**ПОРЯДОК ОКЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ**

город Георгиевск

Общество с ограниченной ответственностью «СерДи ТелеКом», именуемый в дальнейшем «Оператор», в лице генерального директора Дряевой Дианы Владимировны, действующего на основании Устава, настоящим порядком оказания услуг связи предлагает услуги передачи данных, телематические услуги связи, услуги связи для целей кабельного вещания, услуги местной телефонной связи за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа.

Просим внимательно прочитать текст данного Порядка оказания услуг связи, поскольку ее акцепт означает согласие «Абонента» со всеми условиями настоящего Договора.

1. **Термины и определения.**

Используемые в настоящем Договоре понятия означают следующее:

* 1. «Абонент» - физическое лицо, являющееся пользователем Услуг, с которым заключен Договор при выделении для этих целей Аутентификационных данных.
  2. «Абонентская линия» - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи.
  3. «Абонентская плата» - плата за Услуги Оператора согласно выбранному Абонентом Тарифному плану, взимаемая вне зависимости от фактического использования Абонентом Услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Списание Абонентской платы может быть однократным в одном расчетном периоде либо посуточным.
  4. «Аутентификационные данные» – Логин и Пароль Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет и/или для доступа к соответствующей Услуге.
  5. «Личный кабинет» – веб-страница на Сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета Абонента. Кроме того, на данной странице осуществляются подписка Абонента на оказание Услуг, отказ от них, а также размещаются уведомления Оператора в адрес Абонента. В случае приостановления предоставления Услуг Личный кабинет остается доступным для Абонента через сеть Интернет в течение срока действия Договора.
  6. «Лицевой счет Абонента» – регистр аналитического учета в биллинговой системе Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту Услуг.
  7. «Логин» – регистрационное имя Абонента, состоящее из уникального набора латинских и/или русских букв, цифр, а также символов, предоставляемое Абоненту Оператором для пользования Услугами. В процессе пользования Услугами Логин изменению не подлежит.
  8. «Пароль» – набор латинских и/или русских букв, цифр, а также символов, предоставляемый Абоненту для доступа к Услугам Оператора. В процессе пользования Услугами Пароль может быть изменен Оператором на основании волеизъявления Абонента.
  9. «Предоставление доступа к сети связи Оператора» - совокупность действий Оператора по формированию Абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к Узлу связи.
  10. «Расчетный период» - один месяц в учетной системе Оператора, равный 28, 29, 30 или 31дням. Длительность и конец периода зависят от начала периода и количества дней в том или ином календарном месяце.
  11. «Сайт Оператора» - совокупность логически связанных страниц в сети Интернет, расположенных по адресу: [www.serdi.ru](http://www.serdi.ru).
  12. «Техническая возможность предоставления доступа к сети связи Оператора» - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети связи Оператора, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать Абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.
  13. «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами (согласно Спецификации, к настоящему договору).
  14. «Узел связи» - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.
  15. «Кодовое слово» — это один из идентификационных признаков Абонента, который может состоять из букв, цифр и их сочетания.
  16. «Порядок оказания услуг связи» – настоящий порядок заключения Договора об оказании услуг связи на условиях предварительного выбора ООО «СерДи ТелеКом» в качестве Оператора и оказания услуг связи.
  17. «Акцепт» – полное и безоговорочное принятие условий настоящего Порядка, осуществленное в соответствии с установленными условиями.

1. **Общие положения.**
   1. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий, «Абонент» посредством акцепта настоящего Порядка оказания услуг связи, путем совершения последовательных конклюдентных действий, предусмотренных п.4.2., заключает настоящий Договор.
   2. Оператор осуществляет оказание услуг связи на основании:

- Лицензии на оказание услуг связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передачи данных для целей передачи голосовой информации № 151336 от 17.02.2017 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, срок действия лицензии до 17 февраля 2022 года;

- Лицензии на оказании услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 151337 от 17.02.2017 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, срок действия лицензии до 17 февраля 2022 года;

- Лицензии на оказании услуг связи по предоставлению каналов связи № 151338 от 17.02.2017 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, срок действия лицензии до 17 февраля 2022 года;

- Лицензии на оказании услуг связи для целей кабельного вещания № 180707 от 17.02.2017 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, срок действия лицензии до 17 февраля 2022 года;

- Лицензии на оказании телематических услуг связи № 182453 от 14.09.2020 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, срок действия лицензии до 14.09.2025 г.;

- Лицензии на оказании услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа № 182454 от 14.09.2020 г., выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, срок действия лицензии до 14.09.2025 г.

