

# Правила оказания услуг группы компаний **Site**

в редакции от 01.10.2013 года.  
Вступают в действие с момента опубликования.

## Правила оказания услуг группы компаний **Site**

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения, используемые в настоящих правилах.....	4
3. Услуги предоставляемые группой компаний <b>Site</b> , порядок их предоставления..	5
4.Порядок и условия заключения Договора. Изменение состава Услуг.....	7
5.Расторжение договора.....	10
6.Разовые услуги.....	10
7.Порядок подключения к услугам группы компании <b>Site</b> , модернизация и ремонт абонентской кабельной разводки .....	11
8.Права и обязанности сторон и ее ограничения.....	13
9.Ответственность сторон.....	16
10.Платежи за услуги и работы. Расчеты с Абонентами.....	17
11.Особенности расчетов с абонентами - юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.....	19
12.Рассмотрение заявлений и претензий .....	22
13.Дополнительная информация абонентам (услуги Интернет).....	24
14.Кабельное телевиденье.....	27
15.Услуги местной телефонной связи.....	28
16. Специальные Предложения. (Акции)	

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и группой компаний «Site». Правила содержат и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг связи с участием группы компаний «Site».

Настоящие Правила устанавливаются группой компаний «Site» самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

Настоящие правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты группы компаний «Site», регламентирующие порядок и условия предоставления указанных услуг (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг.

1.2. При предоставлении услуг связи Общество с ограниченной ответственностью «Сайт» действует на основании лицензий: ( Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №55849 от 26.12.2007г. до 26.12.2012г., №65084 от 26.12.2008г. до 26.12.2013г, № 86706 от 06.05.2011г до 06.05.2016г). ООО «Сайт» предоставляет телематические услуги.

ЗАО «Сахалинсвязь» действует на основании лицензии №71757 от 18.12.2009 года Федеральной службой по надзору в сфере связи, лицензия №65594 от 19.01.2009. ЗАО «Сахалинсвязь» предоставляет услуги ip-телевидения и местной телефонной связи.

Общество с ограниченной ответственностью «Капитал Плюс», действующее на основании лицензий № 73619, 73620, 73621 (срок действия до 28.03.2015 г.), выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор). ООО «Капитал Плюс» предоставляет телематические услуги.

1.3. Настоящие правила, условия договора, все приложения, регламенты, а также уведомления и извещения абонентов публикуются на общедоступном ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru)

## 2. Термины и определения, используемые в настоящих правилах

2.1. Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах группы компаний «Site», регламентирующих правоотношения между оператором и абонентами, а так же в договорах на оказание услуг.

Абонент	- физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с одним из Операторов группы компаний «Site» и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.
Услуги (услуги)	«Site» - услуги, оказываемые абоненту одним или несколькими Операторами группы компаний «Site» (ООО «Сайт», ООО «Капитал Плюс», ЗАО «Сахалинсвязь») на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг. Перечень услуг приведен в настоящих правилах.

Абонентская линия	- линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;
Абонентская разводка	- совокупность физических цепей и технических средств (вкл. абонентскую линию, разветвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенные как в помещении абонента так и в местах общедомового пользования.
Подключение к сети	- установка абонентской линии (без монтажа кабеля в помещении абонента), с последующей настройкой стандартного, необходимого для оказания услуги программного обеспечения и (или) иные действия направленные на предоставление возможности абоненту в получении услуг связи.
Аппаратура абонента (абонентские устройства, оконечное оборудование)	- имеющаяся у абонента аппаратура компьютеры и другие технические средства позволяющее абоненту получать услуги по договору
Оборудование	- установленные и/или настроенные у абонента техническими специалистами группы компаний ««Site» технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям Оператора, позволяющее абоненту получать услуги по договору.
Расчетный период	- временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течении которого абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате абонентом.
Трафик	- любая информация, пересылаемая через шлюзы и коммутационные узлы Оператора с использованием протоколов TCP/IP.
Личная страница статистики	- web-страница, размещенная на странице <a href="http://www.svtc.ru">www.svtc.ru</a> , содержащая информацию об объеме полученных Абонентом Услуг и текущем состоянии Лицевого счета.
Персональный счет (ПС)	- информация, находящаяся на странице статистики, и содержащая данные об авансовых платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты по заключенному договору об оказании услуг. Персональный счет имеет уникальный номер. При наличии у Абонента и Оператора соответствующих договоров с третьим лицом на ПС могут отражаться операции, связанные с оплатой продукции (услуг) третьего лица,

непосредственно связанные с оказанием услуг. Порядок списания денежных средств с ПС устанавливается в настоящих Правилах.

Баланс персонального счета	- состояние персонального счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесенной Абонентом на Персональный счет, и суммой списанной Оператором в оплату оказанных услуг, работ и проч.
Блокировка	- частичное или полное приостановление предоставления услуг Оператором в соответствии с условиями договора и настоящими правилами.
Аутентификационные данные	- уникальный логин (или сетевое имя) (login), пароль (password), IP-адрес, уникальный номер Лицевого счета абонента, используемые для доступа к Личной странице статистики и к услугам по договору.
Сеть	- сеть Интернет в целом.
Сеть оператора	- любая сеть принадлежащая Оператору или используемая Оператором на договорных основаниях.
Абонентская плата (Абонентские платежи)	-ежемесячный платеж Абонента за Услуги в установленном размере, согласно заключенному договору и выбранному тарифу.
Тарифный план	- совокупность ценовых условий, при которых Оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.
Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных	- одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.
Кодовое слово	- секретное слово, при помощи которого Пользователь, заключающий договор, имеет возможность производить ряд операций по управлению характеристиками подключенной услугой/услугами без личного посещения офиса. Используется только абонентами физическими лицами.
Группа компаний «Site»	-коммерческое обозначение, используемое группой компаний для индивидуализации предприятий. (ООО «Сайт», ООО «Капитал Плюс», ЗАО «Сахалинсвязь»)

### **3. Услуги, предоставляемые группой компаний Site, порядок их предоставления.**

3.1. В рамках договора на оказание услуг группой компаний «Site» предоставляет абонентам следующие услуги:

Услуги связи:

- телематические услуги связи (доступ к сети связи, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений.);

- услуги местной телефонной связи (предоставление доступа к сети местной телефонной связи, местные телефонные соединения по сети фиксированной телефонной связи для передачи голосовой информации, передачи факсимильных сообщений, передачи данных).

Услуги кабельного телевидения:

- предоставление абоненту возможности просмотра телеканалов условного доступа (т.е. телеканалов, за право просмотра которых абонент уплачивает установленную абонентскую плату, и их получение возможно только посредством специального декодирующего оборудования). Количество и перечень телевизионных каналов в пакетах услуг устанавливается выбранным тарифным планом.

Прочие услуги:

- услуги и работы по подключению Абонента к услугам связи;
- дополнительные услуги, сервисные и ремонтные работы;
- иные услуги предусмотренные, заключенным договором.

Особенности оказания и описание услуг оказываемых группой компаний «Site», их наименования, приведены в настоящих Правилах (описание услуг). Конкретные виды оказываемых услуг согласуются с абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении услуг лично либо посредством ресурса [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru)

Предоставление услуг группой компаний «Site» определяется наличием технической возможности у Оператора, наличием соответствующего оборудования и аппаратуры у абонента, а также наличием денежных средств на персональном счете абонента (если это предусмотрено действующим тарифом, выбранным абонентом, а также настоящими Правилами), достаточных для оплаты заказываемых услуг в соответствии с тарифами на работы и услуги группы компаний «Site».

