

Условия оказания услуг

(v.L20250701)

1. Настоящие условия оказания услуг (далее — Условия) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между абонентом, пользующимся услугами и оператором (провайдером)

1.1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Договор	Договор на оказание услуг доступа, заключенный между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ
Услуги	Услуги доступа к сети, а также услуги связи и иные услуги, предоставляемые АБОНЕНТУ ОПЕРАТОРОМ по условиям Договора, Регламента, действующих тарифов и заказа Абонента в электронной форме. В том числе Услуги, оказываемые другими организациями, которые приобретены ОПЕРАТОРОМ по заказу АБОНЕНТА, в его интересах и за его счет (мобильная связь, доменные имена, цифровое телевидение и др. услуги третьих лиц)
Пакет услуг	Набор услуг, предлагаемый ОПЕРАТОРОМ по единой специальной цене, приобретаемый АБОНЕНТОМ на условиях разовой 100% оплаты. Стоимость пакета списывается сразу при подключении пакета без возможности отказаться от получения услуг полностью или частично в течении установленного в описании пакета периода времени
Регламент	Действующий «Регламент предоставления, потребления и учета услуг», утвержденный ОПЕРАТОРОМ
Тарифы	"Тарифы для домашних пользователей" и "Тарифы для организаций и ИП", устанавливаемые ОПЕРАТОРОМ
Лицензии	Лицензии, необходимые для осуществления деятельности по оказанию услуг, выданные ОПЕРАТОРУ или его партнерам
Бланк заказа	Распоряжение АБОНЕНТА в электронном или бумажном виде по установленной ОПЕРАТОРОМ форме, составленное АБОНЕНТОМ и ОПЕРАТОРОМ, и отражающее состав Услуг, которые заказывает (на которые подписывается) АБОНЕНТ в соответствии с условиями оказания каждой Услуги
Лицевой счет (ЛС)	Персональный счет АБОНЕНТА в биллинговой системе (автоматизированной системе расчетов) ОПЕРАТОРА, отражающий стоимость Услуг, оказанных АБОНЕНТУ ОПЕРАТОРОМ и его партнерами, а также движение средств по их оплате
Веб-сервер (Сайт)	Веб-сервер ОПЕРАТОРА в сети Интернет по адресу http://www.limestv.ru , для размещения официальной и другой информации, предназначенной для АБОНЕНТОВ
Личный кабинет (ЛК)	Клиентский Веб-интерфейс автоматизированной системы расчетов ОПЕРАТОРА по адресу http://lk.limestv.ru , предназначенный для самостоятельного использования АБОНЕНТОМ в целях получения текущей информации о состоянии лицевого счета и управления доступными через ЛК подписками на Услуги (Подпиской)
Подписка	Набор услуг (пакетов услуг), заказанных АБОНЕНТОМ путем выбора с помощью интерфейса ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ, либо путем подписания с ОПЕРАТОРОМ Бланка заказа или иным способом с подтверждением Абонентским отделом
Расчетный период	Период между днем начала и днем окончания оказания услуги, обычно в размере одного месяца, с плавающей датой начала периода, но могут быть другие периоды исходя из условий оказания каждой услуги.

2. Порядок и условия заключения Договора об оказании услуг

2.1. ОПЕРАТОР обеспечивает оказание АБОНЕНТУ Услуг, указанных в Договоре, или выбранных АБОНЕНТОМ самостоятельно в интерфейсе ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ, а АБОНЕНТ обязуется обеспечивать на лицевом счете необходимую сумму денежных средств, своевременно его пополняя способами, указанными на Веб-сервере, преимущественно в безналичном порядке с использованием банковских или иных платежных сервисов.

2.2. В случае, если АБОНЕНТ через «Личный кабинет» (либо путем подписания с Оператором Бланка заказа) выбирает услуги, предлагаемые партнерами ОПЕРАТОРА, то это действие АБОНЕНТА означает выдачу поручения ОПЕРАТОРУ приобрести Услуги от своего имени, но в интересах и за счет АБОНЕНТА. Стоимость приобретенных по заказу АБОНЕНТА Услуг партнеров ОПЕРАТОРА списывается с лицевого счета АБОНЕНТА автоматически в порядке компенсации расходов ОПЕРАТОРА по выполнению поручения. Данные об оказании услуг доступны АБОНЕНТУ в ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ и являются отчетом ОПЕРАТОРА о выполнении поручения.