* 1. Договор регулирует отношения между Оператором и Абонентом при оказании Оператором услуг связи. Оператор и Абонент совместно именуются «Стороны», а каждый по отдельности – «Сторона».
  2. Порядок оказания услуг связи устанавливается Оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством РФ, правилами оказания услуг связи и выданными Оператору лицензиями на оказание телематических услуг связи, услуг связи по передаче данных и услуг связи для целей кабельного вещания.
  3. Под правилами оказания услуг связи понимается - Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014г., Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006г., Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г., Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006г.

1. **Предмет договора**
   1. В соответствии с условиями настоящего Порядка оказания услуг связи Оператор оказывает услуги передачи данных, телематические услуги связи, услуги связи для целей кабельного вещания (далее – Услуги связи) а также иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, а Абонент оплачивает такие услуги на условиях заключенного договора.
   2. Оператор предоставляет Услугу «Интернет», которая заключается в предоставлении Абоненту доступа к сети Интернет по абонентской линии доступа в помещении Абонента, расположенном в здании, подключенном к сети Оператора, и включают в себя:

- телекоммуникационный доступ (транспорт) к сети;

- телекоммуникационный доступ к сети Интернет (со скоростью по сети Оператора, определенной условиями выбранного Абонентом Тарифного плана);

- выделение на период пользования Услугой уникального кода идентификации пользователя и пароля (далее - Учетная запись) для доступа к Услуге;

- обеспечение на период пользования Услугой возможности защиты своего соединения с сетью Интернет с использованием фильтрации трафика;

- предоставление на период пользования Услугой персонального доступа к специальному разделу на Сайте Оператора, посредством которого Абонент может получить персональный доступ к управлению Услугами (далее – «Личный кабинет»).

* + 1. В период пользования Услугой Абоненту могут быть предоставлены дополнительные услуги:

- выделенный фиксированный IP-адрес из адресного пространства Оператора;

- добровольная блокировка – приостановление оказания Услуги по заявлению Абонента;

- иные услуги, информация о которых размещается на Сайте Оператора.

Данные о выделенных Абоненту фиксированном IP-адресе и/или электронном почтовом ящике (e-mail) указываются в соответствующем разделе «Личного кабинета».

* 1. Оператор предоставляет Услугу «Цифровое телевидение», которая заключается в доступе Абонента к сети связи Оператора для просмотра телевизионных каналов, транслируемых в режиме реального времени, и включает в себя:

- телекоммуникационный доступ к сети Оператора, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, подключение и регистрация телевизионной приставки;

- доставку сигнала телепрограмм до пользовательского (оконечного) устройства Абонента;

- выделение на период пользования Услугой «Цифровое телевидение» учетной записи (логина/пароля) для доступа к «Личному Кабинету»;

- выделение динамического IP-адреса в момент подключения ТВ-приставки к сети, который может изменяться при каждом подключении;

- возможность просмотра телевизионных цифровых каналов в стандартном разрешении (SDTV), а также телевизионных цифровых каналов высокой четкости (HDTV) в режиме реального времени в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифного плана;

* 1. Настоящим Порядком Оператор предоставляет Пользователю возможность заключить Договор на оказание услуг связи путем акцепта настоящего Порядка, способом, указанным в Разделе 4.
  2. Состав Услуг связи, порядок их оказания, технические показатели и нормы, а также правила пользования Услугами устанавливаются в Заявлении Абонента, а также в соответствии с условиями настоящего Порядка.

1. **Акцепт**
   1. До момента совершения Абонентом действий, предусмотренных п. 4.2 настоящего Порядка и направленных на заключение Договора на оказание услуг связи, Абоненту предлагается ознакомиться с содержанием настоящего Порядка оказания услуг связи на сайте [www.serdi.ru](http://www.serdi.ru).
   2. Абонент считается заключившим с Оператором Договор и принявший все условия настоящего порядка (совершившим полный и безоговорочный Акцепт Порядка) при условии совершения Абонентом любого из нижеперечисленных конклюдентных действий:

- подписание и направление Оператору Заявления на заключение договора на оказания услуг связи;

- подписание Договора-бланка с Оператором;

- подписание Актов приема-передачи оборудования и оказания услуг;

- смены тарифного плана, а также принятие уведомления/сообщения Оператора через Личный кабинет;

- пользование Абонентом Услугами Оператора;

- осуществление платежа за услуги связи, по выставленным счетам Оператора, а так же совершение иных действий во исполнение договора;

- оплаты Услуг (поступление на Лицевой счет Абонента платежа) после того как была опубликована на Сайте Оператора новая версия Договора, Условий оказания Услуг либо изменения к ним.

