

# УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

ООО «Твой Телеком»

Утверждены приказом  
директора ООО «Твой Телеком»  
№16/М от «28» декабря 2024 г.  
Приложение №1  
к публичной оферте на оказании услуг связи

## РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### *Регулирование.*

1.1 Настоящие Условия разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О связи», Законом «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг связи и другими нормативно-правовыми актами, и регулируют взаимоотношения между Абонентами и Оператором связи (далее – Оператор) при оказании Услуг связи.

1.2 Настоящие Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.3 Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с ними.

1.4 Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, что предусмотрены настоящими Условиями, применяются условия отдельного соглашения.

*Термины и определения, указанные ниже, учитывают положения Правил оказания услуг связи и введены для удобства применения настоящих Условий.*

**Абонент** – пользователь услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании услуг связи с выделением для этого абонентского номера или уникального кода идентификации (далее - договор).

**Абонентская линия** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных или обеспечивающая возможность подключения к сети передачи данных оборудования.

**Абонентский номер** – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети связи Оператора;

**Абонентский терминал** – совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе.

**Абонентская плата** – размер платежа Абонента за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема (трафика, времени пользования услугами и т.д.) потребленных Абонентом в данном периоде Услуг. Размер Абонентской платы определяется выбранным Тарифом (Тарифным планом). Порядок списания абонентской платы определяется Разделом 7 настоящих Условий.

**Авансовый платеж** – объем денежных средств, который вносится Абонентом на свой Лицевой счет в период, предшествующий Расчетному периоду, за Услуги, оказываемые ему Оператором в течение Расчетного периода. Размер Авансового платежа, внесение которого необходимо для надлежащего исполнения Абонентом обязанностей по Договору, предусмотрен Тарифным планом, выбранным Абонентом.

**Авторизация** – процесс анализа на узле связи Оператора введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права пользования Услугой связи.

**Внесение денежных средств на Лицевой счет** – совершение платежа Абонентом с использованием номера Лицевого счета Абонента.

**«Дополнительные услуги», «Дополнительные сервисы», «Сервисы»** – услуги, оказываемые Оператором, неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение

их потребительской ценности. Перечень и стоимость дополнительных услуг определяется Оператором.

**Лицевой счет** – учетная запись, аналитический счет в автоматизированной системе расчетов, служащие для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных Абонентом по Договору в счет оплаты Услуг. Номер лицевого счета совпадает с номером Договора на оказание услуг связи.

**Оборудование** – техническое средство, включая программное обеспечение, с помощью которого обеспечивается доступ к Услугам связи посредством подключения данного оборудования к Сети связи Оператора.

**Оборудование ONT** – оптический модем для предоставления услуг связи по волоконно-оптическим линиям связи с использованием технологии GPON.

**Оборудование STB (set-topbox)** – приставка-декодер, предназначенная для предоставления доступа к услугам цифрового телевидения.

**Отказ от конкретной Услуги** – выполнение Абонентом действий, направленных на прекращение предоставления ему Оператором конкретной Услуги, на которую Абонент ранее заключил Договор. Отказ от Услуги возможен при условии полной оплаты Абонентом фактически понесенных расходов Оператора по предоставлению Услуги.

**Пользовательское (оконечное) оборудование** – технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Абонента или предназначенные для таких целей (Оборудование ONT, Оборудование STB и прочее). Вид (тип) пользовательского (оконечного) оборудования указываются в Бланке заказа.

**Пакет услуг** – перечень услуг, объединенных для оказания Услуг Абоненту на условиях, установленных Оператором.

**Правила оказания услуг связи** – Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2024 № 59, «Правила оказания услуг связи по передаче данных», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 2606 от 31 декабря 2021 г., «Правила оказания телематических услуг связи», утвержденных Постановлением Правительства № 2607 от 31 декабря 2021 г.

**Резервирование денежных средств на Лицевом счете** – выделение денежных средств из авансовых платежей Абонента для возможного последующего Списания данных денежных средств с Лицевого счета в качестве оплаты за определенную Услугу (либо за Услугу предоставления доступа, либо за Услугу связи) (возможность Списания выделенных денежных средств в качестве оплаты за другие Услуги исключается).

