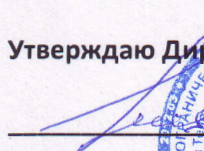


Приложение № 1 к Приказу №1
ООО «Энигма Телеком»
от 20.10.2023

Приложение № 1
к Предложению делать оферты
от 20.10.2023

Утверждаю Директор ООО «Энигма Телеком»


/ Карташова И. Н.



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ПЕРЕДАЧИ ГОЛОСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Услуги — телематические услуг связи.

Расчетный период — под расчетным периодом понимается один календарный месяц. Дата начала расчетного периода - дата подключения абонента в соответствии с актом подключения.

Идентификационные данные - уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа в личный кабинет Абонента или доступа к соответствующим Услугам.

Информационно - биллинговая система (ИБС) — компьютеризированная система, осуществляющая процедуру расчетов с абонентами.

Абонент - пользователь, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации (далее - договор об оказании услуг связи).

Лицевой счет Абонента — уникальный номер (порядковый номер записи об Абоненте в базе данных информационно - биллинговой системы), позволяющий идентифицировать Абонента при учете его платежей и начислений.

Внесение денежных средств на Лицевой счет — авансовый платеж Абонента в пользу Оператора с указанием номера лицевого счета и наименования оплачиваемой услуги.

Списание денежных средств с лицевого счета — списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за услуги.

Тарифный план обслуживания (ТПО) - совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.

Абонентская линия — линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с сетью связи Оператора;

Абонентский терминал – оборудование Оператора, устанавливаемое у Абонента или технологическом узле связи, для приёма сигнала с ближайшего узла связи (базовой станции) Оператора, обеспечивающее работоспособность абонентской линии связи, и подключаемое к оборудованию Абонента.

Личный кабинет Абонента — это персональная страница пользователя, где хранятся данные о нем и данные о балансе лицевого счета.

Сетевой адрес - номер из ресурса нумерации сети Оператора, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи.

Предоставление абоненту доступа к сети связи - совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и (или) подключению ее с помощью пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к сети связи Оператора;

Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора — наличие незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора, а так же отсутствие физических препятствий для организации линии связи до адреса подключения Абонента как по беспроводной так и проводной технологии, позволяющей Оператору связи обеспечить возможность оказания абоненту услуги связи, указанной в заявке.

Прямая видимость – отсутствие естественных препятствий распространению радиоволн между точкой установки абонентского терминала и ближайшим к нему узлом связи Оператора. Естественными препятствиями считаются здания и сооружения, особенности рельефа местности, деревья и т. д.

Пограничный маршрутизатор Оператора - оборудование Оператора, находящееся в сети Оператора на границе зон ответственности Оператора и других Операторов связи.

1. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

В соответствии с выданными Оператору лицензиями, Публичной офертой, а также настоящими Правилами, Заявкой Абонента и выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, являющимися неотъемлемыми частями Договора, Оператор оказывает Абоненту:

- телематические услуги

1.1. В рамках оказания Услуг Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступа к сети связи Оператора;
- доступа к информационным системам информационного-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
- приема передачи телематических электронных сообщений.

1.2. Доступ к сети связи Оператора организует посредством абонентской линии FTP (витая пара) от сети связи Оператора до помещения Абонента (технология Ethernet).

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

2.1. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, предоставляет Оператору письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по установке Абонентского терминала и (или) прокладке кабеля связи в целях подключения к сети. Форма письма собственника помещения устанавливается Оператором.

2.2. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок до 30 (тридцати) рабочих дней со дня регистрации Заявки Абонента или более по согласованию с заявителем.

2.3. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности (или более по согласованию с заявителем), при условии присутствия собственника жилья, Абонента или его представителя в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.

2.4. Если подключение предусматривает крепление кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента, силами Оператора представитель Оператора производит монтаж кабеля по доступной поверхности стен (пола). До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:

- определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
- обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу),
- удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;
- удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения.

2.5. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 2.4.

2.6. При оказании услуг по подключению по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ, не предусмотренных типовым подключением (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате. Оператор вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ, исходя из конкретных обстоятельств, в том числе, в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.

2.7. Если типовое подключение предусматривает настройку программного обеспечения компьютера Абонента в рамках оказания услуги по подключению силами Оператора, Оператор производит соответствующую настройку программного обеспечения компьютера

Абонента. Иные настройки могут осуществляться Оператором при наличии письменного заявления абонента по действующим ТПО Оператора.

