением проведения необходимых регламентных или ремонтных (аварийных) работ либо кратковременных перерывов в оказании услуг.

6.1.1. **Регламентные работы:**

Оператор связи имеет право на Перерыв в предоставлении услуг, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других необходимых работ для поддержания работоспособности и развития сети. Регламентные работы производятся в часы наименьшей нагрузки, и могут повлечь за собой кратковременные сбои/прерывания в оказании услуг. Продолжительность регламентных работ определяется по усмотрению Оператора на основании данных его технической службы.

6.1.2. **Аварийные работы:**

Оператор связи вправе в случае обнаружения экстремальных поломок или сбоев в работе Сети прекратить оказание Услуг без предварительного уведомления Абонента для проведения чрезвычайных работ по устранению таких поломок, на срок не более чем на 72 часа. Однако, в случае возникновения обстоятельств, препятствующих работе, таких как ливневые дожди, шквалистый или ураганный ветер, снегопад, понижения температуры ниже отметки минус 5 градусов по Цельсию, и другие природные явления, а также форс-мажорные обстоятельства, или возникнут технические сложности, не зависящие от Оператора связи, срок, указанный в пункте 6.1.2. продлевается на промежуток времени, необходимый для устранения таких обстоятельств/прекращения природных явлений.

6.1.3. **Кратковременные перерывы в оказании услуг:**

Кратковременный перерыв в оказании услуг - временное прекращение предоставления услуг связи, длительность которого не превышает 72 часов непрерывного отсутствия услуг связи, и которое возникает по следующим причинам:

— проведение плановых профилактических или технических работ, необходимых для поддержания работоспособности и развития сети

оператора;

— устранение временных сбоев в работе оборудования или программного обеспечения, не связанных с экстремальными поломками или форс-мажорными обстоятельствами;

— действия абонента, нарушающие условия договора (например, использование несертифицированного оборудования, коммерческое использование услуги, распространение вредоносного ПО и т. д.);

— обстоятельства, находящиеся вне контроля оператора (стихийные бедствия, действия третьих лиц, ограничения со стороны государственных органов и т. п.);

- локальные помехи в Wi-Fi или абонентского оборудования в зоне ответственности Абонента (если используется беспроводное подключение);

- временные нагрузки на оборудование провайдера или магистральные каналы;

- работа сторонних программ или устройств;

Кратковременный перерыв не считается нарушением обязательств оператора по договору, если он был вызван одной из вышеперечисленных причин и не превысил установленного срока. Оператор не производит перерасчёт абонентской платы в случаях, когда нарушения качества оказания услуг связи носили эпизодический характер и не привели к длительному прерыванию предоставления услуги.

6.2. При возникновении Перерыва в оказании Услуг по вине Оператора связи, выезд специалиста производится за счет Оператора связи. При возникновении перерыва в оказании услуг по вине Оператора связи, Абонент вправе направить в адрес Оператора письменное заявление о произведении перерасчета за период недоступности услуг. В случае поступления такого заявления, Оператор производит перерасчет в десятидневный срок с момента поступления заявления и отражает результат перерасчета на лицевом счете Абонента.

6.3. В случае, если Перерыв в оказании Услуг произошел по вине Абонента по причине:

- обрыва кабеля внутри помещения Абонента или на территории его земельного участка;

- выхода из строя стандартной модульной розетки или установленного оборудования (коммутатора, сетевой карты, устройства радиодоступа и т.п.);

- обрыва/выхода из строя патч-корда;

- изменения сетевых параметров компьютера Абонента, повлекших за собой прекращение доступа к Услуге;

- нестабильной работы/ неработоспособности операционной системы на компьютере Абонента;

- повреждения оборудования, установленного Оператором связи у Абонента, то выезд специалиста оплачивается согласно установленным Тарифам, размещённым на сайте Оператора связи.

## 7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

7.1. Учет платежей производится автоматизированной системой учета Оператора. На каждого Абонента создается единый лицевой счет, к которому подвываются все подключаемые услуги.

7.2. Информация об объемах оказанных услуг формируется на основании данных биллинговой системы расчетов о подключенных и активных услугах и служит основанием для начисления оплаты. Информация учетной системы Оператора (автоматизированной системы расчетов) о потребленных услугах и платежах Абонента является единственным и достаточным основанием для проведения взаиморасчетов Сторон и не подлежит доказыванию со стороны Оператора.

7.3. Расчеты за оказанные Абоненту услуги производятся в безналичной форме. Оплата может быть произведена онлайн, через личный кабинет Абонента, Операторов по приему платежей и пр. При оплате услуг Оператора через сторонние сервисы может взиматься комиссия. Зачисление денежных средств на лицевой счет производится в срок от нескольких минут до нескольких рабочих дней в зависимости от способа пополнения Абонентом баланса и в соответствии с условиями приема и зачисления платежей банков-эквайеров, операторов по приему платежей, платежных агентов и пр.

В случае оплаты услуг Оператора по реквизитам на расчетный счет банка, зачисление платежей может занимать до 10 (десяти) рабочих дней в связи с тем, что операция по зачислению денежных средств на лицевой счет Абонента производится вручную.

7.4. Стоимость услуг исчисляется на основании действующих тарифных планов по активным услугам. Стоимость услуги по созданию Абонентской линии (Инсталляционный платеж) указывается в акте выполненных работ. Абонент обязан оплатить услугу в полном объеме, даже если не планирует пользоваться услугами Оператора в дальнейшем.

Оператор имеет право на изменение стоимости и состава услуг при условии предварительного уведомления Абонента в соответствии с п. 9.2.1. настоящей оферты.

7.5. Абонент оплачивает услуги Оператора связи в следующем порядке:

7.5.1. Для оплаты периодических услуг применяется авансовая (предоплатная) система расчетов. Начисление платы за периодические услуги производится с даты активации услуги. Списание платы производится ежедневно.

7.5.2. Для оплаты единичных (разовых) услуг применяется кредитная (постоплатная) система расчетов. Начисление платы за единичные услуги производится по факту их оказания. Оплата за единичные услуги должна быть произведена до 00-00 часов календарного дня, в котором услуга(и) были оказаны.

7.6. Абонентская плата состоит из общей стоимости всех подключенных услуг. Расчетным периодом по каждой активной услуге является 1 (один) календарный месяц, который исчисляется с момента активации услуги.

Списание абонентской платы производится автоматически. В момент списания денежных средств размер баланса лицевого счета должен быть не меньше размера абонентской платы за 1 (один) календарный день.

7.7. В случае, если в момент списания платы за периодические и единичные услуги на лицевом счете недостаточно денежных средств, доступ к услугам приостанавливается.

Для возобновления доступа к услугам, Абоненту необходимо пополнить баланс лицевого счета в таком размере, чтобы баланс стал равным сумме тарифов всех активных услуг за полный календарный месяц.

7.8. В случае нахождения лицевого счета в состоянии приостановки доступа к услугам, блокируется доступ ко всем подключенным услугам и активировать одну или несколько услуг, оставив другие временно заблокированными – невозможно.