3.2. Возможность предоставления отдельных услуг группой компаний «Site», напрямую связана с наличием технической возможности у Оператора, основанной на возможности доступа к сети связи и прокладкой для абонента абонентской линии. Особенности установки, использования и обслуживания абонентской линии устанавливаются настоящими правилами и условиями договора.

3.3. Предоставление услуг группой компаний Сайт начинается после выполнения работ по подключению абонента, оплаты работ и услуг абонентом в соответствии с регламентами и тарифами группы компаний «Site».

3.4. Предоставление услуг может быть приостановлено Оператором в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами. В этом случае Оператор в течении периода времени, определенного условиями (в том числе техническими) предоставления конкретной услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг абонентом в любой момент.

3.5. Оказание услуг/услуги может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличие задолженности у абонента перед оператором или отсутствия на абонентском счете средств достаточных для получения услуги/услуг;
- в случаях невозможности оказания услуг по вине абонента или третьих лиц;
- осуществления абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих правил и договора (см. пункт Ограничения при пользовании услугой п.6.7.);
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими правилами, договором и действующим законодательством РФ.

Срок приостановления услуг/услуги определяется сроком устранения обстоятельств (причин) послуживших для их основанием, но не более 2-х месяцев. По истечению указанного срока Оператор вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке путем письменного уведомления абонента по адресу подключения.

Приостановление услуг/услуги, при наличии оснований, может происходить по усмотрению Оператора с любой даты расчетного периода. В том случае, если приостановление услуги происходит после начала расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением договора на оказание услуг.

Для возобновления предоставления услуг абонент обязан устранить причину послужившую для приостановления услуг/услуги в том числе оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату, осуществить иные платежи и пр.

3.6. Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной услуги, абонент может приостановить пользование услугами платного телевиденья, доступа в сеть Интернет и телефонии по собственному желанию, начиная с первого числа очередного календарного месяца на период исчисляемый полными календарными месяцами, не превышающий 6(шести) календарных месяцев, уведомив об этом Оператора путем подачи письменного заявления, подачи заявления на сайте [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru), посредством телефонной связи в текущем месяце. За приостановление услуг Оператором может взиматься плата. Возобновление услуг происходит при условии, что на абонентском персональном счете находится сумма, достаточная для оплаты услуг/услуги по выбранному тарифу. В том случае, если абонент не приостановил пользование услугами, Оператор продолжает их предоставление, абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном настоящими правилами и договором, вне зависимости от их использования.

3.7. В случае образования задолженности за услуги группы компаний «Site» и не устранения ее в 2-х месячный период, Оператор вправе отключить квартиру (помещение, офис, дом иное жилое или нежилое помещение) абонента от сети (путем отсоединения абонентской линии от узла связи оператора). Повторное подключение к сети Оператора производится по заявлению абонента после оплаты абонентом имеющейся задолженности и повторного подключения к сети Оператора по имеющимся на день подключения тарифным планам.

3.8. Предоставление услуг группой компаний «Site» прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг. В том случае, если на момент расторжения договора у абонента имеется задолженность за услуги или невозвращенное арендованное оборудование, Оператор вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения договора.

#### **4. Порядок и условия заключения Договора. Изменение состава Услуг.**

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

4.2. Заключение договора и оказание услуг производятся только при наличии технической возможности Оператора. Наличие технической возможности проверяется Оператором после подачи заявления о заключении договора.

Группа компаний «Site» для удобства потенциальных абонентов, может принять заявку на проверку технической возможности подключения к услуге/услугам по адресу указанному потенциальным абонентом, путем телефонного обращения в офис продаж, на сайте [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru), направления электронного письма, либо иным предусмотренным настоящими правилами способом.

4.3. Абонент обязан предоставить информацию необходимую для заполнения бланка заявления и договора, проверить правильность содержащейся в ней информации, подписать предоставленные заявление и договор.

Абонент обязан предоставить представителю оператора следующие документы:

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ, удостоверение личности военнослужащего, военный билет, временное удостоверение гражданина РФ и пр.),

- документы, подтверждающие право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование. При наличии документа о регистрации (временной регистрации), совпадающих с адресом установки пользовательского (оконечного) оборудования предоставление других документов не требуется. Документы предоставляются в подлиннике или надлежаще заверенной копии. При отсутствии возможности предоставить указанные документы, либо иным способом подтвердить законность использования помещения, абонент берет на себя риск за возможное наступление неблагоприятных последствий затрагивающие интересы третьих лиц и подписывает гарантийное письмо.

- представитель юридического лица – документ, подтверждающий его полномочия,

- копию свидетельства о государственной регистрации (для юридических лиц),

- копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

Заключая договор на оказание услуг, абонент тем самым выражает согласие на обработку персональных данных группой компаний «Site» и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание услуг, в том числе для осуществления обслуживания и расчетов по договору.

4.4. Перечень первоначально заказанных абонентом услуг определяется Заявлением на предоставление услуги или в договоре (если это предусмотрено соответствующей формой договора).



4.5. В процессе оказания услуг абонент вправе производить изменение количества оказания услуг, заказ дополнительных услуг, сервисных и ремонтных работ у Оператора, на основании обращения в произвольной форме лично по факсу, электронной почте, с указанием личных и контактных данных абонента, номера договора, аутентификационных данных, наименования услуги по адресам официальных представительств группы компаний «Site», либо через Личный кабинет, расположенный на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru) .

В случае направления обращения по факсу, электронной почте, через личный кабинет абонент должен убедиться, что заявление получено и зарегистрировано (тел. 312-001).<sup>1</sup>

Изменение количества услуг осуществляется на дату, указанную абонентом и согласованную с Оператором. Изменение тарифа на выбранную абонентом услугу производится с первого числа календарного месяца.

4.6. Подписывая Договор, абонент подтверждает ознакомление с настоящими правилами, договором, а также получение полной и достоверной информации о работах и услугах предоставляемых оператором на момент заключения договора, что подтверждается абонентом также подписью в договоре в графе «С правилами предоставления услуг ознакомлен».

4.7. Договор, заключаемый с физическими лицами, в целях пользования услугой/услугами личных, семейных и нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным и заключается при соблюдении п.4.2. с каждым обратившимся потенциальным абонентом на неограниченный срок.

В отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, самозанятых лиц осуществляющих предпринимательскую деятельность и/или профессиональную деятельность, сопряженную с извлечением прибыли, Оператор вправе самостоятельно выбирать контрагента при заключении договора на оказание услуг. Договор носит срочный характер.

4.8. По желанию абонента - юридического лица, Оператор при соблюдении п.4.2. настоящих правил может предоставить в эксплуатацию выделенную линию для доступа к информационным ресурсам сети Интернет. За пользование выделенным каналом (линией) взимается ежемесячная абонентская плата, согласно тарифам Оператора.

Юридические лица, обратившиеся к Оператору за выделением линии доступа в сеть, обязаны принять «Условия эксплуатации выделенной линии к информационным ресурсам в сети Интернет» (Приложение №2).