* 1. В результате совершения Акцепта, Абонент считается заключившим с Оператором Договор на оказание услуг связи и принявшим все условия настоящего Порядка.
  2. В случае если Абонент не совершил действия по акцептированию настоящего Порядка, услуги связи ему не предоставляются.
  3. Услуги оказываются Оператором Абоненту только при наличии технической возможности.
  4. При подписании Договора, Дополнительных соглашений, Актов приема-передачи оборудования и оказания услуг, изменении условий Договора, а также совершении иных действий во исполнение Договора, в том числе и при выставлении счета/счета-фактуры Оператор вправе использовать факсимильный способ воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования.

1. **Права и обязанности сторон.**
   1. Оператор обязан:
2. Оказывать Абоненту и (или) пользователю Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Порядком оказания услуг связи и лицензиями Федеральной службы по надзору в сфере связи РФ №182453 от 14.09.2020 г., №182454 от 14.09.2020 г. № 151336 от 17.02.2017г; № 151337 от 17.02.2017г; №151338 от 17.02.2017г; №180707 от 17.02.2017г;
3. Извещать Абонентов и (или) пользователей через средства массовой информации и в местах работы с Абонентами и (или) пользователями об изменении тарифов на Услуги не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифов;
4. Согласовать время и сроки подключения к сети связи Оператора с Абонентом и (или) пользователем.
5. Назначать по согласованию с Абонентом и (или) пользователем новый срок исполнения Услуг, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;
6. Обеспечивать соблюдение тайны связи в соответствии с действующим законодательством РФ;
7. Оказывать бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о тарифах на Услуги, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания);

- предоставление Абоненту информации о состоянии его Лицевого счета;

- прием от Абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;

- предоставление информации об оказываемых Услугах и необходимых разъяснений.

Оказание бесплатных информационно-справочных услуг может производиться с использованием авто информаторов.

1. Предоставлять информацию, включающую в себя:

- наименование (фирменное наименование) Оператора, перечень его обособленных подразделений, места их нахождения и режим работы;

- реквизиты выданных Оператору лицензий на осуществление деятельности в области связи и лицензионные условия;

- перечень Услуг, условия и порядок их оказания;

- тарифы на Услуги;

- порядок, формы и системы оплаты Услуг;

- номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания;

- иную информацию, обязанность, по предоставлению которой возлагается на Оператора действующим законодательством.

Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Абонентов и (или) пользователей путем размещения на Сайте Оператора http://www.serdi.ru.

1. В качестве добровольно принятого на себя обязательства принимать меры, препятствующие распространению спама, а также ограничить доступ к информационным ресурсам, запрещенным к распространению, в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством РФ.
2. Устранять неисправности (в том числе носящие аварийный характер), препятствующие пользованию Услугами, с учетом технической возможности в срок, не превышающий 7 (семь) рабочих дней с даты поступления заявки Абонента, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения (аварии). Неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.
3. Извещать Абонентов и (или) пользователей о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг связи, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ, не позднее, чем за 12 (двенадцать) часов до предполагаемого начала их проведения, путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора. Проведение планово-профилактических работ сроком не более чем 6 (шесть) часов подряд не считается прерыванием предоставления Услуг и подлежит оплате Абонентом.
4. Произвести подключение в срок не позднее 30 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 в назначенную дату обеспечить доступ сотрудников Оператора к необходимым коммуникациям дома на отрезке от узла связи Оператора до этажа, на котором находится помещение заявителя, и в помещение, в котором Услуги будут оказываться. В случае необходимости согласования, получения разрешений и необходимых ключей от эксплуатирующих/управляющих организаций, заявитель обязан оказать содействие Оператору в их получении.
   1. Оператор вправе:
      1. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера в порядке, определенном законодательством Российской Федерации, временно прекращать или ограничивать оказание Услуг.
      2. Самостоятельно определять перечень и время предоставляемых платных информационно-справочных услуг.
      3. Отказать в заключение Договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи Оператора, сообщив об этом заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 (десять) дней с даты окончания проверки наличия технической возможности, проводимой на основании Заявления.
      4. Передать третьему лицу полномочия Оператора по заключению Договора от имени и за счет Оператора, а также осуществлять расчеты с Абонентом от имени Оператора. По Договору, заключенному третьим лицом от имени и за счет Оператора, права и обязанности возникают непосредственно у Оператора.
      5. Уведомив Абонента путем размещения информации в Личном кабинете Абонента и/или заказным письмом с уведомлением или иными способами, по адресу установки оборудования, указанному в Заявлении, приостановить оказание ему Услуг в случае нарушения Абонентом условий оказания этих Услуг, а также установленных Федеральным законом «О связи», иными нормативными правовыми актами и Договором. Нарушения могут быть связаны, в том числе с нарушением сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг связи и с обязательствами, предусмотренными настоящим порядком. Такое приостановление может быть осуществлено вплоть до устранения Абонентом нарушения или предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг (в случае, если приостановление оказания Услуг было вызвано нарушением сроков их оплаты).

