Утверждаю
Директор ООО «СитиКом»
Проскуряков П. Н.

ПРАВИЛА

оказания телематических услуг связи ООО «СитиКом»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Приложение определяет правила, обязательные для Абонента и Оператора при использовании телематических услуг связи в сети Интернет (далее «**Сеть**»). **Сеть** представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования Сетью. В основу настоящих Правил, положены общепринятые нормы работы в Сети, Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства от 31.12.2021 № 2607.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Абонентская плата - предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный авансовый платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода.
2.2. Авторизация - процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услуги или войти в Личный кабинет.
2.3. Аутентификационные данные – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет или доступа к соответствующим Услугам.
2.4. Баланс лицевого счета - разность между двумя суммами денежных средств в определенный момент времени. Первая сумма состоит из денежных средств, внесенных на Лицевой счет до данного момента времени; вторая сумма состоит из денежных средств, зарезервированных на Лицевом счете на данный момент времени, и денежных средств, списанных с Лицевого счета до данного момента времени;
2.5. Внесение денежных средств на Лицевой счет – авансовый платеж Абонента на расчетный счет Оператора с указанием номера Лицевого счета.
2.6. Вредоносное программное обеспечение - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи.
2.7. Личный кабинет – web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета.
2.8. Лицевой счет – Электронный счет в биллинговой системе Оператора связи, на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.
2.9. Отказ от конкретной Услуги – одностороннее расторжение Абонентом соответствующего Приложения к Договору применительно к данной конкретной Услуге, на которую ранее подписался Абонент.
2.10. Подписка на Услугу – выполнение Абонентом действий, перечисленных на соответствующей странице Личного кабинета, являющееся заказом на получение данной Услуги на условиях соответствующего Приложения к Договору.
2.11. Прекращение действия Подписки на Услугу – прекращение оказания Абоненту

2.1. конкретной Услуги и прекращение действия соответствующего Приложения к настоящему Договору, на основании которого предоставляется данная Услуга.

2.2. Расчетный период - период оказания Услуг продолжительностью один месяц.

2.3. Регистрация – выполнение действий, перечисленных на странице в разделе «Регистрация» сайта **https://citycomm.ru.**

2.4. Резервирование денежных средств на Лицевом счете – выделение Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента для их возможного последующего списания с Лицевого счета в качестве оплаты за определенную Услугу, исключающее возможность их списания в качестве оплаты за другие Услуги.

2.5. Спам - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

2.6. Сессия – очередное однократное непрерывное пользование Услугой доступа в Интернет. При необходимости любая Сессия может рассматриваться Оператором в виде последовательности Сессий меньшей длительности.

2.7. Списание денежных средств с Лицевого счета – списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.

2.8. Тарифный план - совокупность ценовых условий, при которых Оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.

2.9. 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.

2.10. «Услуга» или **«Услуга связи»** - каждая из услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту согласно условиям Договора.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Перед заключением Договора необходимо внимательно ознакомиться с Договором и данными Правилами. Заключение Договора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора и Правилами оказания телематических услуг связи ООО «СитиКом».

3.2. Телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании Договора.

3.3. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту.

3.4. Все приложения, изменения и дополнения к Договору являются его неотъемлемой частью.

3.5. Для заключения договора о предоставлении доступа к телематическим услугам с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор (далее - заявитель), подает оператору связи заявление о предоставлении услуги (далее - заявление).

3.6. Заявление регистрируется. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней от даты регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к телематическим услугам. При ее наличии Оператор связи заключает с заявителем договор.

3.7. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к телематическим услугам. Об отказе заявителю сообщается либо устно (в офисе компании, либо по телефонному звонку), либо в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней от даты окончания проверки, предусмотренной пунктом 3.5. настоящих Правил.

3.8. Сторонами договора, заключаемого в письменной форме, могут выступать физическое лицо, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны.