4.9. Типовая форма договора предоставляется Оператором, и может быть принята абонентом не иначе как полным и безоговорочным принятием абонентом всех условий договора, настоящих правил и приложений.

4.10. Договор считается заключенным с момента его подписания уполномоченным представителем Оператора и абонентом (представителем абонента). Договор подписывается в двух экземплярах имеющих одинаковую юридическую силу.

4.11. Оказание услуг Оператором начинается после выполнения работ по подключению к сети (выполнение данных работ фиксируется Оператором) в тестовом режиме и переходит на коммерческое предоставление при наличии у абонента положительного баланса персонального счета, оплаты абонентом произведенных

---

<sup>1</sup> Для физических лиц. Все действия, предусмотренные п.4.5. для юридических лиц выполняются на основании письменного заявления.

работ/услуг, снятия абонентской платы и наличием у абонента необходимого оборудования.

4.12. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия договора, его приложений и настоящих правил, в т.ч. изменять действующие тарифы, вводить новые приложения к договору публикуя уведомления о таких изменениях на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru) не менее чем за 10 календарных дней до вступления их в силу.

В случаях несогласия с внесенными изменениями абонент вправе направить оператору претензию с обоснованием причин несогласия в 10 дневный срок со дня опубликования соответствующих изменений на указанном ресурсе.

## **5. Расторжение договора**

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

5.2. Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении услуг, принятыми Оператором), предварительно уведомив Оператора не менее чем за 10 дней. В этом случае договор считается расторгнутым, по истечении 10 дней, с даты регистрации Оператором заявления абонента о расторжении договора. Абонентская плата за расчетный период, в котором происходит расторжение договора, рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента расторжения договора по заявлению абонента.

5.3. При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде абонента на новое место жительства/местонахождение), а равно снятия с регистрационного учета, окончанием временной регистрации, утраты права владения или пользования помещением, обнаружением фальсификации документов и иной информации не соответствующей действительности предоставленной при заключении договора, договор считается расторгнутым, с момента, когда Оператору поступили соответствующие сведения. В таких случаях плата за расчетный период взятая с абонента не возвращается.

При возникновении указанных условий, с абонентом, в случае его добросовестности при соблюдении п.4.2. может быть заключен новый договор по новому адресу расположения пользовательского оборудования, в порядке, установленном настоящими Правилами.

5.4. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в следующих случаях:

- систематического нарушения абонентом условий договора и настоящих правил;
- в случае образования задолженности абонента и не устранения за услуги группы компаний Сайт и не устранения ее в 2-х месячный период;
- в случае приостановления услуг по инициативе абонента, и неподачи заявления на продление договора в установленном порядке, по истечении шестимесячного срока с момента приостановления услуг;

5.5. При расторжении договора все аутентификационные данные абонента удаляются.

## **6. Разовые услуги**

6.1. Подключение к сети группы компаний «Site» производится в сроки, согласованные при заключении договора на оказание услуг между оператором и абонентом.

6.2. В целях предоставления услуг связи, группа компаний «Site» может предоставлять следующие разовые услуги:

- услуги и работы по подключению Абонента к услугам связи, аппаратуры абонента и инсталляции услуг;
- дополнительные услуги, сервисные и ремонтные работы;
- иные услуги предусмотренные, заключенным договором и иные услуги, предоставляемые группой компаний «Site».

6.3. На выполнение разовых услуг, абонентом подается заявка в форме установленной Оператором и при необходимости заключается договор.

Разовые дополнительные услуги оцениваются как самостоятельные, оплачиваются в соответствии с тарифами оператора (Приложение 1.)

6.4. При надлежащем исполнении работ/услуг абонент подписывает акт о принятии работ/услуг (акт сдачи-приемки).

6.5. В случаях возникновения претензий по качеству выполнения разовых работ/услуг акт заказчиком не подписывается, в случае не устранения причин в трехдневный срок, в адрес исполнителя направляется претензия. Срок рассмотрения претензии устанавливается настоящими правилами.

6.6. В случаях, когда подключение к сети, согласно договору, настоящим правилам и Приложению 1 Оператор осуществляет безвозмездно, абонент не может воспользоваться правами, предоставляемыми ему как контрагенту (заказчику) при выполнении таких же работ/услуг за плату.

## **7. Порядок подключения к услугам группы компаний **Site**, модернизация и ремонт абонентской кабельной разводки**

7.1. Подключение к сети группы компаний «Site» производится на основании заявки и договора в сроки согласованные при заключении договора на оказание услуг между Оператором и абонентом.

7.2. При подаче заявления, в целях предоставления услуг Оператор осуществляет комплекс работ по монтажу абонентской линии и/или подключению аппаратуры абонента и инсталляции услуг группы компаний «Site».

7.3. Стоимость дополнительных работ и услуг, сервисных ремонтных работ, стоимость материалов и оборудования указана в Приложении 1 (перечень услуг и тарифы) и оплачиваются абонентом в полном объеме.

7.4. Монтаж абонентской линии производится от узла связи сети передачи данных до пользовательского (оконечного) оборудования, путем прокладки кабеля/установки оборудования, монтажом абонентской розетки по адресу указанному абонентом в договоре.

Эстетическое оформление, прокладка кабель каналов, монтаж дополнительного оборудования согласовываются по желанию абонента с Оператором и оплачиваются заблаговременно (до начала монтажа).

После монтажа абонентской линии и ввода ее в эксплуатацию (определяется началом коммерческого предоставления услуг), она переходит в собственность абонента.

7.5. По желанию абонента группа компаний «Site» может разработать индивидуальный проект абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель разъемы, розетки и пр.) определяются в случае необходимости в заявке абонента.

7.6. Модернизация, ремонт, замена абонентской разводки выполняется в ходе предоставления разовых услуг группой компаний «Site». Производятся при обращении абонента к Оператору и полной оплате их стоимости.

7.7. Группа компаний «Site» может предоставить необходимое оборудование, предназначенное для получения услуг/услуги за плату (Приложение 1). В случае если у абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения услуг/услуги оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг, в этом

случае Оператор несет ответственность за предоставление услуг/услуги до первого абонентского оборудования.

В случаях прямо указанных договором или оператором, необходимое для получения услуг оборудование приобретается у оператора либо рекомендованных Оператором поставщиков.

7.8. Абонент обязан обеспечить доступ специалистов Оператора в помещение к месту размещения оборудования абонента и Оператора для проведения работ по монтажу абонентской линии, по подключению к услугам Оператора, а также в случаях проведения ремонтных и регламентных работ.

В случае необходимости (по требованию представителя Оператора), в день предоставления доступа к услугам, подписать документы, подтверждающие предоставление услуг. При этом лицо, предоставившее представителям Оператора доступ в помещение к месту размещения оборудования абонента и подписавшее необходимые документы, считается уполномоченным на это абонентом (кроме отдельно оговоренных, письменно оформленных случаев).

7.9. В целях устранения возможности нарушения функционирования систем жизнедеятельности и коммуникаций абонента, абонент обязан предоставить специалисту Оператора полную информацию о местах крепления коробов, прокладки кабеля и иных технических и конструктивных особенностях помещения. При отсутствии такой информации Оператор не несет ответственности за наступление неблагоприятных последствий.