3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СТОРОН

3.1. ОПЕРАТОР обязуется:

3.1.1. Предоставлять АБОНЕНТУ Услуги с использованием технических средств и информационных ресурсов ОПЕРАТОРА, а также технических средств, переданных в пользование и владение Абонента в соответствии с Регламентом, Тарифами, Бланком заказа, оформленным ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ, а также подписок через интерфейс ЛИЧНОГО КАБИНЕТА.

3.1.2. Разместить актуальную версию настоящих Условий и Регламент на Веб-сервере для ознакомления с ними АБОНЕНТА.

3.1.3. Произвести регистрацию АБОНЕНТА, как пользователя Услуг с присвоением ему сетевых идентификационных реквизитов (имен, паролей и т.д.) на основании предоставленных АБОНЕНТОМ регистрационных данных не позднее трех дней со дня заключения Договора.

3.1.4. Обеспечивать АБОНЕНТУ возможность доступа к информации об объеме и стоимости потребленных им Услуг и произведенных платежах, через Личный кабинет.

3.1.5. Соблюдать установленные требования по качеству услуг, прежде всего обеспечивать доступность услуг не ниже 97% в год (без учета времени на устранение аварий и плановых работ), за исключением ситуаций, вызванных вмешательством регулирующих органов в работу сетей связи, а также аварий электропитания. Обеспечение доступности услуг выше 97% (до 99%) требует специальных мер по резервированию и выполняется по отдельным соглашениям за отдельную плату.

3.1.6. Не взимать с АБОНЕНТА плату за оказание посреднических услуг, предусмотренных п.2.2.

3.1.7. Обеспечивать соблюдение тайны связи, а также требования по защите персональных данных АБОНЕНТА в соответствии с действующим законодательством РФ. Персональные данные АБОНЕНТА при оказании услуг по п.2.2. непосредственным поставщикам услуг не предоставляются.

3.1.8. Передать Абоненту(-ам) в безвозмездное общее пользование и владение оборудование коллективного доступа, необходимое для получения Абонентом услуг без составления какого либо специального акта передачи (подтверждением владения и пользования является потребление услуг Оператора).

3.1.9. При звонке АБОНЕНТА в службу поддержки при недостаточности средств на Лицевом счете абонента подключить услугу «Обещанный платеж» (временный кредитный лимит).

3.2. ОПЕРАТОР имеет право:

3.2.1. В одностороннем порядке изменять текст Условий, Договора и Регламента с обязательным предупреждением АБОНЕНТОВ об изменениях не менее чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу путем публикации информации об изменениях на Веб-сервере.

3.2.2. Приостановить оказание Услуг АБОНЕНТУ в случаях, предусмотренных п.4.7. и действующим законодательством РФ.

3.2.3. Требовать с АБОНЕНТА возврата в пятидневный срок имущества, предоставленного АБОНЕНТУ в пользование и владение.

3.2.4. Прокладывать линии связи до жилого помещения АБОНЕНТА по его указанию, в том числе по объектам, принадлежащим Абоненту на праве общей собственности.

3.2.5. На основании Договора и Условий представлять интересы АБОНЕНТА во взаимоотношениях с другими собственниками имущества в многоквартирном доме, ТСН и управляющей компанией, в том числе в судебных, надзорных, правоохранительных и иных органах в целях обеспечения пользования АБОНЕНТОМ услугами по Договору. При необходимости (ст.53 ГПК РФ и иных случаях) АБОНЕНТ дополнительно оформляет соответствующую доверенность.

3.2.6. В случае недостаточности средств на лицевом счете АБОНЕНТА, вводить ограничение на доступность ряда ресурсов сети, не прекращая оказание услуг доступа.