**Расчетный период** – календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 23 часов 59 минут 59 секунд последнего числа месяца включительно, в котором Оператором оказываются Услуги связи Абоненту.

**Сессия** – однократное непрерывное пользование Услугой «Интернет» с использованием технологий GPON.

**Списание денежных средств с Лицевого счета** – списание Оператором денежных средств из платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги, Дополнительные услуги, Дополнительные сервисы, Сервисы.

**Тарифный план** – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами связи. Актуальная информация о действующих Тарифных планах размещена на web-сайте Оператора: [drugoytele.com](http://drugoytele.com), а также доступна в Центре обслуживания клиентов по месту нахождения Оператора.

**«Услуги связи»** – услуги связи для целей доступа и использования информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также телефонной связи, оказываемые Оператором по настоящему Договору с использованием Сети связи.

**«Предоставление доступа к Услугам связи»** – совокупность действий Оператора связи по формированию абонентской линии и подключению ее с помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети связи Оператора или обеспечению возможности подключения к сети связи пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети связи в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи.

## РАЗДЕЛ II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.

2.1. Услуги оказываются на основании возмездного Договора оферты на оказание услуг связи. Пользование Услугами связи Оператора (в том числе и Услугой предоставления доступа) означает безусловное согласие Абонента с настоящими Условиями.

2.2. Оператор приступает к оказанию Услуг непосредственно после подписания Бланка заказа, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня оплаты, предусмотренной настоящими Условиями. Начисление абонентской платы за пользование Услугами начинается с даты фактического начала оказания услуг, указанной в акте приема-передачи оказанных услуг, либо с даты первой Авторизации Абонента, если дата авторизации более ранняя, чем дата подписания акта приема-передачи оказанных услуг.

2.3. Изменение существенных условий Договора оформляется путем заключения дополнительного соглашения к договору в письменной форме. В соответствии с частями 2 и 3 статьи 424 Гражданского кодекса Российской Федерации письменной формой дополнительного соглашения к договору признается, в том числе, размещение условий дополнительного соглашения на сайте Оператора и акцептирование их Абонентом путем совершения конклюдентных действий, в том числе продолжения пользования Услугами.

2.4. Объявления об изменении Тарифов размещаются на Сайте Оператора и в местах работы с Абонентами и (или) пользователями не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

2.5. Бланк Заказа, оформленный в рамках Договора, вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует на неопределенный срок, если в Заказе не указано иное. Действие любого из Заказов может быть отменено подписанием другого Заказа в случае, если Абонент указал такое условие в новом Заказе. Прекращение действия Заказа осуществляется по правилам пункта 2.9.

2.6. В случае, если вследствие изменения Тарифного плана Абонент приобретает Услугу (услуги) связи, которая не входила в предыдущий тарифный план, Оператор предоставляет Абоненту доступ к такой услуге (услугам) связи, а Абонент оплачивает Оператору услугу предоставления доступа к заказываемой услуге (услугам).

2.7. Абонент может отказаться от конкретной Услуги Оператора и изменить тем самым тарифный план при условии полной оплаты Абонентом фактически понесенных расходов Оператора по предоставлению Услуги и отсутствию дебиторской задолженности. В случае, если Абоненту в пользование передавалось оборудование, предназначенное исключительно для оказания Услуги, от которой отказывается Абонент – оборудование возвращается Оператору. Возвращаемое оборудование должно быть в исправном состоянии, в противном случае Абонент возмещает Оператору стоимость оборудования.

### **2.8. Прекращение/расторжение Договора:**

2.8.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.8.2. Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента, выраженной в письменной форме, при условии оплаты Оператору фактически понесенных им расходов. При этом Абонент уведомляет Оператора о своем желании расторгнуть договор путем подачи письменного заявления Оператору о расторжении договора в местах работы с абонентами, установленных Оператором. Договор (Заказ) будет считаться расторгнутым, а оказание Услуг прекращенным со дня, следующего за днем получения Оператором соответствующего заявления Абонента при условии полной оплаты Абонентом фактически понесенных расходов Оператора по предоставлению Услуги и при отсутствии у Абонента дебиторской задолженности, если более поздний срок не указан в заявлении Абонента.