7.10. В течение гарантийного срока, составляющего три месяца с момента подписания акта о приеме работ/услуг по подключению к сети и/или инсталляции услуг, гарантийные работы производятся за счет оператора.

Гарантийный срок на оборудование, приобретенное абонентом у оператора и комплектующие материалы – 1 месяц, с момента передачи оборудования абоненту.

7.11. Группа компаний «Site» освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание абонентской разводки, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов абонентской разводки;
- вследствие самостоятельного изменения абонентом кабельной разводки внутри помещения либо с привлечением сторонних специалистов;
- в результате подключения к абонентской разводке устройств, не предназначенных для получения услуг;
- по причине отключения/или сбоя электропитания на территории абонента;
- в случае повреждения абонентской разводки (оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в результате действий третьих лиц.

7.12. В случаях обнаружения дефектов в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, при нормальной эксплуатации оборудования, приобретенного у Оператора, последний по своему усмотрению самостоятельно ремонтирует или заменяет оборудование/комплектующие;

- гарантия предоставляется только при предъявлении абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования или комплектующих;

- гарантия не распространяется на неисправности, возникшие в результате нормального износа оборудования, а также неправильного обращения с ним, включая, но не ограничиваясь, использования оборудования не по назначению и с нарушением руководства пользователя.

7.13. Прием заявок на проведение ремонтных работ, проведение/выполнение разовых работ/услуг производится путем обращения к Оператору, согласно настоящим правилам и договору

## 8. Права и обязанности сторон

8.1. Оператор принимает на себя следующие обязательства:

-обеспечивать качественное оказание услуг, предусмотренных настоящими правилами и договором, в установленные сроки без перерывов, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ;

-осуществлять гарантийное обслуживание абонента в соответствии с настоящими правилами и договором;

-информировать абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты услуг/работ производимых Оператором не менее чем за 10 дней до введения таких изменений, посредством размещения такой информации на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru) ;

-доводить до сведения абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменении правил оказания услуг;

-своевременно зачислять авансовые платежи на лицевой счет абонента в соответствии с установленным порядком;

-предоставлять абоненту возможность доступа к личной странице статистики в период действия договора (в том числе в случае наличия нулевого или отрицательного баланса лицевого счета) при наличии у абонента доступа в сеть (в т.ч. от других операторов связи) или доступа к ресурсу [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru);

-предоставлять консультации абоненту по всем вопросам, касающимся предоставления услуг, по телефонам номера которых указаны в контактных данных Оператора;

-предоставлять услугу/услуги 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением времени, необходимого для проведения профилактических и ремонтных работ, а также обстоятельств непреодолимой силы;

-при проведении плановых профилактических работ Оператором или другими организациями, о проведении которых Оператору было известно, уведомить абонента на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru) не позднее 12 часов до начала проведения таких работ (за исключением аварий и форс-мажорных обстоятельств, повлекших необходимость срочного ремонта);

-нести ответственность за выполнение своих обязательств по договору оказания услуг.

8.2. Оператор имеет право:

-в одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты услуг Оператора,

-приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими правилами или договором на оказание услуг,

-в соответствии с пп.3. ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст.6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения договора оказания услуг,

-расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке в случаях предусмотренных правилами и договором.

8.3. Оператор вправе в соответствии с действующим законодательством выступать агентом по реализации услуг и товаров третьих лиц, в том числе в части приема и перечисления платежей за услуги и товары третьих лиц в пользу соответствующего продавца/исполнителя. Взаимоотношения абонента и продавца/исполнителя регулируются отдельным соглашением с соответствующими лицами.

8.4. Все уведомления касающиеся изменений или дополнений любых действующих правил, регламентов, тарифов, состава услуг и пр. доводятся до абонента путем размещения информации на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru)

8.5. Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих правил, договора на оказание услуг,
- соблюдать правила эксплуатации оборудования и абонентской аппаратуры,
- обеспечивать доступ сотрудников Оператора в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования, отключения кабельной разводки от сети,
- сообщать Оператору о своем выбытии, отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования - для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях не позднее 10 дней с момента таких изменений,
- поддерживать положительный баланс персонального счета, оплачивая услуги оператора в порядке, предусмотренном настоящими правилами и договором,
- регулярно проверять наличие уведомлений оператора на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru) , и просматривать личную страницу статистики,
- незамедлительно извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых абоненту услугах,
- обеспечивать сохранность оборудования оператора, установленного у абонента,
- обеспечивать электропитание оборудования, используемого для предоставления услуг,
- при использовании услуг самостоятельно принимать меры по защите авторских или иных исключительных прав на размещаемые ресурсы,
- исполнять другие обязанности, прямо вытекающие из содержания настоящих правил и договора об оказании услуг.

8.6. Абонент имеет право:

- получать консультации от Оператора в рамках действия договора на оказание услуг;
- приостановить получение всех или части услуг по своему усмотрению в порядке предусмотренном настоящими правилами и договором на оказание услуг, но не более чем на 6 месяцев;
- требовать устранения неполадок и сбоев в предоставлении услуг Оператора в разумные сроки или в сроки согласованные с оператором;
- получать достоверную информацию об услугах и работах, выполняемых оператором;
- предъявлять претензии в соответствии с настоящими правилами и договором об оказании услуг;
- защищать свои права в соответствии с действующим законодательством.

8.7. **Ограничения при пользовании услугой предусматривают запрет абоненту:**

- использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам группы компаний «Site»

третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также иных целях запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ,

- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях абонента,

- осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать оборудование третьим лицам с этой целью,

- нарушать действующее законодательство в области интеллектуальной собственности, авторских и смежных прав,

- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора,

- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг Оператора,

- передавать любым способом полностью или частично права пользования услугой или ее частью, без письменного разрешения Оператора,

- использовать услуги передачи данных и телематических служб для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, запрещенным авторским правом, копировать их и распространять, использовать иным образом,

- использовать услуги передачи данных и телематических служб в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству,

- несанкционированно подключаться к сети Оператора. Несанкционированное использование сети Оператора, ее повреждение или порча, влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ,

- использовать услуги для целей противоречащих действующему законодательству, общепринятым нормам морали и нравственности,

- использовать в сети Оператора интерфейсы и протоколы, не описанные нормативными документами, действующими на территории РФ, а также системы адресации, не соответствующие общепринятым мировым стандартам.

8.8. При получении заявлений от третьих лиц (правообладателей, их представителей, правоохранительных органов) о нарушении 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.

При наличии указанных выше прав, использование которых может вызвать подозрения в их правомерности, абонент вправе заблаговременно уведомить оператора об их наличии.

Повторное включение услуг абоненту производится в течение трех дней после устранения соответствующих нарушений, включая прекращение фактического неправомерного использования результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а также после передачи Оператору гарантийного письма от абонента о недопущении в дальнейшем указанных действий и возмещения убытков при их наличии.



## 9. Ответственность сторон

9.1. Каждая сторона несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, настоящими правилами и условиями договора.

9.2. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении услуг в случае сбоя программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих оператору и не находящиеся под его управлением, а также перерывы в предоставлении услуг вызванные перебоем в электропитании.

