

# **П Р А В И Л А оказания услуг АКАДО**

*вступают в действие с 01.05.10*



ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АКАДО.....	1
<a href="#">1 📄 ТЕРМИНЫ.....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">2 📄 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">3 📄 УСЛУГИ АКАДО, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">4 ИСКЛЮЧЕНА.....</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">5 📄 ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ АКАДО. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ.....</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">6 ✂ ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ АКАДО. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ.....</a>	<a href="#">8</a>
6-А. 📄 КАРТА ДОСТУПА.....	10
<a href="#">7 📄 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЗАО «АКАДО – СТОЛИЦА».....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">8 📄 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА.....</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">9 📄 ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ.....</a>	<a href="#">14</a>
9-А. 📄 ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	15
9-Б. ☺ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ .....	15
<a href="#">10 📄 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ.....</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">11 📄 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ.....</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">12 📄 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ.....</a>	<a href="#">18</a>

## 1 ТЕРМИНЫ

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ЗАО «АКАДО – Столица», регламентирующих правоотношения между ЗАО «АКАДО – Столица» и абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

<b>АКАДО AKADO</b>	— товарные знаки, используемые для индивидуализации услуг, оказываемых ЗАО «АКАДО – Столица», и кабельной сети, посредством которой они предоставляются.
<b>Абонент</b>	— физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с ЗАО «АКАДО – Столица» и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.
<b>Абонентский счет</b>	— условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора.
<b>Сеть «АКАДО» (сеть)</b>	— совокупность технических средств, посредством которых ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абоненту комплекс услуг связи.
<b>Абонентская кабельная разводка (Абонентская разводка, Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)</b>	— совокупность физических цепей и технических средств (вкл. проходные усилители, разветвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенные в помещении абонента от оконечного оборудования абонента до оборудования сети «АКАДО». Для организации абонентской разводки может быть использован коаксиальный кабель – для технологии гибридной волоконно-коаксиальной сети либо кабель типа «витая пара» в случае использования технологии Ethernet для предоставления услуг АКАДО.
<b>Услуги АКАДО (услуги)</b>	— услуги, оказываемые ЗАО «АКАДО – Столица» абоненту на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг: услуги связи, услуги платного телевидения, прочие услуги.
<b>Зона обслуживания</b>	— территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг.
<b>Оборудование</b>	— установленные и/или настроенные у абонента техническими специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям ЗАО «АКАДО – Столица», позволяющие абоненту получать услуги АКАДО.
<b>Карта доступа</b>	— микропроцессорный модуль, являющийся неотъемлемой частью системы разграничения доступа ЗАО «АКАДО – Столица» – индивидуальный ключ с уникальным номером, совместимый с цифровым телевизионным тюнером – позволяющий пользоваться услугами платного телевидения.
<b>Аппаратура абонента (абонентские устройства, оконечное оборудование)</b>	— имеющаяся у абонента теле-, радио-, видеоаппаратура, компьютеры и другие технические средства.
<b>Подключение к сети</b>	— подключение абонентской кабельной разводки к сети АКАДО с целью получения услуг АКАДО.
<b>Оператор-контрагент</b>	— оператор связи, сети которого присоединены к сети «АКАДО» в целях предоставления абонентам услуг АКАДО.
<b>Техническая поддержка (техническая поддержка абонентской линии)</b>	— услуга связи, включающая предоставление абоненту в постоянное пользование абонентской линии, вне зависимости от количества и видов получаемых абонентом услуг.
<b>Телеканал свободного доступа</b>	— телевизионный канал, распространяемый без взимания платы с абонентов за право просмотра.
<b>Телеканал условного доступа</b>	— телевизионный канал, распространяемый за плату с абонентов за право просмотра.