При соблюдении указанных выше условий, в случае, когда сумма внесенного Абонентом авансового платежа больше, чем сумма фактически понесенных Оператором расходов, Абонент имеет право обратиться к Оператору с заявлением о возврате средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения такого заявления.

2.8.3. В случае нарушения Абонентом требований, установленных Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи или Договором об оказании услуг связи, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями Договора,

Оператор имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения. В случае не устранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи, Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи.

### **РАЗДЕЛ III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТА.**

#### **3.1. Оператор обязан:**

3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, лицензиями, а также Договором, включая настоящие Условия и Заказом.

3.1.2. По заявке Абонента устранять неисправности Сети и/или Абонентской линии, препятствующие пользованию Услугами, при условии выполнения Абонентом обязательств по Договору не позднее, чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации заявки – при повреждении Абонентской линии, а в случае повреждения магистральных сетей – 14 (четырнадцать) рабочих дней. В случае возникновения неисправности абонентской линии на участке от входной двери квартиры, в которой установлено соответствующее оконечное оборудование, до оптического модема, неисправность устраняется Оператором связи на возмездной основе по тарифам, установленным Оператором, размещенным на сайте Оператора и (или) в местах работы с абонентами.

3.1.3. Извещать Абонента о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ, не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемого начала их проведения путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора и на официальной странице в социальных сетях. Проведение планово-профилактических работ с перерывом связи не считается Прерыванием предоставления Услуг связи и подлежит оплате Абонентом в соответствии с Договором.

#### **3.2. Абонент обязан:**

3.2.1. Производить оплату Услуг в сроки и на условиях, предусмотренных Договором (включая Условия) и Тарифами Оператора. Оплата услуг осуществляется путем внесения наличных денежных средств в кассу Оператора в местах работы с абонентами, а также через выделяемый Абоненту личный кабинет с использованием банковской карты.

3.2.2. Подключать к Абонентской линии и использовать для доступа к Сети связи Оператора только такое Пользовательское (оконечное) оборудование, которое исправно и на которое имеется документ о подтверждении его соответствия установленным требованиям.

3.2.3. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) календарных дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором, согласно Договору, оказываются услуги связи, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства.

3.2.4. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию, Пользовательское (оконечное) оборудование и прочее оборудование, необходимое для пользования услугами связи, а также не предпринимать несогласованных с Оператором действий по настройке пользовательского (оконечного) оборудования, либо установке иного оборудования на Абонентскую линию.

В случае несоблюдения Абонентом условий, предусмотренных настоящим пунктом, Оператор освобождается от ответственности по обеспечению своих гарантийных обязательств в части обслуживания Пользовательского (оконечного) оборудования.

Устранение неисправностей Абонентской линии осуществляется Оператором на возмездной основе, по тарифам, установленным Оператором, которые размещены на сайте Оператора и (или) в местах работы с абонентами.

3.2.5. Обеспечить сохранность Абонентской линии, Оборудования и Пользовательского (оконечного) оборудования, находящегося в собственности Оператора, и соблюдение требований производителя данного оборудования и Оператора к его эксплуатации.

3.2.6. Сообщать Оператору о любых повреждениях Абонентской линии и/или Пользовательского (оконечного) оборудования, находящегося в собственности Оператора, и возмещать Оператору убытки в случае повреждения и/или утраты Пользовательского (оконечного) оборудования и/или Оборудования, находящихся в собственности Оператора (за исключением

убытков, возникших по вине Оператора), в соответствии с законодательством в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления Оператором соответствующего счета.

3.2.7. Соблюдать правила пользования Услугами, изложенные в Договоре, настоящих Условиях, Заказах. Соблюдать правила эксплуатации Оборудования, Пользовательского (оконечного) оборудования.

3.2.8. Своевременно и за свой счет обеспечить наличие всех необходимых для выполнения Заказа Оператором согласований, разрешений и допусков.

3.2.9. Не допускать использования средств связи, пользовательского (оконечного) устройства и иного оконечного оборудования, в том числе систематического совершения вызовов без цели передачи голосовой и/или неголосовой информации, для преднамеренного создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование Услугами, а также создания помех для нормального функционирования сети связи.