9.3. Оператор не несет ответственности за прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ, необходимых для восстановления, поддержания работоспособности и развития сети, при условии извещения абонента в соответствии с настоящими правилами, а так же если такие перебои возникли по вине третьих лиц.

9.4. Оператор не несет ответственности за понесенные абонентом или третьим лицом убытки, связанные с использованием абонентами услугами, в том числе в случае воздействия компьютерных вирусов, вредоносных программ, получения спама и проч. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для антивирусной защиты и защиты от спама.

9.5. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, а также за их содержание, а также за качество работы линий связи, предоставляемых абоненту другими организациями.

9.6. В случаях внесения оплаты при помощи терминалов мгновенной оплаты, Оператор не несет ответственность, за отсутствие учета авансового платежа абонента на персональном счете в случаях не поступления данного платежа на расчетный счет Оператора (см. п. 10.16) (претензии предъявляется к владельцу терминалов, банкам, другим операторам связи принявшим платеж, представителям платежных систем и пр. по месту произведения оплаты), а также в случае неверного или неполного указания необходимых для учета платежа данных.

9.7. Абонент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ, заключенным договором и настоящими правилами за все действия совершенные посредством пользования услугами оператора, а также любые последствия таких действий, в т.ч. действия третьих лиц (несанкционированные) при использовании личных Аутентификационных данных абонента.

9.8. Ответственность Оператора в случаях не предоставления им услуг/услуги по его вине, не может превышать сумму, равную части абонентской платы пропорциональную времени фактического не предоставления услуги.

9.9. В случаях установки оборудования оператора у абонента или ином помещении, установленного там по заявлению абонента в рамках предоставления услуг, абонент берет на себя ответственность за его сохранность. При прекращении действия договора об оказании услуг, абонент обязан вернуть Оператору установленное оборудование, не являющееся его собственностью, в десятидневный срок, в исправном состоянии с учетом нормального износа, по адресу указанному в контактных данных Оператора.

При невозвращении оборудования, абонент несет гражданскую ответственность в пределах его стоимости.

Оператор вправе списать стоимость установленного оборудования, при невыполнении обязанностей предусмотренных настоящим пунктом с лицевого счета абонента.

9.10. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по заключенному договору об оказании услуг, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе стихийными бедствиями (землетрясения, наводнения и т.п.), пожарами, обстоятельствами общественной жизни (военные действия, крупномасштабные забастовки, эпидемии, аварии на энергоснабжающих предприятиях, и инженерных сетях и коммуникациях, нормативными актами органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующими исполнению обязательств по договору и т.д).

О наступлении, характере и прекращении вышеуказанных обстоятельств стороны информируют друг друга в течение 5 дней с момента их наступления или прекращения. Оператор размещает соответствующее уведомление на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru), а случаях невозможности иным способом.

В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и его последствия продолжают действовать более 6 (шести) месяцев, каждая из сторон вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке, при условии направления предварительного уведомления второй стороне. По инициативе абонента договор может быть расторгнут только в случае отсутствия у него задолженности по оплате.

## **10. Платежи за услуги и работы. Расчеты с Абонентами**

10.1. Оплата услуг Оператора осуществляется способами, установленными п.10.6. настоящих правил, в соответствии с установленными тарифами за услуги группы компании «Site». Все тарифы, их описания, единица тарификации и дополнительная информация для абонентов содержится в Приложении 1 к настоящим правилам и договору об оказании услуг.

10.2. Все тарифные планы публикуются на официальном сайте [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru)

10.3. Услуги предоставляются Оператором на условиях предоплаты.

10.4. Денежные средства, внесенные абонентом в установленном настоящими Правилами и договором порядке, зачисляются Оператором на персональный счет абонента.

10.5. При заключении договора на оказание услуг абонент выбирает из предоставленного перечня (Приложение 1) тарифный план, включающий условия оплаты по приведенным расчетным единицам.

10.6. Каждый тарифный план включает в себя расчетный период, который представляет собой промежуток времени (количество дней) между определенными датами. Расчетный период является основной расчетной временной единицей, все тарифные планы привязываются к периоду.

10.7. Оплата по тарифным планам за единицу измерения, которых взято количество внешнего трафика (лимитированные тарифы) происходит в режиме реального времени с помощью расчетно-информационной системы Оператора.

В случаях превышения стоимости предоставленных услуг, размера оплаченного абонентом аванса, Оператор приостанавливает предоставление услуг до пополнения персонального счета.

10.8. Оплата по тарифным планам без учета трафика (безлимит) взимается ежемесячно, единовременным списанием с персонального счета абонента денежных средств, в соответствии с условиями договора и настоящими Правилами.

10.9. Расчетным периодом для тарифов без учета трафика (безлимит) является календарный месяц. Оплату за такие тарифные планы необходимо производить до первого числа каждого календарного месяца в соответствии с п.8.3. настоящих правил. В случае несоблюдения абонентом своих обязанностей по оплате в указанные сроки, за просроченные дни перерасчет абонентской платы не производится.

Абонентская плата за телефон, доступ в Интернет, просмотр телепрограмм, а также другие услуги, предполагающие абонентскую плату, взимается 1 числа оплачиваемого месяца.

10.10. Списание денежных средств Оператором с персонального счета абонента происходит в соответствии с договором об оказании услуг и настоящими правилами. Ознакомится с состоянием персонального счета, списанием денежных средств и их зачислением можно на индивидуальной странице статистики абонента с использованием ресурса [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru)

Доступ к информационному portalу, осуществляется с использованием имени пользователя и пароля, предоставляемого оператором абоненту после заключения договора об оказании услуг. Пароль является конфиденциальной информацией, предотвращающей несанкционированный доступ третьих лиц к содержанию информации об абоненте, хранящуюся на сервере Оператора. Абонент предпринимает все меры для его сохранности. В случае утери пароля и передачи его третьим лицам, Оператор не несет ответственности за утерю или разглашение содержащейся информации об абоненте вплоть до получения абонентом нового пароля.

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

10.12. В случае, если на первый день календарного месяца на абонентском счете не достаточно денежных средств для оплаты заказанных услуг/договорных услуг, их предоставление может быть приостановлено Оператором.

Возобновление приостановленных услуг регламентируется настоящими правилами.

10.13. В случае приостановления услуг/услуги по заявлению абонента (п.3.6 настоящих правил) очередное списание абонентской платы за такие услуги не производится. В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически абонент данной услугой.

10.14. В случаях обращения абонента о приостановлении услуг/услуги, после очередного списания авансового платежа за текущий период, с персонального счета абонента, денежные средства Оператором не возвращаются.

10.15. Перерасчет абонентской платы производится по письменному заявлению абонента при отсутствии услуг/услуги по вине Оператора. Заявления принимаются в течение 15 дней с момента приостановления услуг/услуги по вине Оператора. Отсутствие заявления абонента рассматриваются как добровольный отказ абонента от каких-либо претензий к Оператору. При перерасчете абонентской платы, за единицу измерения времени пользования услугой/услугами используются количество суток, пропорционально количеству дней в месяце.

10.16. Пополнение персонального счета абонента производится тремя способами:

1) Наличными денежными средствами в офисе группы компаний «Site» по адресу: г.Южно-Сахалинск, ул. Пуркаева, д.53, Коммунистический проспект д. 49.

График работы офиса: пн, вт, ср, чт, пт с 9:00 до 19:00, сб с 10:00 до 16:00

2) Через системы моментальных платежей (список адресов платежей прилагается).