3.2.7. Устанавливать отдельную плату за сопровождение нестандартных конфигураций абонентов на сетях оператора ("Bridge", и др.). Не допускать к прямому подключению к сети связи оборудование абонентов, не прошедшее необходимые проверки у Оператора на совместимость с системами управления сети и обеспечения безопасности, особенно в сетях GPON, где взаимное влияние абонентских устройств исключить невозможно.

3.3. АБОНЕНТ обязуется:

3.3.1. Пройти регистрацию как пользователь Услуг ОПЕРАТОРА, указав необходимые идентификационные данные. В случае указания неточных идентификационных данных АБОНЕНТОМ ОПЕРАТОР не несет ответственности за неправильное отражение платежей АБОНЕНТА на ЛС и ненадлежащее выполнение им своих обязательств по Договору.

3.3.2. Самостоятельно следить за состоянием ЛС, а также своевременно производить оплату Услуг в соответствии с Условиями и Договором. Сохранять документ о внесении платежа через платежные системы.

3.3.3. Использовать Услуги ОПЕРАТОРА только легальным образом, в соответствии с действующим законодательством РФ, Условиями, Договором и Регламентом. Тарифы, предназначенные исключительно для личных, семейных или домашних целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, запрещено использовать в нежилых помещениях. В противном случае АБОНЕНТ обязуется возместить ОПЕРАТОРУ убытки, включая упущенную выгоду.

3.3.4. Обеспечивать бесперебойное электропитание абонентского и коллективного (3.1.8) оборудования за свой счет.

3.3.5. Письменно сообщать ОПЕРАТОРУ об изменении своих учетных данных (паспортные данные и адрес регистрации) в 15-дневный срок с даты изменения.

3.3.6. Ознакомиться с правилами предоставления Услуг третьими лицами, размещенными на сайте ОПЕРАТОРА, и соблюдать их при пользовании этими

услугами. В случае нарушения правил пользования услугами, в том числе нарушения АБОНЕНТОМ авторских и иных смежных прав, АБОНЕНТ несет ответственность за свои действия в соответствии с действующим законодательством и обязуется возместить ОПЕРАТОРУ и третьим лицам причиненные убытки.

3.3.7. АБОНЕНТ обязан бережно относиться к имуществу ОПЕРАТОРА, а также к имуществу, предоставленному ОПЕРАТОРОМ в пользование АБОНЕНТУ (кабели, роутер, телевизионные приставки и др.). По завершении пользования соответствующими услугами (в том числе по причине неоплаты этих услуг более двух месяцев) АБОНЕНТ обязан в пятидневный срок вернуть предоставленное ему в пользование имущество (оборудование) в работоспособном состоянии или компенсировать ОПЕРАТОРУ его стоимость по тарифам оператора на день произведения расчетов.

3.4. АБОНЕНТ имеет право:

3.4.1. При заключении Договора выбрать необходимые услуги ОПЕРАТОРА и его партнеров, а также в дальнейшем не чаще одного раза в месяц изменять состав потребляемых Услуг путем оформления нового Бланка заказа, либо самостоятельно управлять составом услуг через интерфейс «Личный кабинет». Действие изменений начинается со следующего расчетного периода, если иное не указано в описании услуги.

3.4.2. Приостановить потребление одной или нескольких Услуг (за исключением Услуг, приобретенных в составе Пакета услуг) на срок не более 2 (двух) месяцев, направив соответствующее письменное уведомление ОПЕРАТОРУ не позднее, чем за три дня до начала периода приостановки. Приостановить потребление услуг возможно на срок не более 60 дней. По завершении периода приостановки оказание услуг возобновляется автоматически.

4. ПОРЯДОК ПОТРЕБЛЕНИЯ И УЧЕТА УСЛУГ

4.1. Учет потребляемых АБОНЕНТОМ Услуг и его платежей ведется автоматизированной системой расчетов ОПЕРАТОРА и отражается в денежном выражении на ЛС АБОНЕНТА. Показания ЛС являются основанием для проведения расчетов между АБОНЕНТОМ и ОПЕРАТОРОМ, которые признают юридическую силу показаний ЛС в электронном виде.