**Правила оказания услуг АКАДО, ч.1**

<b>Публичный показ</b>	— любой показ или сообщение передач, транслируемых (ретранслируемых) в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.
<b>Расчетный период</b>	— временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате абонентом.
<b>Счет-заявка</b>	— документ, фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемых ЗАО «АКАДО – Столица», а также перечень и стоимость оборудования, передаваемого абоненту.
<b>IP-адрес</b>	—идентификатор устройства, подключенного к сети передачи данных, работающей по протоколу IP, в том числе сети Интернет. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4) или 48-разрядное (по версии IPv6) двоичное число. Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками (например: 217.10.32.5).
<b>Внешний (публичный) IP-адрес</b>	— IP-адрес оборудования в публичной сети Интернет. ЗАО «АКАДО – Столица» располагает выделенным ему региональным Интернет-регистратором блоком IP-адресов и предоставляет их абонентам в пользование для получения услуг АКАДО.
<b>Внутренний (транслируемый) IP-адрес</b>	— IP-адрес из диапазона 10.0.0.0/8, 192.168.0.0/16, 172.16.0.0/12. Внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах сети «АКАДО», при установлении соединения с устройствами, подключенными к сети Интернет, внутренний IP-адрес подлежит трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из состава адресов ЗАО «АКАДО – Столица». Исходя из того, что внутренний IP-адрес служит технологическим целям, обеспечивая соединение оконечного оборудования абонента с сетью Интернет, он может изменяться ЗАО «АКАДО – Столица» по своему усмотрению в любое время

## 2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и ЗАО «АКАДО – Столица» по поводу предоставления услуг АКАДО. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг.

Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты ЗАО «АКАДО – Столица», регламентирующие порядок и условия предоставления услуг АКАДО (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах ЗАО «АКАДО – Столица», включая условия предоставления отдельных услуг, и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

Настоящие Правила регулируют взаимоотношения абонентов, получающих услуги АКАДО как по сети «АКАДО», так и посредством сетей операторов-контрагентов. При этом состав услуг, их пакетирование могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса сетей, посредством которых предоставляются услуги.

- 2.2 При предоставлении услуг связи ЗАО «АКАДО – Столица» действует на основании лицензий: *(Лицензия РОСКОНАДЗОРa на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 73300 действующая до 05.04.2015г., Лицензия РОССВЯЗЬНАДЗОРa на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 50648 действующая до 21.05.2012г., Лицензии РОССВЯЗЬОХРАНКУЛЬТУРЫ на вещание кабельного телевидения № 11821, 11822 действующие до 15.04.2012г., Лицензия РОСКОНАДЗОРa на предоставление телематических услуг связи № 76762 действующая до 30.07.2015г., Лицензия РОСКОНАДЗОРa на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением передачи голосовой информации № 76759 действующая до 30.07.2015г., Лицензия РОССВЯЗЬНАДЗОРa на предоставление услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 46900 действующая до 27.12.2011г., Лицензия РОССВЯЗЬНАДЗОРa на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по*

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

передаче данных для целей передачи головой информации № 46658 действующая до 27.12.2011г., Лицензия РОССВЯЗЬНАДЗОРa на предоставление телематических услуг связи № 46657 действующая до 27.12.2011г., Лицензия РОССВЯЗЬНАДЗОРa на предоставление услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа № 47456 действующая до 23.01.2012г.), предоставляет абонентам услуги АКАДО и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания услуг, выполнения работ, осуществление справочно-информационного обслуживания, ЗАО «АКАДО – Столица» может привлекать сторонние организации.

- 2.3 Действуя в рамках законодательства ЗАО «АКАДО – Столица» не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства.
- 2.4 В целях исполнения заключенных с абонентами договоров на оказание услуг, включая осуществление расчетов за услуги, рассмотрение претензий абонентов, ЗАО «АКАДО – Столица» осуществляет обработку персональных данных. ЗАО «АКАДО – Столица» обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. ЗАО «АКАДО – Столица» в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

ЗАО «АКАДО – Столица» вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных абонентов). При необходимости использования данных абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, ЗАО «АКАДО – Столица» обязано предварительно публично (в рекламных материалах, на сайте (<http://www.akado.ru>) либо иным доступным абонентам образом) уведомить абонентов о таком использовании.