Активация услуг происходит одновременно при соблюдении Абонентом условий пополнения лицевого счета, указанных в п. 7.7.

7.9. Во избежание блокировки услуг, контроль за состоянием лицевого счета осуществляется Абонентом самостоятельно. Размер минимального платежа для пополнения баланса лицевого счета отображается в платежной форме в личном кабинете абонента.

7.10. Закрывая настоящий договор, Абонент берет на себя обязательство внести оплату в размере 100 % за оказанные услуги, и Абонентской платы за первый месяц пользования. В соответствии с п. 1 ст. 720 ГК РФ претензии к качеству инсталляционных работ Абонент должен предъявить непосредственно при принятии результата выполненной работы. Абонент, принявший работу без проверки, и подписавший акт выполненных работ, лишается права ссылаться на явные недостатки (п. 2, 3 ст. 720 ГК РФ). Недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки, являются скрытыми. О них Абонент обязан известить подрядчика в разумный срок по их обнаружении (п. 4 ст. 720 ГК РФ). В такой ситуации по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза (п. 5 ст. 720 ГК РФ). По результатам проведенной экспертизы Сторонами решается вопрос о размере денежных средств, подлежащих возврату Абоненту за некачественно произведенные инсталляционные работы.

7.11. Денежные средства, зачисленные Оператором на Абонентский лицевой счет в ходе проведения маркетинговых акций, розыгрышей, лотерей и т.д. не являются авансовым платежом Абонента, могут использоваться Абонентом исключительно на оплату Услуг Оператора и их неиспользованный остаток не подлежат возврату Абоненту в случае расторжения Договора.

## 8. ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

8.1. Тарифный план — совокупность ценовых условий (тарифов), на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими

услугами связи.

8.2. Жилые помещения, в которых осуществляется подключение услуг Оператора, подразделяются на следующие категории:

- Частный дом — здание, предназначенное для постоянного проживания, этажностью не более трех этажей, расположенное на отдельном земельном участке.
- Коттедж — индивидуальный городской или сельский малоэтажный (обычно двухэтажный) жилой дом с небольшим участком прилегающей земли, предназначенный для постоянного или временного проживания
- Таунхаус — это малоэтажный дом европейского типа, разделенный на несколько квартир с общими боковыми стенами, и, соответственно, крышами. У каждой квартиры оборудован отдельный вход и собственный зеленый дворик, прилегающий к дому.
- Дуплекс — это обособленный загородный дом, разделенный общей стеной на две половины под общей крышей, рассчитанный на проживание двух семей.
- Многоквартирным домом признается совокупность двух и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования в таком доме. Многоквартирный дом содержит в себе элементы общего имущества собственников помещений в таком доме. Наличие нескольких отдельных жилых помещений (квартир) с выходом в места общего пользования или общедомовую территорию считается обязательным условием для определения такого помещения как МКД. Все жилые помещения в нем являются собственностью совокупности лиц на основании зарегистрированных прав.

8.3. В ежемесячную стоимость тарифных планов, подключение к которым осуществлялось по **технологии xPON** включена плата за следующие услуги:

- Предоставление порта ШПД (широкополосного доступа);  
Широкополосный или высокоскоростной доступ в Интернет — доступ в Интернет со скоростью передачи данных, превышающий максимально возможную при использовании коммутируемого доступа с использованием модема. Порт ШПД — числовой идентификатор процесса, который обслуживает сетевые соединения на заданном сетевом адресе (IP-адресе)
- Предоставление в пользование абонентской линии;  
Абонентская линия связи — это линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.
- Предоставление во временное пользование абонентского терминала (ONU).  
Абонентский терминал (ONU) — оборудование, которое передается во временное пользование абоненту с целью подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии.

Стоимость вышеперечисленных услуг включена в стоимость тарифных планов и дополнительным платежом не взимается. Отказаться от одной или нескольких услуг невозможно, поскольку отказ от любой из них сделает невозможным предоставление доступа к сети Интернет.

8.4. В ежемесячную стоимость тарифных планов, подключение к которым осуществлялось по технологии FTTr|FTTx включена плата за следующие услуги:

- Предоставление порта ШПД (широкополосного доступа);  
Широкополосный или высокоскоростной доступ в Интернет — доступ в Интернет со скоростью передачи данных, превышающий максимально возможную при использовании коммутируемого доступа с использованием модема. Порт ШПД — числовой идентификатор процесса, который обслуживает сетевые соединения на заданном сетевом адресе (IP-адресе)
- Предоставление в пользование абонентской линии;  
Абонентская линия связи — это линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

Все тарифные планы новой линейки (2022 года) состоят из совокупности следующих услуг: Услуги «Скорость», услуги «Предоставление доступа к ИТ-инфраструктуре», а также услуги «Интерактивное телевидение» при наличии таковой в составе тарифного плана.

Стоимость вышеперечисленных услуг уже учтена в стоимости тарифных планов и дополнительным платежом не взимается. Отказаться от одной из услуг невозможно, поскольку отказ от любой из них сделает невозможным предоставление доступа к сети Интернет.

8.5. Абонент производит оплату Услуг по Тарифам, установленным Оператором связи. Действующие Тарифы на Услуги размещены в Личном кабинете Абонента.

8.6. Все тарифные планы и включённые в эти тарифные планы услуги Оператора основаны на абонентской системе оплаты с отчётным периодом, равным месяцу, являются фиксированными по стоимости и не подразумевают никаких дополнительных платежей. Списание денежных средств с Лицевого счета абонента происходит посуточно, согласно выбранному тарифному плану, пропорционально количеству дней в календарном месяце.

8.7. Предлог «до» в выбранном Абонентом тарифном плане означает, что скорость доступа к ресурсам сети Интернет, является максимально достижимой и зависит не только от используемого протокола обмена данными, от состояния элементов сети передачи данных Оператора, но и от состояния элементов сетей передачи данных прочих операторов, маршрутов прохождения трафика до серверов и другого сетевого оборудования, с которым оборудование Абонента осуществляет обмен данными.

Поэтому Оператор не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода времени предоставления Услуги Абоненту за пределами своей сети.

8.8. Абонент вправе изменить тарифный план. Смена тарифного плана производится с любого числа месяца посредством изменения Тарифного плана в Личном кабинете.