3.9. Договор на оказание Услуги может заключить любое физическое лицо, обладающее дееспособностью в соответствии со Статьей 21 Части I ГК РФ, зарегистрированное по адресу предоставления Услуги, или являющееся собственником помещения, или имеющее право пользования помещением по адресу предоставления Услуги. Для заключения договора необходимо предъявление паспорта с регистрацией по адресу предоставления Услуги, либо (для собственника помещения) паспорта и подлинника документа на право собственности помещения или документ, подтверждающий право пользования помещением. При заключении Договора Абонент обязан занести в Договор всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент. При изменении персональных данных Абонент обязан уведомить Оператора в течение 60 дней в письменной форме.

3.10. Для заключения договора представитель юридического лица предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа), а также документ, подтверждающий факт внесения записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

3.11. Для заключения договора индивидуальный предприниматель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий факт внесения записи в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей .

3.12. Договор, заключаемый с физическим лицом в целях пользования телематическими услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор.

3.13. Услуга "Организация абонентского подключения" взимается однократно при условии выполнения нестандартных работ по подключению к услугам.

3.14. Оператор определяет имя доступа пользователя (логин) и пароль к PPPoE-соединению и лицевому счету Абонента на сайте **https://citycomm.ru**.

3.15. Абонент не имеет права изменять сетевые реквизиты без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента. Лицевой счет присваивается Оператором Абоненту при заключении договора для однозначной идентификации Абонента в базе данных Оператора.

4. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К УСЛУГЕ. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

4.1. При заключении Договора Абонент обязан предоставить доступ для проведения работ по вводу кабеля в помещения. Указанные работы выполняются персоналом Оператора. Абонент обязан самостоятельно обеспечить возможность ввода кабеля в квартиру с учетом существующих, по проекту здания, технологических отверстий для ввода коммуникаций в квартиру.

4.2. Кабель не является дополнительным оборудованием и предоставляется абоненту на время пользования услугой Оператора от узла доступа до ввода в квартиру. Для подключения абонентского терминала по территории квартиры или иного помещения Абонента можно воспользоваться услугой удлинения кабеля.

4.3. При возникновении технических сложностей при подключении, Оператор ставит в известность Абонента в течение трех рабочих дней, с момента определения возникших осложнений. Срок подключения продлевается при этом на срок, устанавливаемый Оператором.

4.4. В случае если выяснились обстоятельства, препятствующие подключению в указанный срок, срок подключения продлевается по соглашению с Абонентом. В случаи

несогласия с переносом сроков Абонент вправе отказаться от заключения договора.

4.5. Оператор выполняет работы по подключению Абонента к телекоммуникационной сети Оператора, а также осуществляет доставку, установку и подключение дополнительного оборудования, в день подключения Абонента к сети Оператора, после подписания Договора. Работы по подключению Абонента к телекоммуникационной сети Оператора принимаются Абонентом по Акту сдачи-приемки работ. Дата подписания Акта сдачи-приемки работ является датой начала оказания Услуги.

4.6. Конфигурация сетевых параметров Абонента и настройка оборудования Оператора для предоставления Абоненту доступа в Сеть осуществляется Оператором в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента подписания Акта сдачи-приемки работ и оборудования.

4.7. Дополнительное оборудование, услуги по доставке, работы по установке и подключению дополнительного оборудования, принимаются Абонентом по Акту сдачи-приемки дополнительного оборудования и работ.

4.8. Если Абонент необоснованно уклоняется от подписания Акта сдачи-приемки работ и Акта приема-передачи оборудования в течение 3 (трех) календарных дней после передачи их Оператором и в указанный срок не предоставлены письменные замечания Абонента, работы считаются выполненными Оператором с надлежащим качеством и в соответствии с Договором.

4.9. В случае если Абонент не предоставляет работоспособный абонентский терминал, Оператор вправе обосновать работоспособность Услуги (дополнительного оборудования) с использованием собственных технических средств и требовать подписания указанных в п. 4.9. Актов.

4.10. Право собственности на дополнительное оборудование, установленное в соответствии с дополнительным соглашением к Договору, переходит к Абоненту только после полной оплаты фактической стоимости оборудования, доставки и работ по его установке и подключению.