### УСЛУГИ АКАДО, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1. В рамках договора на оказание услуг ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абонентам следующие услуги:

1) **Услуги связи:**

- ∞ услуги связи для целей телерадиовещания (доступ к сети связи, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, доставка сигналов телеканалов свободного доступа до пользовательского (оконечного) оборудования абонента);
- ∞ услуги связи по передаче данных (доступ к сети связи, соединение по сети передачи данных, доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью «АКАДО»);
- ∞ телематические услуги связи (доступ к сети связи, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений«»);
- ∞ услуги телефонной связи (доступ к сети связи, предоставление абонентской линии в постоянное пользование, предоставление местных телефонных соединений, доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи).

2) **Услуги платного телевидения:**

- ∞ предоставление абоненту возможности просмотра телеканалов условного доступа. Количество и перечень телевизионных каналов в пакетах услуг устанавливается ЗАО «АКАДО – Столица».

3) **Прочие услуги:**

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

- ∞ предоставление абоненту возможности просмотра кино- или видеофильмов, телепередач из каталога ЗАО «АКАДО – Столица». Предоставление абоненту по сети передачи данных музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ и т.п. Такого рода услуги могут быть оказаны абоненту как ЗАО «АКАДО – Столица», так и партнерами ЗАО «АКАДО – Столица» при посредничестве ЗАО «АКАДО – Столица».

Особенности оказания и описание услуг АКАДО, их наименования, принятые в ЗАО «АКАДО – Столица», приведены в части 2 настоящих Правил (описание услуг). Конкретные виды оказываемых услуг согласуются с абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении услуг.

Предоставление услуг АКАДО определяется наличием технической возможности предоставления услуг, наличием соответствующего оборудования и аппаратуры у абонента, а также денежных средств на счете абонента (если это предусмотрено регламентами и тарифами ЗАО «АКАДО – Столица»), достаточных для оплаты заказываемых услуг в соответствии с тарифами ЗАО «АКАДО – Столица» на работы и услуги.

3.2. Возможность предоставления услуг АКАДО напрямую связана с доступом к сети связи и предоставлением абоненту абонентской линии в постоянное пользование (*Постановления Правительства РФ от 22.12.06 № 785, от 23.01.06 № 32, от 18.05.05 № 310, от 10.09.07 № 575*), поэтому техническая поддержка абонентской линии предоставляется всем абонентам, подключенным к сети «АКАДО», независимо от видов или количества заказанных услуг. Абонент, абонентская разводка которого подключена к сети «АКАДО» обязан оплачивать техническую поддержку абонентской линии в порядке и на условиях, предусмотренных регламентами и тарифами ЗАО «АКАДО – Столица» в течение всего периода подключения.

3.3. Предоставление услуг АКАДО начинается после выполнения работ по подключению аппаратуры абонента и/или инсталляции услуг АКАДО, оплаты работ и услуг абонентом, как это предусмотрено регламентами и тарифами ЗАО «АКАДО – Столица».

3.4. При подключении к сети «АКАДО» по однонаправленной или широкополосной двунаправленной коаксиальной сети осуществляется доставка сигналов телеканалов некоммерческого телевидения и радиовещания (телерадиоканалы свободного доступа).

3.5. Предоставление услуг АКАДО может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами. В этом случае ЗАО «АКАДО – Столица» в течение периода времени, определенного условиями (в том числе техническими) предоставления конкретной услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг абонентом в любой момент.

3.6. Оказание услуг/услуги может быть приостановлено ЗАО «АКАДО – Столица» в одностороннем порядке при нарушении абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у абонента перед ЗАО «АКАДО – Столица» или отсутствия на абонентском счете средств достаточных для получения услуги/услуг;
- осуществления абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

Приостановление услуги/услуг может происходить по усмотрению ЗАО «АКАДО – Столица» с любой даты расчетного периода. В том случае, если приостановление услуги происходит после начала расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов ЗАО «АКАДО – Столица», связанных с исполнением договора на оказание услуг. Для возобновления предоставления услуг абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату, осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги ЗАО «АКАДО – Столица».