В случае не устранения таких нарушений в течение 6 (шести) месяцев с момента получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор.

* + 1. Вносить предложения по изменению Договора, подключению Абонентом новых Услуг путем размещения оферты на сайте Оператора http://www.serdi.ru или направления письменного уведомления Абоненту или иными способами.
    2. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг связи, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора http://www.serdi.ru, в центрах продаж и обслуживания абонентов Оператора.
    3. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в том числе неисполненных перед Оператором денежных обязательств.
    4. 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.
    5. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера, об Услугах Оператора, способах и условиях предоставления и их заказа в соответствии с требованиями действующего законодательства.
    6. Для подключения абонентов Оператор использует специализированное оборудование, предоставляемое абоненту во временное пользование на период действия договора абонентского обслуживания.

В случае, если абонент не пользуется услугами связи Оператора в течение двух месяцев подряд, Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и обратиться к абоненту за возвратом установленного оборудования. Если абонент отказался возвращать оборудование, Оператор вправе обратиться в судебные органы с исковыми требованиями о возврате специализированного оборудования или взыскания денежных средств, в размере стоимости данного оборудования.

* 1. Абонент обязан:
     1. Вносить плату за предоставление Услуг связи в полном объеме и в определенные Договором сроки, а также самостоятельно и своевременно, не реже 1 (одного) раза в месяц, контролировать баланс своего Лицевого счета;
     2. Не подключать к Абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг связи, при этом в случае несоблюдения указанного условия, Абонент несёт риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения. В случае если оконечное оборудование Абонента не поддерживает скорость передачи данных по выбранному тарифному плану скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном тарифном плане.
     3. Не использовать компьютерные программы, либо иную компьютерную информацию, заведомо предназначенную для несанкционированного уничтожения, блокирования, модификации программного обеспечения, позволяющего несанкционированно использовать услуги Оператора (несанкционированный просмотр IP TV, телевизионных каналов, не входящих в тарифный план, выбранный Абонентом, использование логинов и паролей для доступа в сеть Интернет, не принадлежащих Абоненту), копирования компьютерной информации или нейтрализации средств защиты компьютерной информации, на оборудовании Оператора. В случае нарушения требований настоящего пункта Абонент может быть привлечен к уголовной ответственности, в соответствии с действующим законодательством РФ.
     4. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении вносимых в договор (изменение фамилии, имени, отчества, места жительства и т.д.).
     5. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента. Использовать пользовательское (оконечное) устройство и иное оконечное оборудование, каналы связи (абонентские линии), предоставленные Оператором, только для получения услуг, оказание которых Оператором или иными лицами предусмотрено Договором.
     6. Предоставить пользовательское (оконечное) оборудование, подлежащее подключению к Абонентской линии, если иное не установлено Договором, соблюдать правила эксплуатации оборудования, предпринимать меры по защите оборудования от вредоносного программного обеспечения.
     7. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора (уполномоченных оператором лиц), предъявивших соответствующее удостоверение (доверенность), для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, в том числе к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи. В случае необходимости, обращаться от своего имени в органы управления многоквартирного жилого дома (либо управляющую организацию), где расположено пользовательское (оконечное) оборудование для организации доступа сотрудников Оператора или иных уполномоченных им третьих лиц в помещения данного многоквартирного дома с целью устранения неисправностей на линии связи.
     8. При заключении Договора предъявить Оператору документ, удостоверяющий его личность, а при заключении Договора на оказание услуг телефонной связи также - копию документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование.
     9. Обеспечивать конфиденциальность присвоенного ему Логина и Пароля. Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг связи Абоненту предоставляется логин, пароль и кодовое слово, Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование третьими лицами соответствующего логина, пароля и кодового слова от его имени, а также принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к Оборудованию.
     10. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора уведомить об этом Оператора в любое время, а также оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг связи в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания Тарифами Оператора. Оплата должна быть произведена по дату соответствующего отказа от исполнения Договора, указанную в уведомлении, но не ранее чем дата получения Оператором вышеуказанного уведомления.
     11. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц.
     12. Не совершать действий, заведомо направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.
     13. Абонент обязан возместить убытки Оператора в полном объеме (реальный ущерб и упущенная выгода), возникшие в связи с вынужденным приостановлением оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя оборудования Оператора по вине Абонента.
     14. Абонент, являющийся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, обязан в течение 5 дней с момента заключения Договора предоставить Оператору заверенный его уполномоченным представителем список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование. Указанный список должен содержать сведения об использующих такое пользовательское (оконечное) оборудование лицах (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность) и обновляться не реже одного раза в квартал. Абонент обязан самостоятельно получить согласие лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование на предоставление, обработку и хранение их персональных данных.
     15. При заключении Договора внимательно ознакомиться с настоящим Порядком оказания услуг связи и Тарифами/Тарифными планами Оператора.
  2. Абонент вправе:
     1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию этому Абоненту Услуг связи;
     2. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе информацию о реквизитах Оператора, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.
     3. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами.
     4. Изменять перечень Услуг, Тарифный план, коды идентификации, адрес доставки счета, заблаговременно уведомив Оператора письменно или в иной форме, указанной Оператором. Заявление Абонента об изменении выбранного Тарифного плана может быть направлено Оператору письменно, через систему управления Услугами в Личном кабинет, по почте или путем звонка в колл-центр Оператора при условии полной идентификации Абонента.
     5. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.
     6. Назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых Абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания Услуг.