8.9. **В случае смены тарифного плана по инициативе Абонента день смены тарифного плана считается полноценным днём предоставления услуги, при этом стоимость первого дня использования нового тарифного плана списывается в этот же день.**

## 9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 9.1. Оператор обязан:

- 9.1.1. Обеспечить Абоненту возможность ознакомления с условиями настоящего договора и изменениями к нему, путём размещения его на сайте Оператора
- 9.1.2. Предоставить Абоненту доступ к сети, заключающийся в формировании Оператором связи Абонентской линии (прокладка кабеля по жилому помещению не осуществляется, для этих целей выделяется необходимое количество метров линий связи для подключения Абонентского устройства к сети). После выполнения данных работ Сторонами оформляется акт выполненных работ. Работоспособность соединения определяется наличием соответствующего сигнала на Абонентском устройстве и Абонентском порту Оператора связи, а также отсутствием ошибок на Абонентском устройстве.
- 9.1.3. Предоставлять Абоненту Услуги доступа к сети, соответствующие по качеству действующим стандартам, техническим нормам и правилам, лицензиям и условиям настоящего Договора после оплаты Абонентом необходимых для начала оказания услуг платежей.
- 9.1.4. Открыть Абоненту Лицевой счёт в базе данных Оператора и обеспечить возможность доступа к нему путем предоставления сетевых реквизитов доступа (логина и пароля).
- 9.1.5. Произвести демонстрацию работы сети Интернет на оборудовании Абонента или на оборудовании технических специалистов, ознакомить Абонента с правилами пользования сетью, выдать сетевые реквизиты.
- 9.1.6. При соблюдении Абонентом условий настоящего договора и поддержании оконечного оборудования в работоспособном состоянии обеспечивать предоставление Услуг круглосуточно и ежедневно, кроме периодов проведения профилактических и ремонтных работ, о которых Оператор будет предупреждать Абонента, а также обеспечивать техническую поддержку по телефону +78612900999.

9.1.7. Уведомлять Абонента об изменении тарифов в порядке, предусмотренном настоящей публичной офертой.

9.1.8. Предоставить Абоненту возможность получения консультаций посредством обращения в службу технической поддержки. Объем консультаций ограничивается конкретными техническими вопросами, связанными с оказанием Услуг. Время предоставления консультаций: с 9 до 21 час.

9.1.9. При возникновении технических неполадок, затрудняющих или препятствующих оказанию Оператором Услуг Абоненту, если эти неполадки вызваны сбоем в работе или выходом из строя оборудования Оператора, в разумные сроки предпринять все возможные меры для устранения таких неполадок и возобновления нормального предоставления Услуг.

9.1.10. Производить за свой счёт по заявке Абонента диагностику и устранение неисправностей в сети передачи данных, а также физические неисправности в линии связи, возникшие не по вине Абонента. Неполадки различного характера, возникшие по вине Абонента устраняются Оператором связи в соответствии со стоимостью, установленной Регламентом предоставления услуг (Ремонт ПК и прочих сетевых устройств Абонента Оператор не производит).

9.1.11. В случае уведомления Абонентом Оператора связи о неисправностях, препятствующих пользованию услугами (перерыв в оказании услуг), Оператор связи обязуется устранить неполадки в течение 72 часов после получения заявки. В данный срок не включаются выходные (суббота, воскресенье) и нерабочие праздничные дни, согласно действующему законодательству РФ. Фиксация обращений осуществляется круглосуточно, включая выходные (суббота и воскресенье) и праздничные дни.

9.1.12. Не распространять сведения об Абоненте без его письменного согласия третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также обеспечить защиту персональных данных Абонента при их обработке.

9.1.13. В случае расторжения Договора вернуть денежные средства, оставшиеся на лицевом счете Абонента, в десятидневный срок с момента получения заявления от Абонента, за вычетом суммы фактически понесенных Оператором расходов на отправку платежа.

## **9.2. Оператор вправе:**

9.2.1. Изменять и дополнять условия договора, изменять стоимость и состав услуг. Уведомления о таких изменениях и дополнениях размещаются Оператором на его официальном сайте не менее чем за 10 (десять) дней до вступления их в силу. При несогласии с любыми изменениями и дополнениями к условиям настоящего договора, изменением тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим, Абонент должен прекратить пользование Услугами. Если Абонент по истечении 10 (десяти) дней с момента размещения уведомления на сайте продолжает пользоваться Услугами, Оператор вправе считать, что Абонент согласен с внесёнными изменениями и дополнениями.

9.2.2. Предоставлять Абоненту на свое усмотрение скидки относительно стоимости Услуг, на основании программ лояльности, маркетинговых акций, реферальных программ, в том числе путём начисления бонусных рублей.

9.2.3. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае не возврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

9.2.4. Привлекать к выполнению работ по подключению и/или техническому и сервисному обслуживанию Абонента третьих лиц в соответствии со ст. 706 ГК РФ.

9.2.5. Отказать Абоненту в подключении услуг в случае отсутствия технической возможности, в том числе из-за месторасположения помещения Абонента вне зоны обслуживания Оператором связи, а также в случаях, установленных действующим законодательством.

9.2.6. Приостанавливать работу на основании условий, указанных в настоящем Договоре.

9.2.7. Отказать Абоненту в повторном подключении к услугам после прекращения предоставления услуг, если предоставление услуг было прекращено вследствие противозаконных действий Абонента по отношению к другим Абонентам, а также по отношению к Оператору связи в сети Оператора связи и за ее пределами.

9.2.8. На основании показаний автоматизированной системы учёта объёма и стоимости оказанных Услуг согласно действующим тарифным планам, производить списание средств с лицевого счета, открытого Абоненту для учёта оказанных Услуг и их оплаты.

9.2.9. В период отсутствия потребления Услуг Абонентом на протяжении 3х месяцев Абонент имеет право в любое время активировать свою учётную запись.

По истечении 6ти месяцев отсутствия активности — учётная запись помещается в корзину и удаляется.

Повторное заключение Договора с Абонентом оплачивается отдельно при наличии технической возможности и при условии погашения задолженности (в случае ее наличия) по предыдущему Договору.

9.2.10. Без какого-либо уведомления вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом. Ограничения доступа вводятся в случае, если свободный доступ к этим информационным ресурсам, должен быть ограничен на основании Решений, Постановлений и других нормативных документов компетентных государственных органов.

9.2.11. Предпринимать соответствующие организационные и технические действия, направленные на обеспечение защиты информационных ресурсов, недопущение распространения информации, содержащей призывы к насильственному изменению конституционного строя, пропаганду войны, насилия и порнографии, разжигание религиозной и национальной розни, ущемление чести и достоинства человека и другой информации, запрещённой к распространению действующим законодательством.

9.2.12. При получении заявлений от третьих лиц, в том числе правообладателей, их представителей, о нарушении Абонентом их прав на использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, Оператор вправе до выяснения всех обстоятельств и правовых оснований использования результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, приостановить доступ Абонента к Услугам. Повторное включение услуг Абоненту производится в течение трех дней после устранения соответствующих нарушений, включая прекращения фактического неправомерного использования результатов интеллектуальной деятельности, а также после передачи Оператору гарантийного письма от Абонента о недопущении в дальнейшем указанных действий и возмещения убытков в случае их наличия.

9.2.13. В случае обнаружения несоответствия/отсутствия необходимых для оказания услуг персональных данных и идентификации Абонента, Оператор вправе приостановить Абоненту доступ к услугам до момента устранения выявленных нарушений.