2.7.1. Обязанность предоставить пользовательское оконечное оборудование возлагается на Абонента. Абонент не вправе использовать оконечное оборудование, не сертифицированное на территории Российской Федерации.

2.8. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и вручается Лист настроек (приложение к договору памятка Абонента), содержащий сведения о необходимых параметрах настройки программного обеспечения, а также Идентификационные данные Абонента.

2.9. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом. В случае отказа Абонента принять работы без вручения представителю Оператора письменной мотивированной претензии, работы считаются принятыми Абонентом.

2.10. Технические параметры доступа по технологии Ethernet: PPPoE или IPOE (при наличии технической возможности)

2.10.1. Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet

2.10.2. Полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором устанавливается в зависимости от выбранного Абонентом ТПО.

2.10.3. Протокол передачи данных: TCP/IP версии 4 или 6 (при наличии технической возможности).

2.11. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора в качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператор при подключении с помощью уникальной пары логин/пароль присваивает окончному оборудованию Абонента статический IP-адрес или в начале каждой сессии связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается динамический IP-адрес.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО КОММУТИРУЕМОМУ СОЕДИНЕНИЮ ПРИ НАЛИЧИИ КАБЕЛЬНОЙ ЛИНИИ ОПЕРАТОРА У АБОНЕНТА ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

3.1. Не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации Заявки Абонента о предоставлении доступа к сети по коммутируемой линии, Оператор предоставляет Абоненту его идентификационные данные.

3.2. Обязанность предоставить пользовательское окончное оборудование возлагается на Абонента. Абонент не вправе использовать окончное оборудование, не сертифицированное на территории Российской Федерации.

3.3. Настройка пользовательского окончного оборудования и программного обеспечения компьютера производится Абонентом самостоятельно. Абонент вправе заказать услугу по настройке пользовательского окончного оборудования и программного обеспечения силами Оператора согласно официальным расценкам оператора, размещенным на сайте компании.

3.4. В качестве уникального идентификатора для пользования Услугами связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается IP-адрес после прохождения авторизации окончным оборудованием абонента с помощью пары логин/пароль.

4. ОБОРУДОВАНИЕ

4.1. Если Заявкой, выбранным Абонентом ТПО или дополнительным соглашением к Договору предусматривается предоставление пользовательского оконечного оборудования и (или) Абонентского терминала Оператором, то оно предоставляется Абоненту на следующих условиях:

4.1.1. Оборудование и (или) Абонентский терминал остается в собственности Оператора, предоставляется Абоненту на срок оказания соответствующих Услуг. Абонент обязан передать Абонентский терминал Оператору после прекращения действия договора;

4.1.2. За использование оборудования с Абонента взимается плата, размер которой предусмотрен ТПО либо соответствующим дополнительным соглашением к Договору;

4.1.3. если в течение 3 (трех) календарных дней с момента установки оборудования Абонент не производит оплату за организацию доступа к услуге (установку оборудования), Оператор вправе демонтировать установленное оборудование до полной оплаты за счет абонента по ТПО Оператора.

4.1.4. Ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной поломки или повреждения переходит на Абонента с момента организации технической возможности для предоставления услуги абоненту в рамках подключения и оформления акта приема работ.

4.1.5. Абонент обязуется использовать оборудование в строгом соответствии с требованиями, указанными в технической документации к оборудованию и не вмешиваться в его настройки и работу.

4.1.6. В случае повреждения, утраты оборудования, либо в случае нарушения Абонентом обязанности возвратить оборудование Оператору при прекращении оказания Услуг, - Абонент обязуется возместить Оператору стоимость оборудования на момент прекращения договора.

4.2. В качестве обеспечения исполнения Абонентом обязательств по надлежащей эксплуатации и возврату оборудования и (или) Абонентского терминала - может предусматриваться обязанность Абонента внести залог. Залог возвращается Оператором Абоненту при возврате Абонентом оборудования. Если Абонент не возвращает Оператору оборудование в исправном состоянии с учетом нормального износа в течение 3 (трех) рабочих дней со дня расторжения Договора в части использования услуг доступа к сети Интернет, залог переходит в собственность Оператора во внесудебном порядке.

5. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

5.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором используется Руководящий документ отрасли «Сети и службы передачи данных» РД.45.128-2000.