3.7. Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной услуги, абонент может приостановить пользование услугами платного телевидения, доступа в сеть Интернет и телефонии по собственному желанию, начиная с первого числа очередного календарного месяца на период, исчисляемый полными календарными месяцами, уведомив об этом ЗАО «АКАДО – Столица» не позднее 5 рабочих дней до завершения текущего календарного месяца (ЗАО «АКАДО-Столица» вправе не исполнять заявления, полученные после указанного в

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

настоящем пункте срока). Возобновление услуг происходит при условии, что на абонентском счете находится сумма, достаточная для оплаты услуги/услуг по выбранному тарифу. В том случае, если абонент не приостановил пользование услугами, ЗАО «АКАДО – Столица» продолжает их предоставление, а абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.8. В случае образования задолженности абонента перед ЗАО «АКАДО – Столица» за техническую поддержку абонентской линии ЗАО «АКАДО – Столица» вправе отключить квартиру (помещение) абонента от сети (путем отсоединения абонентской кабельной разводки от сети «АКАДО»). Повторное подключение к сети «АКАДО» производится по заявлению абонента после оплаты абонентом имеющейся задолженности и повторного подключения по тарифам ЗАО «АКАДО – Столица». Дата подключения согласовывается между абонентом и ЗАО «АКАДО – Столица».

3.9. Предоставление услуг АКАДО прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг. В том случае, если на момент расторжения договора у абонента имеется задолженность за услуги или невозвращенное арендованное оборудование, ЗАО «АКАДО – Столица» вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения договора.

#### 4 исключена

#### 5 ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ АКАДО. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

- 5.1 Договор на оказание услуг может заключаться с любым потенциальным абонентом по типовым формам, разработанным ЗАО «АКАДО – Столица» в целях упрощения процедуры оформления. Договор содержит положения, применимые ко всем видам услуг АКАДО. Существенные условия, включая стоимость услуги, ее наименование, технические характеристики (там, где это применимо) и иные особенности оказания конкретной услуги, определяются тарифами и условиями ее оказания.
- 5.2 Абонент обязан собственноручно аккуратно и разборчиво заполнить бланк договора (если это предусмотрено формой договора), который регистрируется ЗАО «АКАДО – Столица». Заключая договор на оказание услуг, абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от ЗАО «АКАДО – Столица», обработку персональных данных ЗАО «АКАДО – Столица» и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание услуг АКАДО, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по договору.
- 5.3 Гражданам, совместно проживающим в коммунальных квартирах, подключение к сети «АКАДО» осуществляется при условии заключения с ЗАО «АКАДО – Столица» индивидуальных договоров на оказание услуг.
- 5.4 Перечень первоначально заказанных абонентом услуг указывается в счете-заявке<sup>1</sup> или в договоре (если это предусмотрено соответствующей формой договора). В дальнейшем абонент вправе производить изменения количества услуг. Заявления абонентов об изменении услуг могут быть оформлены по образцам, разработанным ЗАО «АКАДО – Столица», и направлены в ЗАО «АКАДО – Столица» любыми, доступными абоненту способами (в том числе, по факсу, электронной почте, по почте, а также посредством WWW-интерфейса, если последнее предусмотрено ЗАО «АКАДО – Столица»). Абонент<sup>2</sup> вправе произвести заказ (изменение количества) услуг по телефону (495) 231-44-44. Заявления действуют с момента их регистрации ЗАО «АКАДО – Столица».

В случае направления заявления по факсу или электронной почте абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано ЗАО «АКАДО – Столица» (тел. (495) 231-44-44, [info@akado.ru](mailto:info@akado.ru)).

5.4<sup>1</sup>. Изменение количества услуг осуществляется в дату, указанную абонентом и согласованную с ЗАО «АКАДО – Столица». Изменение тарифа на выбранную абонентом услугу производится с первого числа календарного месяца.