9.2.14. В случае прекращения действия настоящего Договора, Оператор имеет право произвести демонтаж абонентской линии.

## **9.3. Абонент обязан:**

9.3.2. До начала пользования Услугами Оператора внимательно ознакомиться с условиями настоящего договора в центрах обслуживания Абонентов Оператора либо на сайте Оператора, принять и соблюдать все изложенные требования и положения настоящего Договора-оферты.

9.3.3. Обеспечить доступ представителя Оператора в помещение к месту размещения абонентского (оконечного) оборудования, обеспечить личное присутствие либо присутствие уполномоченного представителя Абонента при проведении работ, оказании дополнительных услуг и услуг доступа к сети Оператора, и подписать документы, подтверждающие факт выполнения работ, оказания услуг. При этом любое лицо, представившее представителям Оператора доступ в помещение и подписавшее указанные выше документы, считается уполномоченным на это Абонентом и действующим в интересах и по поручению Абонента на основании ст. 182 ГК РФ.

9.3.4. Обеспечить доступ специалистов Оператора в помещение к месту размещения Оборудования Абонента и Оператора для проведения работ по подключению к Услугам, а также в случае проведения плановых, профилактических, регламентных, ремонтных и аварийных работ. Предоставлять специалисту Оператора информацию о местах крепления оборудования или прокладки кабеля.

9.3.5. Поддерживать положительный баланс Лицевого счета, оплачивая услуги Оператора в порядке, предусмотренном настоящей офертой и приложениями к ней.

9.3.6. В день предоставления доступа к Услугам подписать документы, подтверждающие предоставление Услуг. При этом любое лицо, представившее представителям Оператора связи доступ в помещение к месту размещения Абонентского устройства и подписавшее

указанные выше документы, считается уполномоченным на это Абонентом при отсутствии специальной доверенности.

9.3.7. Незамедлительно извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в оказываемых Абоненту услугах.

9.3.8. Не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным законодательством РФ требованиям, использовать программное обеспечение, соответствующее установленным законодательством РФ требованиям. Содержать абонентскую линию и оконечное оборудование в своем помещении в исправном состоянии, соблюдать правила эксплуатации оконечного оборудования. Обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, установленного у Абонента. Обеспечивать электропитание оборудования, используемого для оказания услуг.

9.3.9. Уведомлять Оператора об отказе от исполнения Договора, вернув при этом все оборудование, находящееся у Абонента на ответственном хранении на период действия договора либо оплатить стоимость поврежденного или утерянного оборудования, находящегося на ответственном хранении у Абонента.

9.3.10. Уведомлять Оператора о выходе из строя оборудования, находящегося у Абонента на ответственном хранении на период действия договора и в случае его повреждения по вине Абонента – оплатить его стоимость. В случае повреждения ONU Абонент возмещает Оператору его стоимость в размере 1500 (одна тысяча пятьсот) рублей.

9.3.11. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги, дополнительные услуги и работы.

9.3.12. В течение 5 (пяти) календарных дней извещать Оператора об изменениях своих реквизитов и/или о смене фамилии, имени, отчества, изменении номера телефона и паспортных данных Абонента. Абонент несет ответственность за нарушение данной обязанности в случае если Оператор связи понес в связи с нарушением данной обязанности убытки.

9.3.13. Соблюдать Нормы пользования сетью Интернет, в том числе пользоваться Услугами Оператора исключительно для целей, не запрещенных действующим законодательством. При этом избегать возникновения конфликтных ситуаций с другими участниками сети Интернет, не причинять ущерб, не создавать проблемы и неудобства другим участникам сети Интернет.

9.3.14. Нести ответственность по защите компьютерного оборудования, содержать электропроводку в технически исправном состоянии, а также обеспечить заземление электрооборудования в соответствии с действующими нормами и стандартами.

9.3.15. Не использовать каналы связи, предоставляемые Оператором связи, для пропуска трафика от иных Операторов и сетей связи.

9.3.16. Не продавать и не передавать третьим лицам Услуги, оказываемые Оператором связи по настоящему договору, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия оператора связи. При несоблюдении данного пункта Договора Оператор связи имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор.

9.3.17. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю незапрашиваемой информации (создания или участия в сетевом шуме – «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- Массовая рассылка несогласованных предварительно электронных писем (mass mailing).

Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты и других подобных средств личного обмена информацией.

- Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

- Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции предварительно.

- Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц www 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.

9.3.18. Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.д.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьим лицам от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа)

9.3.19. Не распространять программное обеспечение, которое может содержать вредоносный код (компьютерные вирусы).

9.3.20. Не присваивать Абонентским устройствам, подключенным к оборудованию Оператора связи, сетевые адреса отличные от тех, что предоставил Оператор связи или совпадающие с используемыми в Сети Оператором связи.

9.3.21. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

9.3.22. Не производить перехват и декодирование Сетевых пакетов (сниффинг).

9.3.23. Не использовать настройки своих ресурсов таких как:

- Открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay).

- Средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.).

- Общедоступные широковещательные адреса локальных сетей.

- Электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

9.3.24. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведения или участия в Сетевых атаках и Сетевом взломе. В том числе не осуществлять:

- 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 (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 владельцем этого программного обеспечения или администратором данного информационного ресурса.

- Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки.

9.3.25. В случае возникновения специальных требований (скрытая проводка и др.) к прокладке кабеля внутри помещения, осуществить такую прокладку самостоятельно.

9.3.26. В случае направления заявки Оператору связи о проведении дополнительных услуг и работ, зачислить требуемую сумму на свой лицевой счет для возможности списания денежных средств Оператором связи за оказанные услуги/выполненные работы.

9.3.27. При необходимости установки оборудования в помещении или на территории Абонента - принять установленное оборудование на ответственное хранение. Если для работы оборудования требуется электропитание - предоставить возможность подключения к своей электрической сети.

9.3.28. Следить за сохранностью и техническим состоянием Абонентской линии и оборудованием Оператора на своей территории.

9.3.29. В соответствии с заключенным между сторонами Договором, Абонент предоставляет Оператору связи гарантии о том, что обязуется обеспечивать в течение срока действия настоящего Договора все необходимые согласования мест размещения линий связи и оборудования связи, в том числе оборудования Абонента с собственниками, иными владельцами объектов, на территории которых размещается линия связи и оборудование связи. В случае нарушения указанных гарантий, Абонент признает за Оператором связи право на приостановление/прекращение предоставления услуг связи в случае:

- не предоставления доступа к оборудованию и линиям связи;

- нанесения ущерба линиям связи и/или оборудованию связи;

- прекращения технической возможности предоставления услуг по независящим от Оператора связи причинам.

В случае нарушения указанных гарантий, повлекших впоследствии уничтожение/повреждение линий связи и/или оборудования связи, восстановление работоспособности линий связи и/или оборудования связи производится силами Оператора связи за счет Абонента.

#### **9.4. Абонент имеет право:**

9.4.1. Использовать услуги по своему усмотрению в любое время суток и в любых целях, за исключением запрещенных настоящим договором, действующим законодательством РФ и иными нормативными правовыми актами.