1. **Стоимость Услуг, порядок расчетов**
2. При подключении к Услугам связи Абонентом производится единовременный инсталляционный платеж за подключение путем внесения наличных или безналичных денежных средств в российских рублях в кассу Оператора.
3. Оператор вправе предоставить Абоненту возможность оплаты инсталляционного платежа за подключение к Услугам с условием рассрочки сроком не более чем на 3 (три) месяца. За пользование рассрочкой Абонент оплачивает проценты, начисляемые на сумму инсталляционного платежа. Проценты составляют: 6 (шесть) % на два месяца рассрочки инсталляционного платежа и 10 (десять) % на три месяца рассрочки инсталляционного платежа. Проценты оплачиваются одновременно с платежами, согласно графика платежей, указанном в Спецификации Заказа Услуг. Платежи производятся путем внесения денежных средств в кассу Оператора.
4. В случае просрочки очередного платежа, указанного в пункте 6.2 настоящего Порядка, Абонент выплачивает Оператору проценты на сумму долга. Размер процентов определяется [ключевой ставкой](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12453/886577905315979b26c9032d79cb911cc8fa7e69/#dst100163) Банка России, действовавшей в соответствующие периоды.
5. В случае расторжения договора по инициативе абонента авансовый платеж, внесенный в кассу Оператора, не возвращается.
6. Инсталляционный платеж подразумевает под собой оплату Услуг по подключению Абонента к сетям Оператора. Все элементы сети связи, размещенные в зоне ответственности Оператора, являются собственностью Оператора. Точкой разделения зон ответственности Оператора и Абонента является пассивное коммуникационное оборудование в слаботочной части (розетка, кросс или аналогичное). Обязанности по устранению неисправностей в работе сети связи распределяются между Оператором и Абонентом в зависимости от зоны ответственности, в которой возникла неисправность.
7. Устранение неисправностей в зоне ответственности Оператора осуществляется Оператором за свой счет, за исключением тех случаев, когда неисправность возникла в связи с нарушением Абонентом правил эксплуатации оконечного оборудования или подключения к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям по сертификации РФ.
8. Оператор, по согласованию с Абонентом, может провести работы по устранению неисправностей, возникших в зоне ответственности Абонента. Такие работы Оператора оплачиваются Абонентом по тарифам Оператора, действующим на момент устранения неисправностей.
9. Абонент должен принять оказанные ему Услуги подключения/инсталляции Услуги. Если на дату завершения подключения/инсталляции Услуги по данным Оператора Абонент не подписывает предоставленный Оператором в момент подключения/инсталляции Услуг акт и не предоставляет Оператору письменного мотивированного отказа в принятии, а также в случае отказа Абонента подписать акт из-за неготовности оконечного оборудования Абонента, Услуги считаются принятыми Абонентом с момента завершения подключения/инсталляции Услуг. При этом Оператор вправе требовать от Абонента выполнения обязательств по оплате Услуг, а Абонент обязан оплачивать Услуги в соответствии с условиями заключенного Договора.
10. Стоимость Услуг, оказываемых Абоненту Оператором по Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно. Тарифы на Услуги, подлежащие регулированию государством, включенные в Перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 24.10.2005г. № 637, утверждаются Оператором самостоятельно в пределах, установленных государством тарифов на такие Услуги. Изменение Тарифов производится Оператором, в соответствии с п. 5.2.7. настоящей оферты.
11. Оплата Тарифного плана осуществляется путем наличного или безналичного расчета в российских рублях посредством авансового либо отложенного платежа, либо путем сочетания указанных форм оплаты, в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана, согласно Спецификации.
12. При оплате Тарифного плана посредством авансового платежа Абонент вносит определенную сумму на свой Лицевой счет, с которого Оператор снимает платежи за Услуги, которые будут оказаны Абоненту в Расчетном периоде.
13. Поступившие на Лицевой счет денежные средства распределяются в следующем порядке: в первую очередь погашается имеющаяся задолженность по всем Услугам связи, во вторую очередь списываются текущие платежи за Услуги связи, а остаток поступивших денежных средств учитывается на Лицевом счете в качестве авансового платежа.
14. Основанием для оплаты Абонентом за предоставленные Услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных Услуг (автоматизированная система расчетов, биллинг). Информация автоматизированной системы расчетов Оператора является единственным и достаточным основанием для проведения взаиморасчетов Сторон и не подлежит доказыванию со стороны Оператора.
15. После расторжения договора Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата неизрасходованных средств, внесенных им в качестве авансового платежа.
16. В случае если внесение изменений в Договор повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Абонентом, по инициативе которого были внесены изменения в условия Договора, в размере, предусмотренном действующим на момент оказания соответствующей Услуги Тарифом Оператора, на основании счетов, выставляемых Оператором или иными уполномоченными им лицами.