4.11. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи указан в п.11.7. настоящих Правил и на сайте **https://citycomm.ru.**

4.12. Перечень дополнительных услуг указан в п. 11.8. настоящих Правил и на сайте **https://citycomm.ru**.

4.13. Зона ответственности Оператора распространяется до абонентского терминала.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Услуга предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

5.2. Подписка на Услугу производится Абонентом в офисе продаж Оператора с указанием исходных данных, необходимых Оператору для предоставления Услуги.

5.3. Оператор исполняет свои обязательства по Договору, следующие из Подписки Абонента на Услугу, при выполнении следующих условий:

- Баланс Лицевого счета на момент подписки является достаточным для оплаты Услуги, согласно тарифам, действующим на момент подписки;
- Имеется техническая возможность оказания подписываемой услуги по адресу предоставления услуги;
- Абонент не имеет задолженности перед Оператором по какому-либо другому договору, заключенному ранее между Абонентом и Оператором.

В случае невыполнения любого из этих условий Абонент получает отказ в подписке на Услугу.

5.4. Отказ Абонента от Услуги регистрируется Оператором на основании письменного заявления Абонента. В случае получения Оператором данного заявления Подписка Абонента на соответствующую Услугу аннулируется, Оператор прекращает оказание этой Услуги и взимание оплаты за Услугу с даты, указанной в данном заявлении Абонента. В случае отсутствия указания этой даты в заявлении Абонента оказание Услуги и взимание оплаты за Услугу прекращается с даты регистрации отказа Абонента, осуществляемой в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения данного заявления Абонента.

5.5. Для абонентов, не оплативших услуги в соответствии с условиями Договора об оказании услуг связи (авансовый платеж за следующий расчетный период, долг для немедленного погашения) ограничивается доступ ко всем услугам до момента поступления необходимого количества денежных средств на лицевой счет абонента.

5.6. Оказание Оператором Услуг связи лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю, рассматривается как оказание Услуги Абоненту. Действие лица, идентифицированного как абонент, считается действием Абонента.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Абонент самостоятельно следит за Балансом своего Лицевого Счета, получая информацию в Личном кабинете, либо по телефону отдела продаж +7(4812)200-200.

6.2. Оплата телематических услуг связи осуществляется в российских рублях в соответствии с выбранным тарифным планом для оплаты телематических услуг связи.

6.3. Для Абонента - физического лица все тарифы, установленные Оператором, являются окончательной ценой, т.е. включают в себя все налоги и сборы, действующие на территории Российской Федерации.

6.4. Для Абонента - юридического лица все тарифы, установленные Оператором, являются окончательной ценой, т.е. включают в себя все налоги и сборы, действующие на территории Российской Федерации.

6.5. Стоимость Услуг связи определяется в Договоре об оказании услуг связи на условиях предварительной оплаты и соответствующих Приложениях к нему.

6.6. Оплата оказанных телематических услуг связи осуществляется в соответствии с выбранным тарифным планом и дополнительными услугами, выбранными Абонентом.

6.7. В качестве системы оплаты услуг применяется "авансовая" система оплаты со 100% предоплатой. Т.е. на начало расчетного периода, на лицевом счете абонента должны находиться денежные средства в сумме ежемесячной оплаты в соответствии с выбранным тарифным планом и дополнительными услугами. Их списание происходит автоматически, 1 раз в месяц в промежутке 23:50-24:00 последних суток расчетного периода.

6.8. После Заключения договора Абонент должен внести на Лицевой счет авансовый платеж за телематические услуги связи доступа к сети Интернет за первый расчетный период, согласно выбранному тарифному плану и дополнительных услуг(при наличии).

6.9. Основанием для выставления счета абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

6.10. Оплатой Услуги считается зачисление платежа на лицевой счет Абонента в автоматизированной системе расчетов Оператора.