5.2. Оператор обеспечивает следующие показатели качества обслуживания в службах передачи данных с коммутацией пакетов по протоколу IP внутри своей зоны ответственности от клиентского терминала или коммутатора в/на многоквартирном доме до пограничного маршрутизатора Оператора:

Временные задержки при передаче пакетом информации (сквозная задержка)	Вариация задержки	Потеря пакетов информации
Не более 1000 мс	Не более 1000 мс	Не более 5 %

Данные показатели применимы при условии загрузки Абонентом полосы пропускания абонентского интерфейса не более 5 %

Оператор не гарантирует технические показатели, соответствующие качественному обслуживанию, если Абонент самостоятельно вносит изменения в свое оборудование в настройки подключения к сети Оператора, которые были установлены изначально специалистами Оператора при подключении к сети Оператора, или которые были установлены автоматически при подключении к сети Оператора.

6. ПРИЕМ И ПЕРЕДАЧА ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ ЭЛЕКТРОННЫХ СООБЩЕНИЙ

6.1. Абоненту, заказывающему либо уже пользующемуся телематическими услугами Оператора, необходимо предоставить Оператору адрес почтового ящика Абонента далее e-mail.

6.2 Оператор вносит e-mail Абонента в Информационно - биллинговую систему для дальнейшего приема и передачи телематических электронных сообщений.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

7.1. Оператор вправе временно запрещать инициирование третьими лицами сеансов связи из сети Интернет в сторону Абонента в целях выполнения требований законодательства Российской Федерации или если данные сеансы связи могут нанести вред Абоненту и (или) Оператору, и в целях сохранения работоспособности сети Оператора.

7.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего и исходящего трафика по определенным портам любых протоколов, как в рамках законодательства Российской Федерации, так и самостоятельно в целях сохранения работоспособности сети Оператора

7.3. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами составляет 24 (двадцать четыре) часа. В случае превышения данной величины Оператор вправе осуществить принудительное завершение сессии.

7.4. Предоставляя Абоненту IP-адрес Оператор вправе:

- использовать технологии Deep Packet Inspection — технология проверки сетевых пакетов по их содержимому с целью регулирования и фильтрации трафика, а также накопления статистических данных IPFIX.
- использовать приватные адреса из диапазона, определяемого стандартом IETF RFC 1918;
- для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022 и (или) технологию прозрачного кэширования для протокола HTTP (transparent proxy).

При использовании технологии NAT могут не работать протоколы требующие реального или статического адреса, в частности любые серверные приложения и протоколы, требующие установки обратного соединения, например, протоколы прямого обмена сообщениями, голосового общения и обмена файлами, протоколы использующие транспорт отличный от UDP и TCP и не поддерживающие NAT, в частности VPN-туннели IPSec. Ограничения

использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.

7.5. В случае применения Оператором привязки IP-адреса к окончному оборудованию Абонента для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) окончного оборудования Абонента, либо номер порта коммутатора доступа Оператора, к которому подключено данное оборудование. В случае замены оборудования Абонентом (а, следовательно, изменения MAC-адреса) доступ к сети Оператора может быть невозможен.

7.6. Оказываемые Оператором телематические услуги связи не предназначены для:

- передачи по сети передачи данных голосовой информации в реальном времени;
- получения прибыли Абонентом с помощью различных коммерческих онлайн-сервисов, таких как игра на биржах, лотереи и лото, букмекерских услугах и прочих.
- передачи данных от кассовых терминалов в Налоговые службы или ОФД.
- использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми может повлечь причинение Абоненту какого-либо условного или реального материального и нематериального ущерба.

7.6.1. Оператор не принимает претензий Абонента, и не несет ответственности перед Абонентом, если Абонент использовал сеть связи Оператора для перечисленных в п.7.6 действий и получил условный или реальный ущерб.

7.7. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:

7.7.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее -«Сеть»), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

7.7.2. Не распространять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

7.7.3. Не подключать для использования Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом.

7.7.4. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»).

7.7.5. 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 своих паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

7.7.6. Не фальсифицировать свой IP-адрес, MAC адрес своего окончного оборудования, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

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

7.7.8. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети как коммерческих так и нет, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

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

7.7.10. 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 нормальной 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, создайте паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности и доступности отдельных ее элементов.

7.7.13. 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.

7.7.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

7.7.15. Не использовать Услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.

8. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

8.1. Стоимость Услуг определяется выбранным тарифным планом (ТПО). Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующим прейскурантом Оператора.

8.2. В стоимость Услуг уже заложена арендная плата за использование Оборудования Оператора и (или) Абонентского терминала, установленного Оператором.