17. По обращению Абонента Оператор производит детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных Услугах по указанным Абонентом датам или периоду, за что может взиматься отдельная плата в соответствии со стоимостью, установленной Оператором. Детализация счета по телематическим услугам связи содержит данные о времени и продолжительности сеансов доступа, объеме входящего и исходящего трафика (без указания названий посещаемых сайтов).
18. Перерасчет средств, уплаченных за пользование Услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами по вине Оператора, производится на основании соответствующего письменного заявления Абонента, направленного в адрес Оператора. Время отсутствия Услуг учитывается, начиная с момента обращения Абонента в службу технической поддержки Оператора.
19. Абонент несет обязательства по оплате Услуг связи, оказанных до момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг.
20. **Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров**
    1. Абонент несет ответственность перед Оператором в случаях: неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг связи; несоблюдения правил эксплуатации оборудования; несоблюдения запрета на подключение к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям; совершения действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.
    2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг связи, оказываемых по Договору, Абонент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
    3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор несет ответственность перед Абонентом в случаях: нарушения сроков обеспечения доступа к сети связи Оператора; нарушения установленных в Договоре сроков оказания Услуг; неоказания Услуг связи, указанных в Договоре; некачественного оказания Услуг связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи Оператора; нарушения тайны информации, передаваемой по сети связи Оператора; нарушения установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте, ставших известными Оператору в силу исполнения Договора.
    4. Оператор несет ответственность за конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента и его представителя.
    5. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям электросвязи.
    6. Если иное не предусмотрено законом или Договором, Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
    7. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным. Претензии Абонента рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные действующими нормативными правовыми актами.
    8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом своих обязательств, Оператор вправе предъявить иск в суд к Абоненту по месту нахождения Оператора.
    9. Зона ответственности Оператора ограничивается оборудованием и/или сетью связи Оператора. Абонент самостоятельно несет ответственность за принадлежащее ему и установленное оконечное оборудование связи по договору, с обязательным согласованием установки такого оборудования с Оператором. Если такое оборудование не передано Абонентом Оператору для технического обслуживания в рамках заключенного договора об оказании услуг связи. Техническое обслуживание оборудования связи Абонента может осуществятся Оператором в соответствии с отдельным дополнительным договором об оказании услуг по техническому обслуживанию.
    10. В случае нарушения Абонентом условий Договора в отношении сроков оплаты услуг и/или уплаты неустойки Оператор вправе обратиться к нотариусу за совершением исполнительной надписи с целью взыскания задолженности по Договору, в том числе суммы оказанных услуг и уплаты начисленной неустойки, а также суммы расходов, понесенных Оператором в связи с совершением исполнительной надписи.
21. **Условия обработки персональных данных и направления информации рекламного характера**
    1. При Акцепте настоящего Порядка оказания услуг связи Абонент подтверждает свое согласие на обработку Оператором и/или третьим лицом своих персональных данных в соответствии с требованиями ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а именно: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в целях использования при справочно-информационном обслуживании, информировании Абонента, иных целях, связанных с реализацией прав и исполнением обязательств по Договору. Перечень персональных данных определен действующим законодательством. Согласие на обработку действует в течение всего срока действия Договора, а также в течение 5 (пяти) лет с даты прекращения действия Договора.
    2. Абонент подтверждает свое согласие на размещение сети связи и оборудования Оператора в местах общего пользования в здании, строении, сооружении, на общем имуществе многоквартирного дома, в котором расположено пользовательское (оконечное) оборудование Абонента.
    3. Абонент дает согласие на получение от Оператора (или от привлеченных им для указанной цели третьих лиц) информации о проводимых Оператором акциях, презентациях и маркетинговых исследованиях, рекламной и иной справочной информации о получаемой или предлагаемой услуге, товаре Оператора и (или) его партнеров посредством рассылки материалов по электронной почте, телефонному номеру (в том числе посредством SMS-сообщения) либо посредством рассылки по адресу, указанному Абонентом в реквизитах настоящего Договора.