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, не использовать Услуги без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п.

Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи и осуществлять подмену номера «А» вызывающего абонента.

3.2.10. Не передавать третьим лицам и предотвращать несанкционированное использование третьими лицами в любой форме и любым способом предоставленных по Договору Абонентский номер, логин, IP-адрес, кодовое слово.

Не предоставлять третьим лицам доступ к Абонентской линии, в том числе в целях получения либо предоставления третьими лицами иным лицам Услуг, без согласования с Оператором.

3.2.11. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг, 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 Абонентом тарифному плану, а также при организации Интернет-соединения через сеть Wi-Fi, и при подключении к Оконечному оборудованию одновременно нескольких устройств (при наличии технической возможности), скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном тарифном плане.

### **3.3 Абонент вправе:**

3.3.1. Производить сверку платежей в офисе Оператора.

3.3.2. Изменять Тарифный план в рамках предлагаемого перечня Тарифных планов с соответствующим изменением оплаты Услуг согласно Условиям, и осуществлять иные права, предусмотренные Условиями и действующим законодательством не более одного раза в течение Расчетного периода.

3.3.3. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные действующими нормативно-правовыми актами.

### **3.4. Оператор вправе:**

3.4.1. Приостановить оказание Услуг связи в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством и Договором, а также осуществлять иные права, предусмотренные Условиями и действующим законодательством.

Приостановить оказание Абоненту только тех Услуг, в отношении которых Абонентом допущены нарушения требований, установленных действующим законодательством РФ и Договором, включая настоящие Условия. В части приостановления оказания услуг местной телефонной связи Оператор вправе приостановить предоставление Абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб только в случае, если технико-технологические особенности средств связи сети связи Оператора, не позволяют сохранить

такую возможность одновременно с приостановлением оказания Абоненту услуг местной телефонной связи.

3.4.2. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте ООО «Твой Телеком» [drugoytele.com](http://drugoytele.com) и в местах работы с абонентами.

Дополнительно уведомить Абонентов о введении изменений путем размещения информации об изменении в местах работы с абонентами, а также с помощью средств электронной связи, письменных сообщений и т.п.

3.4.3. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте и его обязательствах. При этом не требуется дополнительное согласие Абонента для передачи (уступки) третьему лицу указанного права требования от Абонента.

3.4.4. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

3.4.5. 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.

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

3.4.7. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера, об Услугах Оператора, способах и условиях их предоставления и заказа в соответствии требованиями действующего законодательства.

#### **РАЗДЕЛ IV. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «ИНТЕРНЕТ».**

4.1. Услуга «Интернет» включает в себя предоставление доступа к Сети Оператора, к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, прием и передачу телематических электронных сообщений, услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации, услуги связи в сети передачи данных для целей передачи голосовой информации.

4.2. Обязательным для оказания Услуг является наличие технологического Оборудования ONT для передачи данных по оптическому волокну (тип предоставляемого Оператором Оборудования ONT зависит от видов и количества заказываемых Абонентом услуг), которое предоставляется Абоненту Оператором в случае необходимости и подлежит возврату Оператору в случае расторжения Договора об оказании услуг связи, если Абонент не выкупил оборудование у Оператора, на условиях, предложенных Оператором.

4.3. Оборудование ONT передается Абоненту по Акту приёма-передачи работ и Оборудования (далее – Акт приёма).

4.4. В случае расторжения договора Оборудование ONT принимается от Абонента по Акту возврата оборудования (далее – Акт возврата).

4.5. Абонент при расторжении Договора обязуется вернуть Оператору Оборудование ONT, переданное по Акту приёма, если оборудование не находится в собственности Абонента.

4.6. Работы по демонтажу Оборудования ONT выполняются Оператором при получении заявки от Абонента с оформлением Акта возврата.

4.7. Абонент обязан в случае невозврата или неисправности возвращаемого Оборудования оплатить Оператору сумму, равную стоимости Оборудования ONT, указанной в Акте приёма.