8.3. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора авансовых платежей. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на Лицевом счете.

8.4. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.

8.5. Списывая средства с лицевого счета, Оператор, вправе:

- осуществлять безакцептное списание суммы абонентской платы в равных частях каждый день;

- осуществлять безакцептное списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за основные услуги.

8.6. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж.

8.7. Информация о способах оплаты содержится на в Личном кабинете Абонента.

8.8. Осуществляя платеж через банки, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций и риск задержки зачисления платежа на лицевой счет Абонента.

8.9. Данные Лицевого счета Абонента отражаются в Личном кабинете Абонента. Данные Лицевого счета обновляются в личном кабинете Абонента не реже одного раза в сутки.

8.10. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь в Личный кабинет Абонента по адресу: <https://enicom.ru/personal/> Также узнать состояние лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами согласно п. 14.1.

8.11. Система оплаты услуг выбирается Абонентом на основании ТПО.

8.12. При выборе абонентской системы оплаты, со дня списания абонентской платы услуга оказывается Абоненту в течение 30 (тридцати) календарных дней. В соответствии с выбранным ТПО.

8.13. Если в момент списания стоимости Услуг суммы, содержащейся на Лицевом счёте Абонента, не хватает для оплаты Услуг в соответствии с выбранным ТПО, а также при образовании на Лицевом счете нулевого, отрицательного остатка, Оператор вправе или приостановить оказание Абоненту Услуг или дожидаться сформирования задолженности абонента перед Оператором за услуги связи не более одной оплаты по ТПО и после этого приостановить оказание Абоненту Услуг.

Надлежащим уведомлением Абонента о приостановлении оказания ему Услуг при исчерпании остатка средств на Лицевом счете являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту в Личном кабинете Абонента (в том числе Личный кабинет остается доступен при приостановлении оказания Услуг). Кроме того, Абонент в обязательном порядке будет уведомлен о приостановлении оказания ему Услуг при обращении Абонента в отдел Оператора по работе с абонентами по телефону.

8.14. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на Лицевом счете, Оператор обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на Лицевой счет Абонента и возобновить оказание Услуг.

По заявке Абонента Оператор проводит детализацию данных Лицевого счета. Информация о пределах детализации и стоимости услуги по детализации содержится в действующем прейскуранте Оператора.

8.15. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней в порядке, предусмотренном п. 14.3 настоящих Правил.

8.16. Надлежащим уведомлением Абонента считается публикация соответствующего уведомления на ресурсах, указанных в п. 14.3. Абонент принимает на себя обязательство не реже чем один раз в неделю обращаться к разделу новостей или на официальном сайте

Оператора или группе в социальной сети Вконтакте или в Личном кабинете Абонента, либо посещать места абонентского обслуживания.

8.17. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента.

9. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

9.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов согласно п. 14.1.

9.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию в течение одного рабочего дня. В случае, если произошла Крупная авария или Авария магистральной линии связи (указанные в п. 9.5), публикуется новость о аварии согласно п. 14.3 о возникшей аварии и сроках её устранения.

9.3. Оператор в срок не более 1 рабочего дня после регистрации заявки от абонента проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения. В случае невозможности или спорной ситуации на этапе диагностики Оператор предлагает абоненту выезд специалиста к Абоненту. Выезд специалиста к Абоненту платный по тарифам Оператора.

9.3.1. Прибывший к Абоненту специалист технической поддержки Оператора диагностирует причину неисправности, сообщает о ней в устной форме Абоненту и по телефону в абонентский отдел (техническую поддержку) Оператора.

9.3.2. В случае, если неисправность произошла по вине Оператора и находится в зоне ответственности Оператора, за исключением случаев физического разрушения и (или) нарушения целостности установленного у Абонента оборудования и кабельных линий Оператора, то ремонт происходит за счет Оператора. Зоны ответственности Абонента и Оператора указаны на сайте Оператора www.enicom.ru в разделе Помощь/регламент технической поддержки.

9.3.3. В случае, если неисправность находится в зоне ответственности Абонента, в оборудовании Абонента, в программном обеспечении Абонента, или неисправность произошла в связи с нарушением целостности кабельных линий, находящихся на территории Абонента, или в результате физического и иного воздействия на оборудование Оператора, находящееся на территории Абонента, то ремонт происходит за счет Абонента.