6.11. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

6.12. Оплата может осуществляться:

- Через кассу Оператора. В этом случае платежи учитываются на Лицевом счете немедленно после поступления.
- Для абонентов юридических лиц путем безналичных перечислений на расчетный счет Оператора.
- Через системы моментальной оплаты, указанные на сайте **https://citycomm.ru.** Платежи учитываются на Лицевом счете только после поступлении денежных средств на расчетный счет Оператора.

6.13. Абонент обязан при перечислении денежных средств указывать номер своего Лицевого счета, соответствующие номеру Договора об оказании услуг связи.

6.14. Суммы, вносимые абонентом за Услуги по Договору об оказании услуг связи, приложениям к договору, резервируются, вне зависимости от назначения платежа, указанного в платежном документе.

6.15. Услуга доступа в Интернет автоматически начинает предоставляться при пополнении Абонентом необходимого количества денежных средств, согласно выбранным тарифному

плану и дополнительным Услугам.
6.16. Если Абонент не пользуется услугами связи **6 месяцев и более**, а именно, не происходит списание денежных средств Баланса лицевого счёта абонента, то Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

7.1. Оператор обязан:

7.1.1. Оказывать абоненту телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором.

7.1.2. Извещать Абонента через офисы продаж Оператора, через свой сайт в сети "Интернет" и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

7.1.3. Назначать по согласованию с абонентом новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
7.1.4. Устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию Услугой.
7.1.5. Извещать Абонента не позднее, чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых в соответствии с пунктом 7.2.1. настоящих Правил.
7.1.6. Возобновить оказание Услуги связи Абоненту в течение 24 часов со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуги в случае приостановления и (или) ограничения оказания Услуги.
7.1.7. Своевременно зачислять авансовые платежи Абонента на Лицевой счет в соответствии с п. 6.12.- 6.14. настоящих Правил.
7.1.8. Предоставлять Абоненту возможность получения телефонных консультаций службы технической поддержки. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг.
7.1.9. Предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения тайны связи. Доступ третьим лицам к информации, получаемой или отправляемой Абонентом, предоставляется исключительно в соответствии с Законами Российской Федерации.
7.1.10. Не предоставлять сведения об Абоненте третьим лицам, за исключением случаев, перечисленных в п.15.4. данных Правил.

7.2. Оператор вправе:

7.2.1. Ограничивать или приостанавливать оказание Услуги Абоненту в случае нарушения Абонентом условий Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, известив об этом Абонента в личном кабинете на сайте **https://citycomm.ru,** либо устно (по телефонному звонку).
7.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

8.1 Абонент обязан:

8.1.1. Поддерживать положительный Баланс Лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи на расчетный счет Оператора в соответствии с условиями, изложенными в Договоре на оказания услуг связи и Приложениях к нему.
8.1.2. Использовать для получения Услуги абонентский терминал, который соответствует

установленным требованиям. Не изменять присвоенные оборудованию Абонента настройки сетевого протокола.

8.1.3. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении паспортных данных или места жительства.

8.1.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и абонентский терминал, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.

8.1.5. Проверять наличие уведомлений Оператора на сайте **https://citycomm.ru** (в том числе – в Личном кабинете) и просматривать статистическую информацию об объеме полученных Услуг.

8.1.6. В случае отказа от Услуги, передать Оператору данный отказ в письменном виде не позднее, чем за 5 рабочих дней до указанной Абонентом даты отключения от данной Услуги.

8.1.7. Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству.

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

8.1.9. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

8.1.10. Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии.

8.1.11. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.
- Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
- Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.
- Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
- Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

8.1.12 Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.)

третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

8.1.13 Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

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

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

8.1.16 Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе.

8.1.17 Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:

- Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
- Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
- Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

8.1.18 Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

8.1.19 Выполнять данные Правила оказания телематических услуг связи.

8.2. Абонент вправе:

8.2.1. Отказаться от оплаты Услуги, не предусмотренной Договором и предоставленной ему без его согласия.