4.8. Услуга «Интернет» оказываются Абоненту по технологии GPON при наличии:

- технической возможности;
- оборудования ONT.

4.9. Подключение Услуги «Интернет» осуществляется с использованием волоконно-оптической линии связи, проводимой от узла связи Оператора до пользовательского (оконечного)

оборудования, устанавливаемого у Абонента. Максимальная скорость обмена данными в сети Интернет ограничена параметрами выбранного Абонентом тарифного плана. Фактическая скорость обмена данными зависит от используемого протокола обмена данными, от состояния элементов сети передачи данных (сетей передачи данных прочих операторов, серверов, сетевого оборудования, с которыми абонентский терминал осуществляет обмен данными), от наличия иных услуг, оказываемых с использованием данной линии связи, в связи с чем Оператор не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода оказания Услуги «Интернет» Абоненту.

4.10. Используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных и телематики: интерфейсы - Ethernet 10/100/1000 Base-T(RJ-45), FXS (RJ-11), протоколы - 1000BASE-T, SIP, 802.11 b/g/n/ac.

4.11. Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных, потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, достоверность передачи информации), технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных), технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги, соответствуют нормам, утвержденным Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25 ноября 2021 г. № 1229 «Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования».

#### 4.12. Технические нормы на показатели функционирования сетей передачи данных

N п/п	Наименование показателя	Тип передаваемого трафика				Трафик передачи данных, за исключением интерактивного, сигнального и потокового трафика
		Интерактивный	Интерактивный при использовании спутниковой линии связи	Сигнальный	Потоковый	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Средняя задержка передачи пакетов информации (мс)	не более 100	не более 400	не более 100	не более 400	не более 1000

2.	Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации (мс)	не более 50	не более 50	-	не более 50	-
3.	Коэффициент потери пакетов информации	не более $10^{(-3)}$	не более $10^{(-3)}$	не более $10^{(-3)}$	не более $10^{(-3)}$	не более $10^{(-3)}$
4.	Коэффициент ошибок в пакетах информации	не более $10^{(-4)}$	не более $10^{(-4)}$	не более $10^{(-4)}$	не более $10^{(-4)}$	не более $10^{(-4)}$

4.13. Для получения Услуги Абоненту выделяется динамический IP-адрес сети Интернет.

4.14. Датой начала оказания Услуги является наиболее ранняя из дат – дата первой Авторизации Абонента или дата подписания Абонентом Акта приёма.

## 5. РАЗДЕЛ V. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «ТЕЛЕФОНИЯ»

5.1. Абонент оплачивает, а Оператор в соответствии с настоящими Условиями оказания услуг связи оказывает следующие Услуги, входящие в состав услуги «Телефония»:

5.1.1. Услуги местной телефонной связи, которые включают в себя:

- предоставление доступа к сети местной телефонной связи;
- предоставление доступа к сети местной телефонной связи по технологии GPON;
- предоставление в постоянное пользование до 2 (двух) абонентских линий на один номер;
- предоставление местного телефонного соединения.

5.1.2. При согласии Абонента на предоставление доступа к услугам внутризоновой, международной и междугородной телефонной связи, данные услуги внутризоновой, международной и междугородной телефонной связи оказываются на условиях, изложенных в опубликованных соответствующими операторами публичных офертах с учетом положений настоящих Условий.

5.1.3. Иные Услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами телефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности (на основании обращения Абонента).

5.2. Услуги местной телефонной связи делятся на услуги местной телефонной связи с:

- абонентской системой оплаты;
- повременной системой оплаты;
- комбинированной системой оплаты.

5.3. Обязательным условием оказания Услуг является подключение Услуги «Интернет» и наличие Оборудования ONT для передачи данных по оптическому волокну. Стороны особо оговаривают, что условия предоставления такого оборудования согласовываются Оператором с Абонентом отдельно. Оператор вправе приостановить исполнение Договора с Абонентом в случае не достижения Сторонами соглашения по условиям предоставления Оборудования ONT.

5.4. Оборудование ONT передается Абоненту и принимается от Абонента по Акту приёма.

5.5. Абонент при расторжении Договора обязуется вернуть Оператору Оборудование ONT, переданное по Акту возврата, если Абонент не приобрел оборудование в собственность.