9.3.4. Специалист технической поддержки, после проведения диагностики причин неисправности, предлагает Абоненту подписать АКТ Обследования абонентской линии и определения причин неисправности оборудования абонента (далее Акт), в котором отражены установленные причины неисправности.

9.3.4. Абонент обязан подписать Акт, после чего специалист технической поддержки производит работы по устранению неисправности.

9.3.5. В случае немотивированного отказа Абонента от подписания Акта, специалист технической поддержки фиксирует такой немотивированный отказ в тексте Акта, и

односторонний Акт провайдера в этом случае является документом, подтверждающим оказание платной услуги по выезду к Абоненту и диагностике неисправности.

9.3.6. В случае немотивированного отказа Абонента от подписания Акта, специалист технической поддержки не выполняет работы по устранению неисправности.

9.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня проведения диагностики абонентским отделом после поступления обращения Абонента о неисправности или более по предварительному согласованию с Абонентом.

9.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) диагностика проводится в максимально возможный срок, и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии.

Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария станционного (узлового) оборудования - в срок не более 5 рабочих дней;
- авария магистральной линии связи - в срок не более 30 рабочих дней.

9.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

9.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном настоящими Правилами.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

10.1. Абонент обязуется:

10.1.1. Предоставлять за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивать наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, если предоставление оборудования и монтаж абонентской распределительной системы Оператором предварительно не будет согласовано Сторонами.

10.1.2. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, Заявкой, с учетом требований действующего законодательства РФ.

10.1.3. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем своевременных авансовых платежей. Проверять наличие уведомлений Оператора, относительно изменения ТПО, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.

10.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.

10.1.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

10.1.6. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование и (или) Абонентский терминал, находящиеся в помещении и (или) на стене, крыше, других местах установки на территории Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

10.1.7. Устранять за свой счет препятствия, оказывающие негативное воздействие на техническую возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора после согласования с Оператором.

10.1.8. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи.

10.1.9. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении паспортных данных, а так же фамилии (имени, отчества) и места жительства, контактных данных для связи с абонентом таких как email и (или) телефон .

10.1.10. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.

10.1.11. За свой счет предпринимать меры по защите собственного оборудования (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения, а Абонентского терминала Оператора от актов вандализма и несанкционированного Оператором подключения к любым устройствам.

10.1.12. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.

10.1.13. Не изменять без предварительного согласования с Оператором MAC-адрес оконечного оборудования и (или) сетевой карты Абонента. Незамедлительно уведомлять Оператора о замене оконечного оборудования и сообщать MAC-адрес нового оборудования, подключенного Абонентом к сети связи Оператора.

10.1.14. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.

10.1.15. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

10.1.15. Вернуть Оператору оборудование переданное Абоненту в целях выполнения Договора в случае его прекращения.

10.2. Абонент вправе:

10.2.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора, как в целом, так и в части отдельных услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту услуг связи.

10.2.2. Изменить перечень услуг и (или) выбрать иной, согласованный с Оператором, ТПО на услуги.

10.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.

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

10.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

10.2.6. Требовать приостановления оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

11.1. Оператор обязуется:

11.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, а также в случае отсутствия оплаты абонентом Услуг в течение одного и более Расчётных периодов подряд.

11.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента с использованием авто информаторов или информационных систем согласно 14.3.

11.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности на оборудовании оператора, препятствующие пользованию услугами связи.

11.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

11.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами Российской Федерации.

11.1.6. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступления средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.

11.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами.

11.1.8. Извещать Абонента и (или) пользователя на ресурсах из п. 14.3. об изменении тарифов и (или) ТПО для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) ТПО.

11.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту со дня предоставления документов, подтверждающих внесение соответствующего платежа (в случае приостановления оказания услуг) либо устранения нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания Услуг.

11.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

11.2. Оператор вправе:

11.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае исчерпания средств на Лицевом счете Абонента, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

11.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

11.2.3. Поручить третьему лицу заключать Договор от имени Оператора, а также осуществлять расчеты с Абонентом от имени Оператора.

11.2.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) ТПО для оплаты услуг связи.

11.2.5. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае если в процессе предоставления услуг по Договору пропала техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора или Прямая видимость по причинам, независящим от Оператора.

11.2.6. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в настоящих Правилах.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1. Ответственность Оператора

12.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- а) неоказание или некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
- б) нарушение тайны информации, передаваемой по сети связи.