9.4.2. Получать информацию о поступлении своих денежных средств на счет.

9.4.3. Обратиться к Оператору за технической поддержкой (получением кратких консультаций по вопросам пользования Услугой).

9.4.4. Получать информацию о сроках проведения регламентных работ.

9.4.5. В любое время отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать его расторжения путем предоставления письменного уведомления в офисе Оператора связи, при условии полной оплаты Оператору связи всех фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору.

9.4.6. Отказаться от оплаты инсталляционных работ в случае, если у Абонента имеются обоснованные претензии по качеству предоставляемых Оператором услуг. Данная претензия должна быть направлена Оператору в письменном виде не позднее дня окончания произведенного монтажа ДО подписания акта выполненных работ. После получения претензии Оператор в разумный срок обязан направить технического специалиста по адресу предоставления услуг Абоненту с целью проверки информации о наличии/отсутствии проблем с качеством предоставляемых услуг. В случае подтверждения наличия заявленных Абонентом проблем, претензия Абонента удовлетворяется, оборудование демонтируется, а Абонент, в свою очередь, освобождается от обязанности произвести оплату за инсталляционные работы. В случае, если наличие проблем согласно претензии Абонента не подтверждается, Абонент обязуется внести денежные средства на лицевой счет за инсталляционные работы в полном объеме согласно п. 7.10. В случае, если Абонент не согласен с заключением технических специалистов Оператора, он вправе за свой счет провести независимую экспертизу.

### **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. За невыполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору и его приложениям, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, Правилами оказания услуг, настоящей офертой и иными нормативными актами

10.2. Абонент самостоятельно обеспечивает и несет всю ответственность за сохранность и защиту своих Идентификационных данных (включая пароли), своего программного и аппаратного обеспечения при использовании им Услуг Оператора.

10.3. Оператор несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.4. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг и/или оказание услуг не в полном объеме, возникшие:

- по причинам, не зависящим от Оператора, в том числе вызванными сбоями в электропитании, сбоями в работе программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору и не находящихся под его управлением;

- по причинам, вызванным действиями Абонента или повреждением оборудования Оператора по вине Абонента, отказом электропитания или обрывом абонентской линии в помещении Абонента;

- по вине и / или инициативе третьих лиц, в том числе третьих лиц, участие которых в оказании услуг является необходимым по смыслу оказываемых услуг и при прекращении участия которых продолжение оказания Оператором соответствующих услуг Абоненту становится неправомерным и/или технически невозможным.

**10.5. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой Стороной за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в оказании Услуг, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.**

10.6. Оператор не несет ответственности за прерывания связи, возникшие в связи с проведением плановых, профилактических, регламентных и ремонтных работ, необходимых для восстановления, поддержания работоспособности и развития сети, заменой оборудования и программного обеспечения при условии соблюдения порядка уведомления Абонента в соответствии с условиями Договора и проведения работ в пределах сроков, установленных настоящим договором.

10.7. Оператор не несет ответственности за прерывания связи, возникшие в результате действий третьих лиц и в связи с устранением аварий на сети Оператора, при условии соблюдения Оператором сроков устранения неисправности, установленных настоящим договором.

10.8. Оператор не несет ответственности за обеспечение Абонентом безопасности абонентского оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого им для получения услуг.

10.9. Оператор не несет ответственности за понесенные Абонентом, или третьим лицом убытки, связанные с использованием Абонентом Услугами, в том числе в случае воздействия компьютерных вирусов или поступления спама. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для антивирусной защиты и защиты от спама.

10.10. Оператор не несет ответственность за отсутствие учета платежа Абонента в случае неверного или неполного указания необходимых для учета платежа данных.

10.11. Оператор не несет ответственности за неудовлетворительное качество Услуг вследствие использования Абонентом неисправного и/или несоответствующего требованиям действующего законодательства РФ пользовательского оконечного оборудования.

10.12. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при использовании услугами.

10.13. Оператор не несет ответственности в случае отсутствия возможности пользоваться Услугами, если невозможность пользования возникла из-за неисправности оборудования Оператора, о которой Абонент не сообщил в службу Технической поддержки Оператора.

10.14. Оператор не несет ответственности за качество каналов связи третьих лиц, используемых Абонентом, при получении услуг по настоящему Договору

10.15. Абонент несет ответственность за достоверность предоставляемых Оператору сведений

10.16. Абонент и Оператор несут ответственность за невыполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.

10.17. Абонент несет ответственность перед Оператором в случаях неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг.

10.18. Абонент несет ответственность за сохранность Оборудования Оператора, переданного в пользование Абоненту, установленного в жилом помещении Абонента, или на территории Абонента. В случае прекращения действия настоящего Договора или прекращения оказания Абоненту отдельных услуг, влекущих за собой прекращение пользования Оборудованием, устанавливаемым на территории Абонента в рамках оказываемых услуг, Абонент обязан вернуть переданное в пользование оборудование в исправном состоянии в срок, не позднее 5 календарных дней с даты прекращения действия настоящего Договора или прекращения оказания соответствующей услуги.

10.19. В случае повреждения оборудования Оператора или не возврата Оборудования в срок, установленный п. 15.11, Абонент возмещает полную стоимость данного оборудования в течение 10 (десяти) дней после получения соответствующего требования Оператора. Оператор в указанном случае вправе списать стоимость оборудования с Лицевого счета Абонента.

10.20. Запрещается использовать Абонентское оборудование в целях, отличных от личных, семейных, домашних, и в иных целях, связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности.

10.21. Услуга доступа в сеть Интернет предоставляется исключительно для информационных и развлекательных целей физическим лицам. Компания ООО «АВАНТА ТЕЛЕКОМ» не несет ответственности за упущенную выгоду при использовании сети Интернет.

10.22. Подписанием настоящего договора Абонент выражает свое согласие на обработку персональных данных в целях исполнения предусмотренных законодательством РФ обязательств по оказанию услуг по договору. Согласие предоставляется на осуществление со всеми указанными в Договоре и других документах к нему персональными данными следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление или изменение), использование, распространение (в том числе, передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, передача, в том числе трансграничная передача, а также осуществление любых иных

действий с персональными данными в соответствии с действующим законодательством.

Обработка данных может осуществляться с использованием средств автоматизации, так и без их использования (при неавтоматической обработке). При обработке персональных данных Компания не ограничена в применении способов их обработки. Настоящим Абонент признает и подтверждает, что в случае необходимости Компания вправе предоставлять персональные данные третьим лицам исключительно в целях оказания услуг технической поддержки, а также (в обезличенном виде) в статистических, маркетинговых и иных научных целях. Такие третьи лица имеют право на обработку персональных данных на основании настоящего согласия. Абонент даёт согласие на обработку персональных данных в течение срока действия, заключённого между Абонентом и компанией Договора.