8.2.2. Назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

8.2.3. Требовать от оператора связи исключения возможности доступа к информационным

системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде.
8.2.4. Абонент имеет право на приостановление оказания Услуги по соответствующему тарифному плану на любой, кратный календарному месяцу**, срок до 6 месяцев** без приостановления действия Договора.
8.2.5. Абонент имеет право после расторжения Договора на оказания услуг связи, при положительном Балансе лицевого счета, требовать возврат оставшихся денежных средств.

9. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

9.1. В течение всего срока действия Договора Услуги, предоставленные Оператором в соответствующем расчетном периоде, будут считаться оказанными надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.
9.2. Претензии со стороны Абонента принимаются в письменном виде в течение шести месяцев с момента возникновения спорной ситуации по расчетам или перерыва связи. По истечении указанного срока претензии не принимаются.
9.3. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.
9.4. Извещения, претензии, запросы и другие официальные материалы передаются от Абонента Оператору - в письменной форме посредством факсимильной связи или письма заказной почтой (с последующим контролем получения посредством телефонного звонка в абонентскую службу Оператора).
9.5. Письменные обращения, направляемые Абонентом Оператору, должны быть подписаны Абонентом. Письменные обращения, не подписанные Абонентом, Оператором к рассмотрению не принимаются.
9.6. Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
9.7. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней со дня ее получения.
9.8. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи сообщает в письменной форме предъявившему ее абоненту. Ответ высылается почтой по адресу предоставления Услуги.
9.9. Если претензия признана Оператором обоснованной, то недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, будут устранены в разумный срок.
9.10. В случае невозможности решения спорного вопроса сторонами путем переговоров, данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке.
9.11. Также претензии абонент и (или) пользователь может разместить в книге жалоб и предложений Оператора, которая выдается по первому требованию абонента и (или) пользователя.
9.12. Рассмотрение претензий абонента и (или) пользователя размещенных в книге жалоб и предложений производится в соответствии с действующим законодательством.

10. ВЫПОЛНЕНИЕ РЕМОНТНЫХ РАБОТ

10.1. Заявки от Абонентов о повреждениях принимаются по телефону службы технической поддержки +7(4812) 200-222 или направлением письма по электронной почте на адрес **support@citycomm.ru**.
10.2. При подаче заявки Абонент обязан сообщить номер Лицевого счета (номер Договора на оказания услуг связи) и адрес подключения к Услуге.
10.3. Ремонтные работы выполняются специалистами Оператора по рабочим дням с 9.00 до 18.00 часов.
10.4. Ремонтные работы должны быть завершены в течение **3 (трех) рабочих дней**, без учета дня подачи заявки.

10.5. Перерасчет абонентской платы при перерыве в работе Услуги меньшем или равным 3 (трем) рабочим дням, не осуществляется.

11 . ДОСТУП К УСЛУГАМ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИ НЕРАЗРЫВНО СВЯЗАННЫМ С ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ, ДОСТУП К ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ УСЛУГАМ

11.1. Услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи, а также дополнительные услуги предоставляются Оператором на основании соответствующих Приложений к Договору.

11.2. Правила оказания каждой из указанных услуг, инструкции по их использованию, описание, сроки выполнения работ по подключению/отключению и другая информация доступны на сайте **https://citycomm.ru**, либо в отделе продаж по телефону +7(4812)200-200

11.3. При приостановке услуги, Абонентам, нарушающим правила пользования услугами технологически неразрывно связанным с телематическими услугами связи, денежные средства за период приостановки не возвращаются.

11.4. Абонент вправе подписаться и в дальнейшем отказаться от данных услуг при достаточном количестве денежных средств на лицевом счете Абонента, заполнив соответствующее заявление в офисе продаж Оператора.

11.5. Датами начала и окончания срока использования дополнительной услуги или услуги, технологически неразрывно связанной с телематическими услугами связи, являются даты выполнения работ Оператором. Информация о статусе указанной услуги размещается в Личном кабинете.

11.6. Абонент вправе обратиться к Оператору с претензиями, касающихся функционирования услуг, в порядке установленном главой 9 настоящих правил.