5.6. Оператор на основании письменного заявления Абонента предоставляет и(или) приостанавливает доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи.

## **РАЗДЕЛ VI. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ТЕЛЕВИДЕНИЕ».**

(Услуга «Телевидение» оказывается на основании Агентского договора с ООО «Лайф Стрим»)

6.1. Услуга «Телевидение» включает в себя предоставление Абоненту доступа к сети связи ООО «Лайф Стрим» и доставку сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

6.2. Услуга оказывается Абоненту с использованием технологии GPON при наличии технической возможности;

6.3. Обязательным условием оказания Услуг является подключение Услуги «Интернет» и наличие Оборудования ONT для передачи данных по оптическому волокну для предоставления доступа к услугам цифрового телевидения (тип предоставляемого Оператором Оборудования зависит от видов и количества заказываемых Абонентом услуг). Абонент, по согласованию Оператора, вправе получить от Оператора пользовательское (оконечное) оборудование, принадлежащее Оператору, на условиях передачи в собственность, либо во временное владение и пользование. В случае передачи оборудования в пользование оно подлежит возврату Оператору в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента расторжения (прекращения действия) Договора, либо с даты получения Абонентом требования о возврате такого оборудования от Оператора.

6.4. Оборудование ONT передается Абоненту по Акту приёма.

6.5. Перечень и количество каналов, предоставляемых Абоненту при оказании услуги «Телевидение», публикуется ООО «Лайф Стрим» на сайте smotreshka.tv. Размещенный на сайте перечень каналов является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг связи. ООО «Лайф Стрим» вправе в одностороннем порядке изменить перечень и количество телевизионных каналов, предоставляемых Абоненту при оказании услуги «Телевидение».

## **РАЗДЕЛ VII ТАРИФЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ**

**7.1. Тарифные планы предоставления доступа к услугам связи.**



7.1.1. Стоимость Услуг, оказываемых Абоненту Оператором по Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами Оператора.

7.1.2. Все суммы указаны в рублях и включают в себя налоги, сборы и другие обязательные платежи, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. Предприятие находится на упрощенной системе налогообложения и является плательщиком НДС.

7.1.3. Вид Оборудования ONT и STB, предоставляемого Оператором Абоненту на условиях соответствующих тарифных планов предоставления доступа, зависит от вида и количества заказываемых Абонентом услуг.

7.1.4. К стоимости пакетного тарифного плана, включающего услугу «Телефония», прибавляется стоимость внутрizonовых, междугородных и международных вызовов, осуществленных абонентом, которые тарифицируются отдельно.

7.1.5. Смена тарифного плана по услугам связи производится Оператором с учетом пп. 2.7, 2.8. настоящих Условий по письменному заявлению Абонента либо через личный кабинет, либо в офисе, либо через форму «онлайн обращение» на официальном сайте <https://drugoytele.com/> следующего за днем подачи заявления не более одного раза в течение Расчетного периода.

7.1.6. По инициативе Абонента и при наличии технической возможности Оператор может осуществить: подключение 2х телефонных номеров, каждый из которых включается по двум абонентским линиям.

7.1.7. Указанная абонентская плата может меняться от выбора тарифного плана, услуг предоставления доступа и количества видов заказанных услуг.

7.1.8. Абонент оплачивает услуги внутрizonовой, международной и междугородной телефонной связи путем списания денежных средств с Лицевого счета Абонента на расчетный счет Оператора связи с целью их дальнейшего перечисления (за исключением оплаты Услуг возможности предоставления доступа к услугам внутрizonовой, международной и междугородной телефонной связи) Оператором связи в пользу операторов сетей внутрizonовой, международной и междугородной телефонной связи.

## **7.2. Порядок и сроки оплаты.**

7.2.1. Ежемесячная абонентская плата складывается из сумм Абонентских плат за каждую из предоставляемых Абоненту услуг связи и может меняться в зависимости от выбора тарифного плана и количества видов заказанных услуг.

7.2.2. Счета за услуги связи, за исключением счетов за услуги местной телефонной связи при повременной системе оплаты, выставляются Оператором не позднее 20 (двадцатого) числа месяца, предшествующего Расчетному.