4.2. АБОНЕНТ производит пополнение Лицевого счета денежными средствами, а также путем активации карт экспресс-оплаты.

4.3. ОПЕРАТОР обеспечивает АБОНЕНТУ доступ к показаниям ЛС через Личный кабинет. Доступ АБОНЕНТА к показаниям ЛС обеспечивается при условии установления соединения АБОНЕНТА с сетью с использованием сети ОПЕРАТОРА.

4.4. АБОНЕНТ обязан следить за состоянием ЛС и своевременно производить пополнение счета, в том числе своевременное погашение возникшей задолженности.

4.5. Основаниями для учета потребляемых АБОНЕНТОМ услуг являются:

для Услуг, оказываемых на абонентской основе – дата активации услуги или пакета;

для Услуг, учитываемых по трафику - объем переданной информации (трафик);

для разовых Услуг - факт оказания Услуги.

4.6. Услуги, предоставленные с использованием сетевых идентификационных реквизитов (имени, пароля и т.д.) АБОНЕНТА, считаются оказанными АБОНЕНТУ и должны быть им оплачены. АБОНЕНТ обязан принять надлежащие меры по настройке своего аппаратного и программного обеспечения, которая бы препятствовала недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами.

4.7. ОПЕРАТОР имеет право приостановить или ограничить действие договора с АБОНЕНТОМ в следующих случаях:

4.7.1. Наличие задолженности АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ.

4.7.2. Изменение учетных данных АБОНЕНТА без письменного уведомления ОПЕРАТОРА, равно как и предоставление неверной информации при регистрации АБОНЕНТА.

4.7.3. Распространение в сети информации, противоречащей действующему Российскому и международному законодательству, или оскорбляющей честь и достоинство других пользователей или сотрудников ОПЕРАТОРА.

4.7.4. Распространение АБОНЕНТОМ в сети материалов рекламного или коммерческого содержания. Массовая рассылка АБОНЕНТОМ электронных сообщений без предварительного согласования такой рассылки с ОПЕРАТОРОМ и получателем информации.

4.7.5. Нарушение авторских прав на информацию, представленную в сети.

4.7.6. Действия АБОНЕНТА, направленные на ограничение доступа или препятствование доступу других пользователей к Услугам, а также осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам информационных сетей, фальсификация адресов и прочей служебной информации при передаче данных через информационные сети.

4.7.7. Распространение, опубликование или передача АБОНЕНТОМ любой информации или программного обеспечения, содержащего компьютерные вирусы.

4.7.8. Если предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей или предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий.

4.7.9. Использование Услуг ОПЕРАТОРА в предпринимательских целях, либо несогласованное с ОПЕРАТОРОМ предоставление доступа третьим лицам к Услугам ОПЕРАТОРА.

4.8. Возобновление предоставления Услуг АБОНЕНТУ после приостановки производится ОПЕРАТОРОМ только после устранения причины, вызвавшей приостановку Договора.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость предоставляемых АБОНЕНТУ Услуг определяется в соответствии с Тарифами, действующими на дату предоставления Услуг.

5.2. Отсутствие письменного отказа АБОНЕНТА от Договора в десятидневный срок с момента публикации изменений в соответствии с п.3.2.1 является согласием АБОНЕНТА с новыми условиями и расценками.

5.3. Отсутствие средств на лицевом счете не влечет за собой прекращения списания регулярных платежей по срокам их начисления (абонентской платы, аренды оборудования и т.п.).

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. АБОНЕНТ при потреблении Услуг принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием, передачей и приемом информации через сети связи, а также несет полную ответственность за все обращения к Услугам (в том числе заказанных через Веб-сервер ОПЕРАТОРА), имевшим место с использованием сетевых идентификационных реквизитов АБОНЕНТА (сетевое имя пользователя, имя почтового ящика, пароль и т.д.).