12.1.2. В случае неоказания или некачественного оказания Услуг по вине Оператора Абонент вправе потребовать возврата на Лицевой счет средств, списанных с Лицевого счета за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами. Неоказание Услуг в пределах нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, установленных настоящими Правилами, не является неоказанием Услуг в смысле настоящего пункта. Оператор несет ответственность согласно настоящему пункту при условии, что им нарушены нормативные сроки ликвидации неисправностей и аварий.

12.1.3. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети связи, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями Абоненту убытки. После доказательства факта такого действия со стороны Оператора Абонентом.

12.1.4. Оператор не несет ответственности за:

- за действия Абонента при использовании телематических услуг связи;
- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг;
- за использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;
- за негативные финансовые последствия для Абонента при использовании Услуг Оператора.

12.1.5. Обстоятельствами, исключающими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами и (или) причинение Абоненту убытков, являются:

- нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;
- несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ;
- использование третьими лицами Идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента;

- нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;
- проведение Оператором работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;
- нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами;
- действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников оператора в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);
- снижение качества работы линий связи, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами вне зоны ответственности Оператора.

12.2. Ответственность Абонента

12.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала (в том числе нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям и подключение оборудования третьих лиц), совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.
- г) не возврат оборудования переданного Абоненту для предоставления услуг по договору.

12.2.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг.

12.2.3. В случае нарушения правил эксплуатации оборудования и (или) абонентского терминала, совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора, Оператор вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

12.2.4. В случае не возврата оборудования переданного Абоненту для предоставления услуг по договору, Оператор вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

12.3. Обстоятельства непреодолимой силы

12.3.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

12.3.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на городских инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения,

забастовки, действия и решения органов власти, органов управления многоквартирными домами, в которых расположена сеть связи Оператора, иные обстоятельства объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

13. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

13.1. Абонент вправе потребовать приостановления оказания ему Услуг в случае сдачи Абонентом в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в котором установлено окончное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг. За весь период приостановления Оператором может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим ТПО либо прейскурантом.

13.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами.

13.3. Абонент вправе перейти на иной согласованный с Оператором ТПО путем подачи Заявки. Перевод Абонента на новый ТПО осуществляется посредством подачи Заявки по телефону технической поддержки Оператора и осуществляется в течение одного рабочего часа, либо со следующего Расчетного периода. Оператор вправе отказать Абоненту в переводе на новый ТПО в случае нарушения Абонентом положений Договора, настоящих Правил.

13.4. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае не устранения Абонентом нарушения условий Договора, настоящих Правил или требований действующего законодательства в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.

13.5. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
- понуждения органом управления многоквартирным домом Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном доме

- исчезновение не по вине Оператора имеющейся ранее, в момент подключения, Прямой видимости между Абонентским терминалом и ближайшим узлом связи Оператора.

14. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЯ АБОНЕНТОВ.

14.1 Прием обращений от Абонентов и удаленное обслуживание осуществляется следующим образом:

1. телефон технической поддержки +7(4012) 30 05 05 с 10 до 16 часов в рабочие дни.
2. телефон технической поддержки +7(963) 290-02-92 с 10 до 16 часов в рабочие дни.
3. Обращения через официальную группу в социальной сети Вконтакте <https://vk.com/enicom> с 9 до 18 часов в рабочие дни.
4. Электронная почта ao@enicom.ru: прием сообщений круглосуточно .
5. Бумажная корреспонденция по адресу: 238546, Калининградская обл, Зеленоградский р-н, поселок Холмогоровка, ул Лесопарковая, зд 1А
6. Личное посещение абонентом центра обслуживания по адресу: 238546, Калининградская обл, Зеленоградский р-н, поселок Холмогоровка, ул Лесопарковая, зд 1А с 10 до 16 часов в рабочие дни.

14.2. Работа с обращениями абонентов в праздничные дни устанавливается отдельным распоряжением с публикацией графика работы в праздничные дни на ресурсах Оператора п.14.3

14.3. Размещение уведомлений для Абонента может производиться Оператором на следующих ресурсах:

- или на сайте Оператора в сети Интернет в разделе «Новости компании»: <https://www.enicom.ru>
- или в Личном кабинете Абонента в сети Интернет в разделе «Новости для абонентов»: <https://enicom.ru/personal/>
- или на странице в социальной сети Вконтакте <https://vk.com/enicom>
- в некоторых случаях размещение голосового автоинформатора при звонке на номер абонентского отдела +7(4012) 30-05-05