10.23. Абонент и Оператор несут ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, установленную ФЗ от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи», Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575 (ред. от 16.02.2008) «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи».

10.24. Абонент обязуется использовать услуги Оператора только легальным образом и не переносить на последнего ответственность за ущерб любого рода, понесённый Абонентом или третьей стороной в ходе использования услуг Оператора.

10.25. Абонент несёт ответственность за сохранность своих личных сетевых реквизитов и может их менять по письменному согласованию с Оператором.

10.26. Абонент самостоятельно решает вопросы о защите своего компьютера от несанкционированного доступа через Сеть и защиты своей Абонентской линии.

10.27. Абонент несёт ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при введении Аутентификационных данных Абонента, а также за последствия таковых действий.

10.28. Абонент несёт ответственность за деятельность внутри Сети, в частности, за вред, нанесённый другим Абонентам сети посредством программных и аппаратных средств.

10.29. Оператор вправе привлекать третьих лиц к выполнению юридических и иных действий, связанных с оказанием Услуг Абоненту.

10.30. Абоненту запрещается использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

**10.31. Абоненту запрещается использовать каналы связи Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.**

10.32. Настройка, а так же монтаж любой сложности личного оборудования абонента (WiFi роутер, Персональный компьютер, Ноутбук и т.д.) не входит в стоимость подключения.

**10.33. Оператор не несет ответственности перед АБОНЕНТОМ за любые издержки, прерывания связи, ущерб, происшедшие вследствие: Утраты АБОНЕНТОМ паролей доступа; Плохого качества абонентских линий связи; Дефектов в любом электронном или механическом оборудовании АБОНЕНТА, отказов электропитания или неправильного использования абонентского оборудования.**

## 11. ОСНОВАНИЯ ОСВОБОЖДЕНИЯ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием действия следующих обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): наводнение, пожар, землетрясение и иные природные явления, военные действия, акты или действия государственных органов и органов местного самоуправления, препятствующие исполнению обязательств по Договору, при условии, что такие обстоятельства возникли после заключения Договора и непосредственно повлияли на их исполнение.

11.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого продолжают действовать такие обстоятельства, без возмещения каких-либо убытков.

11.3. В случаях, находящихся вне сферы контроля Оператора связи, он не будет нести ответственность по Договору:

- за качество услуг других организаций, к которым Абонент получил доступ посредством Услуг Оператора связи;
- за качество линий связи, используемых абонентом, предоставляемых другими организациями;
- за любые случаи искажения информации и задержки в оказании Услуг, вызванные технологическими причинами объективного характера (включающие в себя повреждения и профилактические работы на магистральных каналах);
- за качество, содержание, соответствие законодательству РФ информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг Оператора связи;
- за ухудшение соединений (разъединение, помехи) или прекращение доступа к сети, и за другие ухудшения качества связи, из-за использования Абонентом неисправного или не имеющего обязательных сертификатов Госстандарта РФ оборудования, а также при использовании Абонентом нелегального программного обеспечения, если такая лицензия предусмотрена разработчиком соответствующего программного обеспечения, использующегося для доступа к услугам Оператора связи.

## 12. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

12.1. Настоящий Договор является бессрочным, и может быть расторгнут по взаимному соглашению сторон.

12.2. В случае расторжения настоящего Договора по взаимному соглашению сторон и при наличии положительного баланса лицевого счета Абонента неиспользованный остаток средств возвращается Абоненту в сроки и порядке, установленные законодательством РФ. Единовременная плата за создание абонентской линии связи (инсталляционные работы) при расторжении Договора не возвращается.

12.3. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору полностью или в части, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора в следующих случаях:

- В случае нарушения Абонентом условий настоящего Договора, в том числе неоплаты/неполной оплаты услуг по созданию абонентской линии связи (инсталляционного платежа), а также других услуг, подключённого Абонентом в течение 6 (шести) месяцев с даты приостановления оказания услуг;
- В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы;
- В случае, если оказание услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- В случае, если оказание услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, а также при отсутствии технической возможности продолжать оказывать Абоненту услуги;
- в случае, если Абонент использует услуги для незаконных целей, или же получает услуги незаконным способом.

12.4. При несоблюдении Абонентом вышеуказанных условий настоящего Договора неиспользованный остаток средств не возвращается.

12.5. Условия Договора могут быть изменены Оператором связи в соответствии с п. 9.2.1. настоящего Договора.

Тарифы на все виды услуг определяются Оператором самостоятельно. Изменения тарифов на услуги осуществляется Оператором самостоятельно и доводится до сведения Абонента способами, указанными в п. 12.6. настоящей оферты.

12.6. Оператор вправе, в соответствии с п. 9.2.1. в одностороннем порядке вносить изменения в тарифы на услуги, как в части стоимости, так и в части состава тарифа, предварительно за 10 (десять) дней известив об изменениях Абонента на сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Абонентам - физическим лицам, в отношении которых применяются изменяемые тарифы на услуги, дополнительно могут направляться короткие текстовые сообщения с информацией об изменениях, кроме случаев, когда такие Абоненты

отказались от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения или не сообщили Оператору контактный номер телефона.

12.7. Изменение условий договора оформляется путем совершения конклюдентных действий в соответствии с пунктом 1.4. настоящей оферты.

### 13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

13.1. Стороны должны принимать необходимые меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия или претензии, которые могут возникнуть из условий Договора, были урегулированы путём переговоров.

13.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи своих обязательств по Договору Абонент обязан до обращения в суд направить Оператору свою письменную мотивированную претензию с указанием предъявляемых к Оператору связи требований. Претензии рассматриваются Оператором связи в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии.

13.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Абонентом обязательств по настоящему Договору, в частности условия о своевременной оплате оказанных Абоненту услуг, Оператор имеет право взыскать с Абонента сумму задолженности как в претензионном (досудебном) порядке, так и путём подачи иска в суд.

13.4. За нарушение Абонентом обязательств по Договору, указанных в п. 7.5, 8.7, Оператор вправе взыскать с последнего дополнительно к сумме основного долга пени в размере 0,5 % за каждый день просрочки платежа.

13.5. Спор может быть на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка в соответствии с Федеральным Законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи».

### 14. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

14.1. Под обработкой персональных данных Абонента (субъекта персональных данных) понимаются действия (операции) Оператора связи с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

14.2. Целью предоставления Абонентом персональных данных и их последующей обработки Оператором связи является получение Абонентом услуг связи.

14.3. Заключение настоящего Договора признается сторонами, как согласие Абонента, исполненное в простой письменной форме, на обработку следующих персональных данных: фамилии, имени, отчества; даты рождения; почтовых адресов (по месту регистрации и по месту предоставления услуг, и для контактов); номера основного документа, удостоверяющего личность Абонента, сведений о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; номеров телефонов; номеров факсов, адресов электронной почты.