<sup>1</sup> для абонентов - физических лиц

<sup>2</sup> для абонентов - физических лиц

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

5.4<sup>2</sup>. Оформление аренды оборудования (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги) производится следующим образом:

- наименование оборудования, размер арендных платежей (в совокупности – цена договора аренды), срок аренды и некоторые иные условия аренды определяются соответствующим тарифом на работы и услуги.

В пользование абоненту предоставляется активированное оборудование – абонент имеет возможность пользования оборудованием только при соединении с системой авторизации доступа к услугам, т.е. при включении абоненту доступа к услугам, для получения которых необходимо оборудование. Арендная плата за пользование оборудованием взимается за расчетный период, в течение которого абонент пользовался услугами, для получения которых необходимо оборудование;

- приемка оборудования абонентом осуществляется на основании соответствующей отметки в счете-заявке (что является подтверждением передачи оборудования абоненту).

Положения настоящих Правил, условия, описанные тарифами ЗАО «АКАДО – Столица», и отметки в счете-заявке в отношении аренды оборудования, в совокупности содержат все необходимые условия договора аренды оборудования. Подписание счета-заявки абонентом и представителем ЗАО «АКАДО – Столица» является подтверждением того, что стороны достигли договоренности в отношении всех условий аренды и заключили договор аренды оборудования, поименованного в счете-заявке. Никаких иных документов в связи с арендой оборудования стороны не оформляют.

Возврат оборудования (возврат карты доступа) при прекращении договора аренды осуществляется на основании счета-заявки, в котором указывается серийный номер возвращаемого оборудования, описываются повреждения оборудования (если такие имеются), комплектность оборудования. В подтверждение передачи и приемки оборудования, абонент и представитель ЗАО «АКАДО – Столица» проставляют в специально отведенном месте счета-заявки собственноручные подписи. Оформленный таким образом счет-заявка заменяет собой акт приемки-передачи оборудования (карты доступа).

5.5 Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом.

Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении услуг, принятыми ЗАО «АКАДО – Столица»). В этом случае договор считается расторгнутым с даты регистрации ЗАО «АКАДО – Столица» заявления абонента о расторжении договора. Абонентская плата за расчетный период, в котором происходит расторжение договора, рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента расторжения договора.

При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде абонента на новое место жительства/местонахождение), договор считается расторгнутым с момента, когда в ЗАО «АКАДО – Столица» поступили сведения об изменении адреса обслуживания. С таким абонентом, при наличии технической возможности и желания абонента, может быть заключен новый договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящими Правилами.

ЗАО «АКАДО – Столица» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения абонентом условий договора.

## **6 <sup>1</sup> ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ АКАДО. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ**

- 6.1 Подключение к сети «АКАДО» производится в сроки, согласованные при заключении договора на оказание услуг между ЗАО «АКАДО – Столица» и абонентом.
- 6.2 В целях предоставления услуг ЗАО «АКАДО – Столица» осуществляет комплекс работ по подключению аппаратуры абонента и инсталляции услуг АКАДО. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток. По желанию абонента ЗАО «АКАДО – Столица» может разработать индивидуальный проект абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ и используемые при этом материалы

<sup>1</sup> не применяется для подключения абонентов через сети операторов-контрагентов

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.) определяются в случае необходимости в счете-заявке<sup>1</sup> или в договоре<sup>2</sup>.

Указанные работы производятся после их оплаты. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции услуг подтверждается подписанием сторонами счета-заявки<sup>3</sup>, акта сдачи-приемки выполненных работ<sup>4</sup>.