11.7. Список услуг технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи:

- Фиксированный IP -адрес;

11.8. Список дополнительных услуг:

- Организация доступа к платформе IP TV;
- Домофония;
- Видеонаблюдение.

12. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

12.1. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию ему телематических услуг связи, оформив заявление на расторжение Договора в офисе Оператора. В указанном случае с Лицевого счета Абонента списываются денежные средства за фактическое пользование Услугой. Оставшиеся денежные средства возвращаются Абоненту. Возврат производится на основании письменного заявления Абонента. Остаток средств возвращается Абоненту безналичным перечислением, в течении 5 рабочих дней. В заявлении должны быть указаны соответствующие платежные реквизиты и ИНН физического лица Абонента.

12.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения абонентом требований, установленных Договором на оказания услуг связи, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, Оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента письменно или устно(по телефонному звонку).

12.3. Если абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им уведомления Оператора о намерении приостановить оказание телематических услуг связи, Оператор вправе расторгнуть Договор на оказания услуг связи в одностороннем порядке.

12.4. Действие договора, предусматривающего предоставление доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии, может быть приостановлено по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, который был выделен при заключении договора, действие которого приостанавливается, или иного уникального кода идентификации.

12.5. Внесение изменений в договор, заключенный в письменной форме, в том числе изменений, касающихся выбора абонентом другого тарифного плана для оплаты телематических услуг связи, оформляется путем заключения дополнительного соглашения к Договору в офисе компании, либо устно, по звонку в отдел продаж. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается.

12.6. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в Договор, если иное не установлено договором.

12.7. До истечения предусмотренного Гражданским кодексом Российской Федерации срока принятия наследства, в состав которого входит помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием для предоставления доступа к сети передачи данных, Оператор не имеет права распоряжаться техническими средствами, предназначенными для подключения этого оборудования к сети передачи данных. Лицо, принявшее наследство, в течение 30 дней с даты вступления в наследство вправе подать Оператору заявление. Оператор обязан в течение 30 дней с даты регистрации заявления заключить с наследником договор. Если заявление не подано в установленный срок, Оператор вправе распорядиться техническими средствами, предназначенными для подключения оборудования в целях предоставления доступа к сети передачи данных, по своему усмотрению.

12.8. При реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договоре могут быть указаны

правопреемник или новое наименование абонента - юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор, решается в соответствии с разделительным балансом, в котором определяется, кому из правопреемников перейдет помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

13.1. Ответственность Оператора

13.1.1. Оператор несет ответственность за невыполнение своих обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

13.1.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Оператор несет ответственность перед абонентом в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;
- нарушение предусмотренных договором сроков оказания телематических услуг связи;
- неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором;
- некачественное оказание телематических услуг связи;
- нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными Оператору связи ввиду исполнения договора.

13.1.3. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) абонентом при пользовании телематическими услугами связи.

13.1.4. Оператор оставляет за собой право временно приостановить предоставление Услуги Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые, нарушают условия Договора.

13.1.5. Оператор не несет ответственность за перерывы в оказании Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору.

13.1.6. Оператор не несет ответственность за полные или частичные прерывания оказания Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других

работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Оператора, при условии предварительного извещения Абонента не менее чем за сутки.
13.1.7. Оператор не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования Услуги/работ Оператора и не компенсирует такие убытки.
13.1.8. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.
13.1.9. Оператор не несет ответственность за отсутствие учета авансового платежа Абонента на Лицевом счете в случае непоступления данного платежа на расчетный счет Оператора.
13.1.10. Оператор не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения Услуг.

13.2. Ответственность Абонента
13.2.1. Абонент несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.
13.2.2. Абонент несет ответственность за выполнение условий Договора и Приложений к нему. В случае нарушения Абонентом условий Договора и Приложений к нему, в том числе срока оплаты Услуг, Оператор вправе временно приостановить оказание как всех Услуг, получаемых Абонентом по Договору, так и отдельных Услуг.
13.2.3. Абонент полностью ответственен за сохранность своих настроек для доступа; за все обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место при введении регистрационных данных Абонента; за убытки, связанные с несанкционированным использованием канала доступа Абонента третьими лицами.
13.2.4. Абонент несет ответственность в соответствии с законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствия.
13.2.5. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети или Интернет: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.
13.2.6. Абонент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при введении Аутентификационных данных Абонента, а также их последствия.

14. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

14.1 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, если причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы, к которым, среди прочих, относятся стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.
14.2 Сторона Договора, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.
14.3 Оператор, пострадавший от действия обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных п.14.1. данных Правил обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения и с момента прекращения обстоятельств непреодолимой силы разместить информацию о возникновении и характере и соответственно прекращении таких обстоятельств на сайте **https://citycomm.ru**
14.4 В случае, если действие обстоятельств непреодолимой силы препятствует размещению информации о таких обстоятельствах на сайте **https://citycomm.ru**, Оператор в указанный выше срок обязан разместить информацию об обстоятельствах непреодолимой силы в любом

из средств массовой информации, предусмотренных Законом РФ от 27.12.1991г. № 2124-1 «О средствах массовой информации».

14.5 В случае неуведомления другой стороны о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы, заинтересованная сторона не вправе ссылаться на них как на основания для освобождения от ответственности, за исключением случая, когда наступление подобных обстоятельств препятствует также и уведомлению.

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

14.7 Если обстоятельства непреодолимой силы, от которых пострадал Оператор, длятся более 30 (тридцати) дней подряд, то Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору на указанном основании путем размещения соответствующей информации на сайте **https://citycomm.ru**, либо, в случае невозможности размещения информации на данном сервере, в любом из средств массовой информации, предусмотренных Законом РФ от 27.12.1991г. № 2124-1 «О средствах массовой информации». При этом Договор считается расторгнутым с даты, указанной в сообщении Оператора.

15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

15.1. Договор вступает в силу с момента подписания его обеими сторонами.

15.2. Подписанием Договора Абонент выражает свое согласие на размещение оборудования Оператора в местах общего пользования в доме по адресу, указанном в графе «Адрес места подключения» Договора.

15.3. На период с момента заключения Договора и до момента прекращения Сторонами обязательств по Договору Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором сведений об Абоненте третьим лицам, согласно ст. 53 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных».

15.4. Оператор имеет право привлекать третьих лиц для оказания Услуг Абоненту.

15.5. Качество обслуживания в сети передачи данных Оператора определяется классом обслуживания «Приемлемый» в соответствии с руководящим документом отрасли «Связь» РД 45.128-2000 «Сети и службы передачи данных», а также в соответствии с руководящим документом отрасли РД 45.129-2000 «Телематические службы».

15.6. В случае утери Абонентом Аутентификационных данных или логина/пароля для доступа к какой-либо конкретной Услуге повторное сообщение Абоненту утерянных данных осуществляется Оператором по письменному запросу Абонента с указанием в этом запросе ФИО контактного лица и способа передачи информации (факс, телефон, e-mail, SMS и т.п.), посредством которого утерянные данные должны быть сообщены Абоненту, а также с приложением к запросу копии платежного документа, свидетельствующего об оплате Абонентом Услуг.

15.7. Извещения, претензии, запросы и другие официальные материалы передаются Сторонами друг другу следующим образом:

- от Оператора Абоненту – посредством размещения в Личном кабинете, устно (по телефону Абонента, указанному в Договоре на оказания услуг связи), на сайте **https://citycomm.ru**;
- от Абонента Оператору - в письменной форме посредством факсимильной связи или письма заказной почтой (с последующим контролем получения посредством телефонного звонка в абонентскую службу Оператора. Письменные обращения, направляемые Абонентом Оператору, должны быть подписаны Абонентом. Письменные обращения, не подписанные Абонентом, Оператором к рассмотрению не принимаются.

15.8. Подписав Договор об оказании услуг связи, Абонент подтверждает, что до его заключения ознакомлен и согласен с Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства от 31.12.2021 № 2607, и Правилами оказания телематических услуг связи ООО «СитиКом».