14.4. Абонент, в целях исполнения настоящего Договора, предоставляет Оператору связи право осуществлять следующие действия (операции) с персональными данными: сбор и накопление, хранение в течение срока Действия настоящего Договора и не менее, чем установленные нормативными документами сроки хранения, но не менее трех лет с момента прекращения Договора, уточнение (обновление и изменение); использование, уничтожение, обезличивание, с соблюдением мер, обеспечивающих защиту персональных данных от несанкционированного доступа. В случае, если Оператор связи считает, что принятые им меры не могут обеспечить полную защиту персональных данных, Абонент соглашается с тем, что его персональные данные будут переданы в обезличенном виде, в случае, если это не повлечёт за собой неработоспособность услуг Абонента.

14.5. Отзыв согласия на обработку персональных данных может быть осуществлён путем направления Абонентом соответствующего распоряжения в простой письменной форме в адрес Оператора связи. Удаление персональных данных Пользователя будет произведено Администратором в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения данного уведомления. Пользователь уведомлен и соглашается с тем, что отзыв согласия Пользователя на обработку персональных данных Администратором в соответствии с настоящим Соглашением повлечёт за собой удаление Учётной записи такого Пользователя и сделает невозможным дальнейшее его пользование услугами и сервисами.

### 15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

15.1. Оператор и Абонент признают, что настоящий Договор является обязательным для исполнения обеими Сторонами в части всех условий.

15.2. Все правоотношения Сторон, возникающие в связи с оказанием Оператором Абоненту Услуг связи, прямо не урегулированные настоящим Договором, регулируются Правилами оказания и использования услуг, Правилами оказания телематических услуг связи, а также иными нормативно-правовыми актами РФ.

15.3. Абонент ознакомлен и согласен с характеристиками представляемых Услуг связи, относительно их качества, надёжности и ограничений, а именно:

**15.3.1. Фактическая скорость доступа может быть ниже заявленной, поскольку определяется техническими характеристиками установленного оконечного оборудования (ноутбук, планшет, компьютер и т.д.)**

**15.3.2. Абонент уведомлен о том, что на качество сигнала оборудования (Wi-Fi маршрутизатора) могут влиять различные факторы, такие как: другие Wi-Fi устройства, точки доступа, беспроводные камеры и пр., работающие в радиусе действия оборудования связи и использующие тот же частотный диапазон, Bluetooth-устройства, беспроводные клавиатуры и мыши, большие расстояния между устройствами, препятствия (стены, потолки, мебель, металлические двери и т.д.), расположенные между Wi-Fi устройствами.**

**15.3.3. Все факторы, перечисленные в п. 15.3.1, 15.3.2 могут частично и значительно отражать/поглощать сигналы, что приводит к частичной или полной потере качества сигнала сети.**

15.4. Абонент ознакомлен и согласен с содержанием настоящей оферты и обязуется соблюдать предусмотренные в ней условия.

15.5. Цены за работы и услуги, указанные в настоящем Договоре, определены только для настоящего Договора и не могут служить прецедентом или конкурентным материалом при заключении аналогичных Договоров в будущем.

15.6. Всю переписку Стороны осуществляют в письменном виде. К письменным уведомлениям, заявлениям и пр. в соответствии с условиями настоящего Договора (оферты) Стороны приравнивают уведомления:

- направленные на почту;

- направленные на номер мобильного телефона, направленные в социальных сетях, WhatsApp, Telegram и др.;

- размещенные в Личном кабинете Абонента;

- размещенные на сайте Оператора.

Днем получения такого уведомления будет считаться дата его направления/размещения.

15.7. Все свои права и обязанности (или их часть) по настоящему Договору (оферте) в случае невозможности продолжать оказание услуг связи Абоненту могут переданы Оператором третьему лицу без согласования с Абонентом, но с обязательным предварительным уведомлением последнего.

15.8. Абонент уведомлен, что в случае смены адреса проживания обязан уведомить об этом Оператора в срок не позднее 3 (трех) дней и передать ему оборудование, являющееся собственностью Оператора, по акту приема-передачи.

**15.9. Абонент даёт своё согласие на проход ВОЛС и установку опор для подвеса ВОЛС в случае необходимости по территории, находящейся в собственности Абонента.**

**Абонент поставлен в известность о том, что в результате производства работ по сверлению технологических отверстий могут**

возникнуть повреждения различного характера. За устранение возникших повреждений Оператор связи не несет ответственности ввиду того, что работы производятся Оператором в месте, согласованном с Абонентом.

15.10. Зона ответственности оператора связи за работоспособность услуги и линии связи ограничивается установленным компанией ООО «АВАНТА ТЕЛЕКОМ» оборудованием ONU (Оптический Сетевой Оконечный Блок). Все подключённые устройства (роутеры, компьютеры, телевизоры, планшеты и пр.), сетевое оборудование, и локальная сеть абонента не входят в зону обслуживания сети оператора связи.

15.11. Абонент уведомлён, что оборудование ONU - Оптически Сетевой Оконечный Блок предоставляется Абоненту во временное пользование на период действия Договора. В случае, если Абонент изъявил желание расторгнуть Договор, ONU должно быть возвращено Оператору.

15.12. Акцептуя настоящую оферту, Абонент подтверждает, что дает согласие на получение сервисных/рекламных/информационных сообщений по контактными данным (телефонному номеру и адресу электронной почты), предоставленным Оператору связи в Заказе.

15.13. Использование Абонентом логина и пароля при совершении им действий в разделе Личного кабинета признаются Оператором аналогом собственноручной подписи Абонента.

## 16. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА

### ООО «АВАНТА ТЕЛЕКОМ»

Юридический адрес: 350029, г. Краснодар, ул. Пригородная, д.177, офис 403  
Почтовый адрес: 350900, г. Краснодар, ул. Пригородная, д.177, 4 этаж, оф. 403  
ИНН 2311194296  
КПП 231101001  
ОГРН: 1152311010587  
Тел. : 8-861-290-0999  
E-mail: [management@avanta-telecom.ru](mailto:management@avanta-telecom.ru)

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Услуги предоставляются только Абонентам. Абонентом считается лицо, заключившее с Оператором Договор на предоставление услуг.

1.2. Абонент не имеет права на предоставление услуг Оператора третьим лицам, если это не оформлено соглашением с Оператором.

1.3. Оператор обеспечивает возможность круглосуточного предоставления услуг.

1.4. Услуги по техническому обслуживанию предоставляются в рабочее время по предварительному согласованию с Абонентом.

1.5. Оператор не несёт ответственность за качество каналов связи, используемых Абонентом и предоставляемых ему сторонними организациями.

1.6. Оператор имеет право прекратить предоставление услуг Абоненту в следующих случаях:

- Распространения Абонентом информации, противоречащей нормам действующего законодательства РФ;
- Распространение Абонентом информации, способной нанести ущерб (оскорбляющей) чести и достоинству других абонентов Сети;
- Преднамеренное нанесение ущерба третьим лицам посредством Сети;
- Вмешательство в действия других Абонентов или обслуживающего персонала, в частности, несанкционированный доступ к компьютерам и источникам информации;
- Установление фактов попыток Абонента уничтожения или порчи аппаратных и программных средств узлов опорной сети передачи данных Оператора или других абонентов путём рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом в том числе физическим;
- Несанкционированное подключение к Сети после временного приостановления предоставления доступа или отключения от Сети.
- В случае, если для нормального функционирования оборудования абонента требуется подключение электропитания, и абонент его обесточил
- Нарушения договорных обязательств.