Во избежание возникновения конфликтных, затруднительных, спорных ситуаций связанных с зачислением денежных средств на персональный счет абонента Оператор не рекомендует пользоваться платежными терминалами не указанными в списке, предоставленном Оператором. Все претензии по зачислению платежей через терминалы, не указанные Оператором, направляются к владельцам таких терминалов.

3) Через личный кабинет, находящийся на официальном ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru) с использованием кредитных карт Visa, MasterCard, Maestro.

## **11. Расчеты с Юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями\***

11.1. Расчеты с Юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями выполняются в соответствии с п.8 настоящих правил в части не противоречащей п.9 правил.

11.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели, при заключении договора об оказании услуг обязаны внести страховой депозит на свой персональный счет равный сумме абонентской платы подлежащий списанию в следующем расчетном периоде. ( Сумма, вносимая на страховой депозит равна стоимости услуги за месяц при использовании абонентом безлимитных тарифных планов. Величина страхового депозита для лимитированных тарифных планов уточняется у оператора на день заключения, изменения, приостановления или возобновления пользования услугой/услугами).

11.3. С суммы страхового депозита списывается абонентская плата в случае не внесения, несвоевременного внесения оплаты за услуги. Списание денежных средств с персонального счета абонента не освобождает его от обязанности внесения очередного платежа за предоставляемые услуги. В случае поступления такого платежа, при списании абонентской платы за пользование услугой/услугами за счет страхового депозита, страховой депозит восстанавливается на сумму поступившего платежа.

11.4. При отрицательном балансе персонального счета обслуживание абонента приостанавливается.

11.5. В случаях отсутствия на персональном счете абонента (юридического лица или индивидуального предпринимателя) страхового депозита или недостаточности суммы для списания очередного платежа за оказываемые услуги/услугу, Оператор приостанавливает оказание услуг до внесения абонентом очередного платежа и восполнения страхового депозита.

11.6. При отказе абонента в восполнении предусмотренного настоящими правилами страхового депозита, Оператор не возобновляет приостановленные услуги.

11.7. Договором в соответствии с настоящими правилами может быть предусмотрена возможность оплаты за оказываемые услуги посредством выставления счет фактуры для проведения безналичного расчета с абонентом. Такая форма платежей должна быть прямо предусмотрена текстом договора и не освобождает абонента от внесения суммы страхового депозита на персональный счет абонента.

11.8. В случаях безналичного расчета оплата производится ежемесячно на основании Акта приема-передачи оказанных услуг, и выставленной счет фактуры Оператора. В

---

\* Данный пункт правил распространяется только для абонентов юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и самозанятых лиц.

течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта приема-передачи оказанных услуг Абонент подписывает вышеупомянутый Акт или направляет Оператору письменное мотивированное уведомление об отказе от его подписания.

Счет-фактура выставляется Оператором, до 5 числа календарного месяца, следующего за расчетным периодом. Одновременно, с выставлением и отправкой счет фактуры, в адрес юридического лица (ИП) копия счета высылается на электронный адрес абонента, предоставляемый при заключении договора. Такое уведомление считается надлежащим. Письмо высылается уполномоченным представителем оператора, только с электронного адреса office@svtc.ru

В случаях не получения счет фактуры в разумный срок, после получения электронного письма (с копией счет фактуры) абонент распечатывает электронную копию счет фактуры для оплаты выставленного счета, либо обращается в офис Оператора для выдачи копии.

11.9. Услуги связи считаются фактически предоставленными и принятыми при наступлении хотя бы одного из следующих условий:

- после подписания соответствующего Акта приема-передачи оказанных услуг;
- по истечении установленного в настоящем пункте срока подписания Акта приема-передачи оказанных услуг, даже при условии, что Абонентом не был своевременно подписан Акт приема-передачи оказанных услуг. При этом услуги будут считаться фактически предоставленными и принятыми с даты, указанной в Акте приема-передачи оказанных услуг. Срок подписания Акта составляет 5 рабочих дней, с момента получения соответствующего документа.

11.10. Абонент оплачивает счет в течение десяти банковских дней с момента его получения. В случае неоплаты происходит списание соответствующих денежных средств со страхового депозита, внесенного абонентом на персональный счет.

11.11. Оператор должен уведомить абонента о предстоящем изменении цен не менее чем за 10 дней до введения таких изменений. В противном случае дата предполагаемого изменения цен должна быть соответственно скорректирована. Изменение тарифов дает абоненту право досрочного расторжения Договора, с обязательным уведомлением об этом Оператора не менее чем за 20 дней до даты расторжения.

11.10. На основании письменного заявления абоненту может быть предоставлена в пользование выделенная линия доступа к информационным ресурсам сети Интернет. Пользование выделенной линией осуществляется возмездно (уплачивается ежемесячная абонентская плата установленная оператором). В таком случае абонентская плата составляет сумму оплаты за предоставление услуги плюс абонентскую плату за пользование доступом к информационным ресурсам сети по выделенному каналу.

11.11. Стоимость пользования доступом к информационным ресурсам сети Интернет по выделенному каналу установлена в Приложении 1.

11.12. Оператор не несет ответственности за качество работы выделенного канала в связи с неисправностью оконечных устройств Абонента, а также по другим, не зависящим от Оператора, причинам (вызванным явлениями стихийного характера, действиями и/или бездействием третьих лиц, действиями и/или бездействием Абонента или его сотрудников).

11.13. Выделенный канал организуется исключительно для доступа к сети Интернет. Изменение Абонентом пункта подачи выделенного канала, параметров и режима его работы, использование в иных целях после заключения договора (в силу необходимости) производится только по письменному согласованию с Оператором.

11.14. Абонент информирует сменный персонал Оператора о нарушении нормальной работы выделенного канала Оператора по контактному телефону 31-20-01. Время простоя выделенного канала при ее неисправности исчисляется с момента сдачи Абонентом канала на проверку, зафиксированного сторонам в письменном виде.

11.15. Кратковременные (длительностью до 30 минут) сдачи выделенного канала на проверку подлежат оплате Абонентом.

11.16. Время проведения плановой профилактики выделенного канала, о котором предварительно сообщается, не считается простоем и подлежит оплате Абонентом. Время проведения внеплановой профилактики канала считается простоем и оплате Абонентом не подлежит.

11.17. Оператор связи по запросу Абонента предоставляет детализацию потребленного Абонентом трафика по IP адресам только за прошедший отчетный месяц. Стоимость данной услуги составляет 1000 (одна тысяча) рублей. НДС нет.

11.18. Техническое обслуживание установленного оборудования производится за счет Абонента.

11.19. В случаях возникновения задолженности по оплате услуг/услуги Оператор имеет право начислить неустойку за каждый день просрочки платежа от суммы задолженности согласно Постановления № 575 от 10.09.2007г. «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи»

## **12. Правила изменения тарифного плана**

12.1. Тарифный план в соответствии, с которым оказываются услуги и взимаются платежи выбирается в соответствии с действующими тарифными планами группы компании «Site». Все действующие тарифы изложены в Приложении 1 (текущая редакция Приложения 1 доступна на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru) ).

12.2. Смена тарифа производится на основании заявления абонента, поданного в соответствии с условиями договора и настоящими правилами.