В случае несогласия Абонента получать указанную в настоящем пункте информацию, Абоненту необходимо обратиться к Оператору с заявлением в письменной форме посредством подачи его Оператору в местах работы с Абонентами или отправки почтовой корреспонденцией, если иное не предусмотрено условиями договора.

1. **Прочие условия**
   1. Настоящий Порядок является публичным договором, заключаемым Оператором в отношении каждого, кто к нему обратится. В силу ст. 428 Гражданского кодекса РФ настоящий Договор является договором присоединения, т.е. условия Договора определяются Оператором в одностороннем порядке и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом (Акцепт).
   2. В соответствии со ст. ст. 5, 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», факт совершения конклюдентного действия через Личный кабинет Абонента (смена тарифного плана, принятие уведомления/сообщения Оператора и пр.), признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Абонента, поскольку данная подпись произведена посредством использования кодов (Логин), паролей (Пароль для входа в Личный кабинет) и подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом (Абонентом).
   3. Изменения Договора, приложений к нему публикуются на Сайте Оператора и размещаются в местах работы с Абонентами не менее чем за 10 (десять) дней до введения их в действие. Абонент обязан своевременно, не реже одного раза в неделю, читать и принимать к сведению информацию об изменениях Договора, а также о других технологических и организационных изменениях, публикуемых на Сайте Оператора и в Личном кабинете Абонента. Размещение Оператором информации об изменениях, публикуемых на Сайте Оператора, в Личном кабинете Абонента и в местах работы с Абонентами и (или) пользователями, является надлежащим извещением Абонента. Принятие Абонентом изменений Договора, приложений к нему производится в порядке, описанном в Разделе 4 Акцепт настоящей оферты.
   4. Договор состоит из настоящего Порядка оказания услуг связи, Заявления-договора, заключенного с Абонентом, условий и порядка предоставления Услуг связи и доступа к услугам связи, Инструкции, размещенные на Сайте Оператора, Тарифные планы, выбранные Абонентом. Заявление, Спецификации и другие подписанные сторонами документы являются неотъемлемыми частями Договора.
   5. При подписании Договора, приложений к нему, а также при совершении иных действий во исполнение Договора Оператор вправе использовать факсимильный способ воспроизведения подписи и/или печати Оператора с помощью средств механического или иного копирования. По требованию Абонента Оператор предоставляет Абоненту заверенный печатью Оператора и подписью уполномоченного лица экземпляр Договора, приложений к нему.
   6. Обращения, заявления, претензии, извещения, запросы и другие документы передаются Сторонами друг другу следующим образом:
      1. от Оператора Абоненту - посредством отправки почтовой корреспонденции по адресу установки оборудования, размещения в Личном кабинете и/или отправки по адресу электронной почты Абонента, указанному в Заявлении, если иное не предусмотрено соответствующим пунктом настоящего порядка.
      2. от Абонента Оператору - в письменной форме посредством подачи заявления Оператору в местах работы с Абонентами или отправки почтовой корреспонденцией или отправки по адресу электронной почты Оператора, если иное не предусмотрено соответствующим пунктом настоящего Порядка.