6.2. ОПЕРАТОР не несет ответственность за нормальное функционирование и доступность серверов и сегментов сети Интернет, находящихся за пределами сети ОПЕРАТОРА, так как сеть Интернет является добровольным объединением различных сетей. ОПЕРАТОР не несет ответственности за любые задержки или перебои при предоставлении Услуг, происходящие прямо или косвенно по любой причине или обстоятельствам, которые находятся вне сферы разумного контроля со стороны ОПЕРАТОРА, включая (но не ограничиваясь этим) препятствия со стороны домовых комитетов, ТСН и управляющих организаций, отказы электропитания, сетевые атаки, либо иные причины или обстоятельства, возникшие не по вине ОПЕРАТОРА и препятствующие выполнению ОПЕРАТОРОМ своих обязательств. ОПЕРАТОР также не несет ответственности за качество работы каналов, линий связи и коммуникационного оборудования, предоставляемых другими организациями. ОПЕРАТОР не несет ответственности за любые убытки, прямые или косвенные, причиненные АБОНЕНТУ временным отсутствием связи или каких-либо услуг ОПЕРАТОРА и не осуществляет перерасчеты абонентской платы по этим основаниям.

6.3. ОПЕРАТОР не несет обязательств по восстановлению поврежденного или утраченного (в результате любых действий АБОНЕНТА или третьих лиц) программного, аппаратного обеспечения или коммуникаций АБОНЕНТА, обеспечивающих доступ к Услугам.

6.4. При оказании услуг по п.2.2., ОПЕРАТОР несет обязательства только по обеспечению доступа к услугам, оказываемым третьими лицами, но не несет ответственности за действия третьих лиц и содержание услуг. При этом ОПЕРАТОР принимает претензии АБОНЕНТА по качеству услуг и предпринимает действия по урегулированию спорных ситуаций, выступая в интересах АБОНЕНТА перед третьими лицами.

6.5. АБОНЕНТ и ОПЕРАТОР освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, которые они не могли предвидеть или предотвратить. Стороны обязуются уведомить друг друга о возникновении обстоятельств непреодолимой силы в течение десяти дней с момента их возникновения и предпринять все усилия по их скорейшей ликвидации.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И УСЛОВИЯ ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ

7.1. Договор действует бессрочно до его расторжения. Договор может быть расторгнут в любое время по письменному соглашению Сторон.

7.2. АБОНЕНТ имеет право расторгнуть Договор в любое время по письменному уведомлению ОПЕРАТОРА за десять дней до предполагаемого момента расторжения Договора.

7.3. ОПЕРАТОР имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без дополнительных предупреждений с удалением всех предоставляемых АБОНЕНТУ сетевых Услуг и сервисов при отсутствии потребления Услуг и(или) их оплаты АБОНЕНТОМ более 60 (шестидесяти) дней.

7.4. При передаче абонентской базы ОПЕРАТОРОМ в обслуживание другому оператору связи условия Договора и существующих подписок на услуги сохраняют силу. Перевод обязательств Оператора другому лицу осуществляется путем направления ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТУ простого уведомления об изменении стороны по Договору. Продолжение пользования услугами связи после уведомления является подтверждением согласия АБОНЕНТА на изменение стороны по Договору.

7.5. В случае расторжения Договора по любой из вышеперечисленных причин Стороны не освобождаются от обязательства произвести окончательный расчет по Договору в течение десяти дней с момента его расторжения.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. При потреблении Услуг АБОНЕНТ обязан использовать сетевое, компьютерное оборудование и программное обеспечение, сертифицированное надлежащим образом в РФ.

8.2. АБОНЕНТ самостоятельно оплачивает услуги телефонных компаний или других организаций (в т.ч. сферы ЖКХ) по обеспечению соединений с оборудованием ОПЕРАТОРА.

8.3. Принимая условия, АБОНЕНТ выражает согласие на сбор, обработку и хранение ОПЕРАТОРОМ его персональных данных с целью исполнения обязательств по Договору. Учетные данные абонента указываются в бланке заказа и хранятся у ОПЕРАТОРА в бумажном виде для целей выполнения требований законодательства РФ.

8.4. Все споры и разногласия по исполнению обязательств решаются Сторонами путем переговоров. В случае если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, они решаются в соответствии с действующим законодательством в суде по месту нахождения Оператора.