12.3. Заявление подается абонентом или его представителем в офис Оператора по указанным адресам.

Переход с действующего тарифного плана на другой осуществляется бесплатно.

12.4. Физическими лицами заявление подается на предоставляемом бланке при наличии документа удостоверяющего личность (абонент обязан указать учетные данные и номер договора).

Переход абонентами-физическими лицами может быть осуществлен самостоятельно через «личный кабинет», расположенный на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru)

12.5. Юридические лица подают заявление о смене тарифного плана на бланке заказа, с подписью руководителя и печатью организации при необходимости оформляются дополнительным соглашением к договору.

12.6. Смена тарифа производится только с первого числа месяца, следующего за месяцем подачи абонентом заявления.

12.7. Последний день принятия заявлений о смене тарифного плана 27 число текущего месяца.

## **13. Рассмотрение заявлений и претензий.**

13.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении группой компании «Site» своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, абонент вправе предъявить оператору обоснованную претензию. Все поступившие претензии регистрируются. Фома

претензии абонента – простая письменная (с обязательным указанием номера договора и адреса размещения абонентского оборудования).

13.2. Претензия направляется в офис группы компаний «Site» по адресу: г.Южно-Сахалинск, ул. Дзержинского, д.40 офис 412.

График работы офиса: пн, вт, ср, чт, ср, пт с 9:00 до 19:00, сб с 10:00 до 16:00

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

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

13.5.Претензия рассматривается в течение 60 дней с даты ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

13.6. В случае если стороны, приложив все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров на оказание услуг связи или в связи с их исполнением, не придут к их разрешению путем проведения переговоров, такие споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## 14.Дополнительная информация абонентам (услуги интернет)

14.1.В целях обеспечения полноты информации, группа компаний «Site» уведомляет своих абонентов о том, что действующий «Регламент доступа Интернет» (от 01.06.2013 года) входит в состав настоящих правил и действует в следующей редакции:

14.2.Скорость передачи данных между двумя точками в сети интернет является величиной неопределенной и зависит от ряда параметров, в том числе технических характеристик подключения данных точек, маршрута и текущей загрузки каналов. Все параметры являются переменными и не гарантируются за пределами своей сети.

**14.3.Скорость подключения услуги – это максимально возможная пропускная способность соединения между портом абонента и портом узла Интернет оператора, но не скорость получения данных между абонентом и любым компьютером сети интернет.**

Виды трафика:

-Локальный трафик – трафик, проходящий внутри сети Оператора.

-Пиринговый трафик (местный) – входящий трафик из сетей других операторов г.Южно-Сахалинска, прошедший через точку обмена трафиком.

- Внешний трафик – трафик не входящий в первые две категории.

**14.4.«Локальный трафик» - трафик с узлов следующего адресного диапазона:**

46.255.136.0 - 46.255.139.255

93.188.80.0 - 93.188.87.255

94.228.112.0 - 94.228.127.255

195.88.220.0 - 195.88.221.255

195.149.105.0 - 195.149.105.255

**14.5. «Местный трафик» - трафик с узлов следующего адресного диапазона:**

5.44.55.0 - 5.44.55.255

46.255.140.0 - 46.255.143.255

82.202.128.0 - 82.202.135.255

82.202.136.0 - 82.202.137.255

82.202.138.0 - 82.202.138.255

82.202.144.0 - 82.202.147.255

85.202.176.0 - 85.202.191.255

87.251.96.0 - 87.251.127.255

89.188.224.0 - 89.188.255.255

89.232.128.0 - 89.232.159.255

89.232.188.0 - 89.232.191.255

91.147.0.0 - 91.147.63.255

91.212.81.0 - 91.212.81.255

91.214.144.0 - 91.214.147.255

91.220.215.0 - 91.220.215.255

93.177.0.0 - 93.177.63.255

94.28.56.0 - 94.28.59.255

94.125.187.0 - 94.125.187.255

94.125.188.0 - 94.125.189.255

95.31.76.0 - 95.31.79.255

95.131.224.0 - 95.131.231.255

95.159.128.0 - 95.159.191.255

109.236.244.0 - 109.236.245.255

109.236.246.0 - 109.236.246.255

128.74.144.0 - 128.74.159.255

144.209.104.0 - 144.209.107.255



144.209.111.0 - 144.209.111.255  
178.170.255.0 - 178.170.255.255  
188.113.128.0 - 188.113.159.255  
188.113.162.0 - 188.113.163.255  
188.113.164.0 - 188.113.167.255  
188.113.189.0 - 188.113.189.255  
188.113.190.0 - 188.113.191.255  
188.168.64.0 - 188.168.67.255  
188.168.168.0 - 188.168.175.255  
188.168.190.0 - 188.168.191.255  
188.168.192.0 - 188.168.193.255  
188.168.204.0 - 188.168.207.255  
188.244.140.0 - 188.244.143.255  
188.244.160.0 - 188.244.167.255  
193.25.8.0 - 193.25.15.255  
193.239.133.0 - 193.239.133.255  
194.49.50.0 - 194.49.50.255  
195.72.224.0 - 195.72.255.255  
212.6.0.0 - 212.6.31.255  
212.16.202.0 - 212.16.202.255  
212.16.212.0 - 212.16.212.255  
212.16.218.0 - 212.16.218.255  
217.22.164.0 - 217.22.165.255  
217.22.167.0 - 217.22.167.255  
217.22.168.0 - 217.22.168.255  
217.22.174.0 - 217.22.175.255  
217.148.192.0 - 217.148.207.255

#### 14.6. Принципы тарификации.

Единица тарификации – 1 мегабайт. Округление данных, используемых для расчета платежей, не производится.

1Килобайт (Кбайт)=1024 байт, 1Мегабайт (Мбайт)=1024 Кбайт, 1Гигабайт(Гбайт)+1024 Мбайт.

Неиспользованный Абонентом в течении календарного месяца предоставления Услуги Интернет – трафик, включенный в фиксированные ежемесячные платежи за услуги, на следующий календарный месяц не переносится и не подлежит какой-либо компенсации.

#### 14.7.Служба технической поддержки оператора

Контактные телефоны: (4242) 312-000.

График работы: круглосуточно.

### **15.Кабельное телевидение**

15.1.Услуги ip-телевидения, предоставляются участником группы компаний«Site» ЗАО «Сахалинсвязь», на основании лицензии № 65594 от 19.01.2009 года (далее Оператор).

15.2.Оператор обеспечивает и поддерживает доступ абонента к услуге по кабельной трансляции телевизионных программ с применением протокола IP (цифровое телевиденье, КТВ) на основании заключенного договора и настоящих правил.

15.3. Общие положения правил, не противоречащие договору и п.15. настоящих правил применяются ко всем услугам КТВ.

15.4. Приостановление оказания услуг Кабельного телевидения по письменному заявлению абонента возможно на срок не более 3 месяцев.

15.5. Оператор вправе в одностороннем порядке :

-изменять количество и перечень транслируемых телевизионных программ, при условии предварительного уведомления абонента о таком изменении в любой форме, в том числе путем размещения официальной информации на сайте оператора ([www.svtc.ru](http://www.svtc.ru)), не менее чем за 10 дней;

-тарифы, письменно уведомив абонента об изменениях не менее чем за 30 (тридцать) дней до введения в действие таких изменений. Письменное уведомление отправляется по адресу подключения, указанному абонентом.