7.2.3. Счета за услуги местной телефонной связи при повременной системе оплаты выставляются Оператором не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Расчетным.

7.2.4. Оплата услуг предоставления доступа к услугам связи осуществляется Абонентом непосредственно в день предоставления доступа или не позднее 6 (шести) календарных дней с даты подписания Бланка заказа.

7.2.5. Оплата ежемесячной абонентской платы осуществляется Абонентом не позднее 28 (двадцать восьмого) числа месяца, предшествующего Расчетному. Оплата ежемесячной абонентской платы за первый Расчетный месяц осуществляется не позднее 6 (шести) календарных дней со дня предоставления доступа к услугам связи.

7.2.6. Счета на оплату услуг связи выставляются Оператором Абоненту путем размещения их в личном разделе Абонента на сайте Оператора - Личном Кабинете Абонента. Пароль и логин для доступа в Личный кабинет выделяются каждому Абоненту при заключении Договора.

## **7.3. Основания и условия перерасчёта**

7.3.1. Перерасчёт производится в случае, если услуги связи были оплачены, но не предоставлялись по вине Оператора более **24 (двадцати четырех) часов**.

7.3.2. Возврат денежных средств за бесплатные услуги не может быть произведён в силу их нулевой стоимости.

7.3.3. Заявление на перерасчет может быть направлено Абонентом одним из следующих способов:

7.3.3.1. форма "online обращения" на сайте компании <https://drugoytele.com/> (на Центр обслуживания клиентов);

7.3.3.2. раздел обращение в Личном Кабинете Абонента (на Центр обслуживания клиентов);

7.3.3.3. в офисе Оператора по адресу г. Тольятти, ул. Ботаническая, д. 3Б

7.3.4. Перерасчёт производится за прошедший месяц в начале следующего расчётного периода (месяца) пропорционально количеству дней, когда услуга не предоставлялась.

## **РАЗДЕЛ VIII. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АБОНЕНТСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ**

Настоящие Особенности предоставления абонентского оборудования физическим лицам ООО «Твой Телеком» устанавливают условия передачи ООО «Твой Телеком» (далее – «Твой Телеком») Абоненту Оборудования в собственность (купля-продажа), либо во временное владение и пользование (аренда). Выбор способа передачи Оборудования определяется Оператором, а желаемый способ передачи указывается Абонентом в Договоре.

### **8.1. Оборудование в рассрочку/собственность.**

8.1.1. ООО «Твой Телеком» осуществляет передачу оборудования в собственность и на условиях рассрочки Абоненту в соответствии с условиями Публичной оферты «О заключении договора купли-продажи телекоммуникационного оборудования», размещенной на сайте <https://drugoytele.com/documents/>.

### **8.2. Оборудование во временное владение**

8.2.1. Абонент получает доступ к услугам связи и получает во временное (на период действия Договора об оказании услуг связи) пользование у Оператора оборудование в зависимости от выбранных Абонентом видов услуг.

8.2.2. Оплата за временное пользование оборудованием не взимается.

8.2.3. Оборудование возвращается Оператору при расторжении договора в исправном состоянии.

8.2.4. В случае утраты или повреждения оборудования, Абонент обязан возместить убытки Оператору в размере их стоимости, указанной Сторонами в Акте приема-передачи оборудования. Возмещение убытков производится Абонентом путем оплаты счета Оператора в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления счета, если иное не установлено соглашением Сторон.

## **9. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров**

9.1. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, оказываемых по Договору, Абонент уплачивает Оператору неустойку в размере 1 % стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности за Услуги, но не более суммы, подлежащей оплате. Абонент обязан уплатить такую неустойку после предъявления ему (путем указания в счете) требования об ее оплате.

9.2. Стороны несут ответственность за несоблюдение условий о конфиденциальности в случаях, предусмотренных действующим законодательством и договорами (соглашениями) Сторон.

9.3. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям электросвязи.

9.4. Если иное не предусмотрено законом или Договором, Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

9.5. 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.

9.6. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Оператор вправе предъявить иск в суд к Абоненту по месту жительства ответчика.