   7. Договор считается заключенным на неопределенный срок, если иное не указано в Заявлении Абонента.
   8. Стороны могут расторгнуть Договор в любое время по взаимному соглашению.
   9. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам связи, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге связи. Дата прекращения действия Договора, указанная в заявлении является датой расторжения Договора, если иное не определено условиями заявления и/или соглашением сторон.
   10. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных Федеральным Законом «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания услуг связи или настоящим Порядком (в т.ч. при неоплате или неполной оплате оказанных Услуг связи) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.
   11. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг связи, Договор с Абонентом прекращается с момента получения Оператором уведомления Абонента о прекращении права владения и (или) пользования помещением или обращения нового владельца указанного помещения о заключении Договора.
   12. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством, в том числе ФЗ «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания услуг связи и иными нормативными правовыми актами**.**
2. **Адрес и реквизиты Оператора**

Общество с ограниченной ответственностью «СерДи ТелеКом»

Юридический адрес: 357322, Ставропольский край,

Кировский район, п. Комсомолец, ул. Ленина, 8

Почтовый адрес: 357820, Ставропольский край, г. Георгиевск, ул.Калинина, 123

E-mail: [serdi@serdi.ru](mailto:serdi@serdi.ru)

<http://www.serdi.ru/>

ИНН: 2609019259

КПП: 260901001

Банковские реквизиты:

р/сч 40702810560060100600 отделение № 5230

Сбербанка России г. Ставрополь

БИК 040702615

к/сч 30101810907020000615

Приложение №1

к Порядку оказания услуг связи

**Технические показатели**

|  |
| --- |
| Задержка передачи пакета (мс) 2, 3 - 0-400 |
| Коэффициент потери пакетов (%/мес) 3 - не более 2 |
| Полоса пропускания линия связи 4 – до 100 Мбит/с |

1.Технические нормы, в соответствии с которыми предоставляются телематические услуги связи, установлены РД «Телематические службы» и иными нормативными актами РФ.

2. В задержку передачи пакета включаются: задержка кодирования / декодирования речи и пакетизации, задержка маршрутизации на сети, задержка распространения сигнала, задержка буферизации. Она определяется как полусумма задержек передачи пакета в обоих направлениях (туда и обратно).

3. Показатели распространяются и обеспечиваются Оператором только на ресурсах, расположенных на сети Оператора.

4. Полоса пропускания линии связи между абонентским оборудованием и узлом связи сети передачи данных Оператора; определяется тарифным планом.

5.Показателем достоверности передачи данных является использование внешней адресации при выходе в сеть Интернет.

6.Характеристики достоверности и надежности передачи информации, а также потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации или их диапазоны не могут быть точно указаны (но характеристики не хуже, чем это определено Приказом Министерства информационных технологий и связи РФ от 27 сентября 2007 г. № 113 «Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования»). Услуги предоставляются абоненту с выделением максимально возможного на данный момент количества ресурсов сети.