15.6. Оператор вправе не принимать заявку абонента на устранение неисправностей, препятствующих нормальному просмотру абоненту программ, при наличии у абонента задолженности по абонентской плате или по оплате иных услуг, произведенных по заявке абонента в рамках заключенного договора.

15.7. Изменение перечня услуг, по желанию абонента производится с 1 числа месяца, следующего за месяцем поступления заявления. О желании внести соответствующие изменения абонент уведомляет оператора не менее чем за 3 дня.

15.8. Абонент вправе отказаться частично или полностью от услуг кабельного телевидения в одностороннем порядке, при условии уведомления оператора о принятом решении не менее чем за 10 дней до предполагаемой даты расторжения договора – для физических лиц, для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей срок уведомления – 30 дней.

Абонент обязан оплатить оператору все предоставленные услуги до момента расторжения договора.

15.9. Тарифы и стоимость услуг кабельного телевидения устанавливаются в соответствии с тарифным планом.

15.10. Если иное не установлено договором или дополнительным соглашением сторон, договор об услугах КТВ носит бессрочный характер (для физических лиц, для ЮЛ и ИП срок действия договора -1год).

15.11. Договор автоматически продлевается на следующий годичный период, если за 30 дней до окончания срока действия договора ни одна из сторон не заявила в письменном виде о намерении расторгнуть договор.

## 16. Услуги местной телефонной связи.

16.1 Услуги местной телефонной связи, предоставляются участником группы компаний «Site» ЗАО «Сахалинсвязь», на основании лицензии № 65594 от 19.01.2009 года (далее Оператор телефонной связи).

16.2. Услуги, предоставляемые Оператором телефонной связи с абонентом, регулируются заключенным с абонентом Договором, настоящими правилами и Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 N 310 (ред. от 06.10.2011) "Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи".

Перед подписанием договора, абонент обязан ознакомиться со всеми документами, регламентирующими будущие правоотношения между Сторонами, для получения полной и всеобъемлющей информации по заказываемым услугам.

16.3. Общие положения правил, не противоречащие договору и п.16. настоящих правил применяются ко всем услугам местной телефонной связи.

16.4. В рамках заключенного договора Оператор телефонной связи, предоставляет следующие услуги:

- предоставление доступа к сети местной телефонной связи;
- местные телефонные соединения по сети фиксированной телефонной связи для передачи голосовой информации, передачи факсимильных сообщений, передачи данных, а также разовые дополнительные услуги:
- подключение номера (включая организацию порта в офисе);
- настройка голосового меню;
- обслуживание многоканальной АТС.

16.5.Классификация телефонной связи, а также основные определения касающиеся услуг телефонной связи устанавливаются Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 N 310 (ред. от 06.10.2011) "Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи"

16.6. Предметом заключения договора, с абонентом не является предоставление услуг междугородной/международной связи, а также услуги внутризоновой телефонной связи.

16.7. Дополнительные услуги местной телефонной связи оказываются Абоненту на основании его письменного заявления, согласно перечню и по тарифам определенным Приложением 1.

16.8. При заключении договора абоненту выделяется один абонентский номер и указывается место его нахождения в пределах сети Оператора Телефонной связи. Количество абонентских номеров может изменяться по письменному заявлению Абонента, в соответствии с техническими возможностями Оператора телефонной связи.

16.9. Договор заключается на основании письменного заявления с соблюдением требований предусмотренных настоящими Правилами.

Договор с физическими лицами заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя может быть заключен срочный договор.

Договора с Юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями заключается на срок, предусмотренный соглашением сторон.

16.10. После заключения договора об оказании услуг все согласованные изменения и дополнения оформляются Сторонами в письменном виде.

16.11. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 N 310 (ред. от 06.10.2011) "Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой,

междугородной и международной телефонной связи" абонентом - юридическим лицом предусматривается обязанность предоставления Оператору связи юридическим лицом списка лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, и устанавливается срок предоставления указанного списка, а также устанавливается, что указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица, содержать фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц, и обновляться не реже 1 раза в квартал. Срок предоставления списка устанавливается Оператором телефонной связи в десять дней и обновляется в десятидневный срок начала каждого квартала.

16.12. Заявление об изменении тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи подается абонентом-гражданином не позднее чем за 10 дней до окончания календарного месяца. При условии соблюдения указанного срока подачи заявления Оператор связи переводит абонента-гражданина на выбранный тарифный план с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный тарифный план осуществляется с 1-го числа 2-го месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

16.13. Оплата услуг местной телефонной связи может осуществляться по абонентской или повременной системе оплаты. Система оплаты, а также тарификации указана в Приложении 1 к настоящим правилам.

16.14. Тарифы (тарифные планы) на услуги телефонной связи установлены отдельно для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, граждан, использующих услуги телефонной связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих услуги телефонной связи для иных нужд.

16.15. Абонент - юридическое лицо, предоставляет оператору связи список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, в течении месяца, после подключения абонента, указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица, содержать фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц, и обновляться не реже 1 раза в квартал. (устан. Постановлением Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

16.16. Оператор снимает абонентскую плату за расчетный период, с персонального счета абонента. При отсутствии необходимой суммы для оплаты платежного периода предоставление услуг телефонии приостанавливается до внесения денежных средств на счет абонента, достаточных для оплаты услуг. После ликвидации задолженности по оплате услуг телефонии, приостановленная услуга возобновляется.

В случаях несвоевременного внесения денежных средств абонентом на персональный счет, необходимых для оплаты платежного периода перерасчет оплаты не производится.

16.17. Доступ к услугам телефонной связи может быть приостановлен по заявлению абонента, при этом заявление подается не менее чем за 10 дней до предполагаемого приостановления услуг телефонии. При этом оператором телефонной связи взимается плата с абонента по действующим тарифам, за весь период времени, указанный в заявлении.

16.8. Стороны вправе в одностороннем порядке расторгнуть заключенный договор, с предварительным уведомлением другой стороны не менее чем за 10 дней. Расторжение договора не освобождает абонента от обязанности уплатить сумму задолженности перед

оператором, в случаях недостаточности суммы денежных средств на персональном счете абонента. Абонент обязан погасить образовавшуюся задолженность в десятидневный срок.

Неиспользованный остаток денежных средств на персональном счете абонента возвращается Оператором телефонной связи, на основании заявления абонента.

16.18. К услугам местной телефонной связи применяется претензионный порядок урегулирования споров, установленный настоящими правилами.

## **17. Специальные предложения (Акции).**

17.1. Группа компаний «Site» по своему усмотрению может устанавливать специальные тарифы на работы, услуги либо работы и услуги, действующие только в рамках установленных периодов, либо при выполнении абонентом специальных условий (Акции, специальные предложения).

17.2. На договорные отношения между Оператором и Абонентом, исполнение по которым Сторонами уже произведено или производится, Абонент не вправе требовать применение условий Акции.

17.3. Все проводимые Акции (специальные предложения), а так же их условия размещены на ресурсе [www.svtc.ru](http://www.svtc.ru).

17.4. Уточнить условия, сроки проводимых Акции, а также перечень услуг на которые они распространяются можно по телефону офиса продаж (абонентского отдела).