1.7. Рекламации по услугам принимаются в течение 30 дней от даты возникновения спорной ситуации.

## 2. УСЛУГИ

2.1. Оператором одновременно осуществляются следующие работы:

2.1.1. Работы по подключению ПК Абонента и прокладке соединительного кабеля к точке предоставления услуг.

Если оптический кабель не был ранее заведен в жилое помещение, либо заведенный кабель оказался поврежденным, Оператор связи организывает технологическое отверстие в районе входной двери с целью ввода кабеля в помещение.

Место технологического отверстия (верх/низ) определяется расположением кабель-канала, либо заранее определенной точкой ввода (точка ввода определяется управляющей компанией)

Прокладка кабеля внутри помещения Абонента не входит в стоимость подключения. Оператором связи предоставляется только технологический запас кабеля следующего метража:

- В жилых помещениях категории ЧС/МКД – не более 10м.

2.1.2. Настройка взаимодействия ПК Абонента с сетью при первоначальном подключении.

В случае, если Абонентский ПК на момент подключения не имеет возможности быть настроенным для работы в Сети, по причине его технической или программной неготовности, настройка подключения может быть произведена после устранения Абонентом причин в дополнительно назначенное Оператором время, по согласованию с Абонентом, за дополнительную плату в соответствии с прейскурантом Оператора.

2.1.3. Введение в базу данных Оператора сетевых реквизитов Абонента.

2.2. Оператором в течение всего срока действия договора производится:

- Обеспечение возможности круглосуточного взаимодействия Абонента с Сетью.
- Оказание в любое время любыми доступными средствами консультационных услуг по технологии, техническим и программным средствам взаимодействия с Сетью.

## 3. ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПЕРЕРЫВОВ В УСЛУГАХ СВЯЗИ

- Выход из строя оборудования Абонента.
- Выход из строя оборудования Оператора.
- Отключение электропитания в месте расположения оборудования доступа к Сети.
- Повреждение любого рода программного обеспечения ПК Абонента.
- Проведение плановых профилактических работ на любом участке Сети, а также проведение тестирования каналов связи после ремонтно-восстановительных работ.
- Явления непреодолимой силы.
- Из-за временной активности первичных пользователей, в том числе органы государственной власти РФ, Министерство обороны РФ и т.п., в соответствии с положениями лицензий, дающими право на предоставление услуг Оператора.
- Форс-мажорные обстоятельства в соответствии с нормами делового оборота.

#### 4. ВОЗНИКНОВЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

4.1. Диагностика и устранение неисправности производится в срок не более 3-х рабочих дней после получения заявки Абонента, по тел. 8-(861)290-09-99 или электронной почте [info@avanta-telecom.ru](mailto:info@avanta-telecom.ru)

Не подлежат исполнению заявки Абонентов, имеющих задолженности по оказанным услугам, либо отключённых за нарушения норм пользования сетью или условий настоящего Договора.

4.2. Работоспособность оборудования Абонента/Оператора проверяется методом подключения ноутбука Оператора к физическому каналу, удалённым подключением через резервный канал (если имеется). При работоспособности канала вина Оператора отсутствует.

4.3. Неисправность, возникшая по вине Оператора, устраняется в течение 3 (трёх) рабочих дней, работы выполняются бесплатно.

4.4. Если абонент потребует перерасчёт абонентской платы за период отсутствия доступа к Сети, сумма перерасчёта будет возвращена на лицевой счёт Абонента.

Неисправность, возникшая по вине Абонента, устраняется Оператором только за дополнительную плату в соответствии с прейскурантом цен на дополнительные/сервисные работы.

4.5. Абонент производит восстановление работоспособности программного обеспечения на собственных ПК самостоятельно. Оператор оказывает устные консультации в рамках настоящего Договора в рабочее время.

4.6. Оператор уведомляет Абонента в разумный срок по телефону, факсу, лично или удобным для Оператора способом до начала этих работ. Выполнение регламентных работ проводится, как правило, в рабочее время. Оператор с момента возникновения данных обстоятельств по запросу Абонента уведомляет его о причинах перерыва связи, вероятной продолжительности перерыва связи и мерах, принятых для их ликвидации.

#### ПРИМЕЧАНИЯ:

1. Данные статистики находятся на сайте в разделе «Личный кабинет» на сайте [www.avanta-telecom.ru](http://www.avanta-telecom.ru)
2. Создание Абонентской линии связи от абонентского устройства до точки предоставления услуг согласовывается до момента монтажа.
3. Действующие тарифы указаны на сайте [www.avanta-telecom.ru](http://www.avanta-telecom.ru)
4. При первом пользовании услугами сменить пароль можно в личном кабинете;
5. Абонентская плата списывается равными долями в течении всего месяца.
6. Все вопросы работоспособности сети и консультации происходят по контактам, указанным в п.10;
7. Оборудование передается во временное пользование на все время пользования договором. При расторжении договора оборудование возвращается Оператору связи.

**Контакты технической поддержки: 8(861)290-09-99**

**+7(928)210-09-99**

**Чат на сайте [avanta-telecom.ru](http://avanta-telecom.ru)**

#### ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ АБОНЕНТСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ

1. Прокладка кабеля в доме осуществляется согласно инструкции, приведенной в Схеме 1. В нижеуказанной инструкции приведены стандартные условия размещения оборудования, необходимого для оказания услуг Абоненту.

**GPON: Инструкция по прокладке кабеля в Доме**

GPON — это технология, использующая волоконно-оптические кабели вплоть до абонентских устройств. GPON позволяет по одному оптическому каналу дать абоненту высокоскоростной доступ в Интернет, телевидение в формате FullHD или 4K HDR и обеспечить работу системы видеонаблюдения. Пропускная способность канала составляет 1 Гбит/сек.

**Сеть GPON**


2. Ознакомившись с вышеприведенной схемой, Абонент уведомлен, что стандартные варианты установки абонентского оборудования, гарантирующие надлежащее качество работы установленного оборудования, приведены в Схеме 1 и являются исчерпывающими.

3. В случае, если по желанию Абонента оборудование будет установлено в местах, отличных от стандартных условий размещения, Оператор связи не несет ответственности за нарушение работоспособности оборудования и ухудшение качества (либо отсутствие доступа) предоставляемых услуг.

4. В случае установки по желанию Абонента оборудования в местах, отличных от стандартных вариантов размещения, последний обязуется не предъявлять требования и претензии в случае поломки или другого нарушения работоспособности оборудования, а в случае необходимости замены оборудования - произвести покупку и установку нового оборудования за свой счет.