- 6.2.1 В случае если по желанию абонента к сети «АКАДО» подключается существующая у абонента разводка (смонтированная не специалистами ЗАО «АКАДО – Столица»), ЗАО «АКАДО – Столица» гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения абонентской кабельной разводки к сети «АКАДО».
- 6.2.2 Предоставление услуг доступа к сети Интернет и иных интерактивных услуг возможно только с использованием абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» либо после специального тестирования имеющейся у абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям ЗАО «АКАДО – Столица».
- 6.3 Перемещение оборудования смонтированной абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» по запросу абонента, и после оплаты абонентом соответствующих расходов.
- 6.4 Если для получения услуг АКАДО потребуется установка дополнительного оборудования (карт доступа), то его установка, настройка и соответствующая настройка аппаратуры абонента производится техническими специалистами ЗАО «АКАДО – Столица» в соответствии с тарифами на работы и услуги ЗАО «АКАДО – Столица».

ЗАО «АКАДО – Столица» может предоставить необходимое оборудование абоненту за плату. В том случае, если у абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения услуги АКАДО, ЗАО «АКАДО – Столица» не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг.

- 6.5 Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании аппаратуры, в том числе, обеспечить при подключении аппаратуры/оборудования к сети электропитания заземление или зануление. Несоблюдение указанных мер увеличивает опасность воздействия электростатического и переменного электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи (например, потере модемом связи с головной станцией, ошибкам при передаче), а также к поломке оборудования/аппаратуры.
- 6.6 В течение гарантийного срока, составляющего один год с момента подписания акта сдачи-приемки выполненных работ по подключению к сети «АКАДО» и/или инсталляции услуг АКАДО (или оформления соответствующего счета-заявки), гарантийные работы на смонтированной ЗАО «АКАДО – Столица» абонентской кабельной разводке производятся за счет ЗАО «АКАДО – Столица».

Гарантийный срок на оборудование, приобретенное абонентом у ЗАО «АКАДО – Столица», составляет 12 месяцев, на комплектующие материалы – 3 месяца, с момента передачи оборудования абоненту.

6.6.1 ЗАО «АКАДО – Столица» освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание абонентской разводки, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов абонентской разводки;
- вследствие самостоятельного изменения абонентом квартирной кабельной разводки;
- в результате подключения к абонентской разводке устройств, не предназначенных для получения услуг;
- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории абонента;

<sup>1</sup> для абонентов - физических лиц

<sup>2</sup> для абонентов - юридических лиц

<sup>3</sup> для абонентов - физических лиц

<sup>4</sup> для абонентов - юридических лиц

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

°в случае повреждения абонентской разводки (оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;

°в случае несоблюдения абонентом мер электробезопасности (п.6.5 настоящих Правил).

6.6.2. Если при нормальной эксплуатации оборудования, приобретенного у ЗАО «АКАДО – Столица», в течение гарантийного срока обнаружатся дефекты в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, ЗАО «АКАДО – Столица», по своему усмотрению отремонтирует или заменит оборудование/комплектующие.

°Гарантия предоставляется только при предъявлении абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования либо комплектующих.

°Данная гарантия не распространяется на неисправности, возникшие в результате нормального износа оборудования, а также неправильного обращения с ним, включая, но не ограничиваясь, использование оборудования не по назначению и с нарушением руководства пользователя. В частности, данная гарантия не распространяется на:

- дефекты, возникшие в результате воздействия молнии, воды, огня, военных действий, общественных беспорядков или иных причин, относящихся к разряду форс-мажорных;
- оборудование, на котором этикетка с серийным номером повреждена, испачкана, отсутствует либо нечитаема;
- дефекты или повреждения, возникшие в результате неправильной транспортировки/перегрузки или физического воздействия;
- оборудование, которое продолжало эксплуатироваться с неустраненными недостатками (неисправностями), либо неисправности в котором возникли вследствие технического обслуживания или ремонта лицами или организациями, неуполномоченными ЗАО «АКАДО – Столица»;
- внешние дефекты, возникшие в процессе эксплуатации оборудования;
- неисправности, возникшие в результате установки дополнительных компонентов, модификации оборудования или установленного на нем программного обеспечения, ремонта оборудования лицами, не уполномоченными ЗАО «АКАДО – Столица»;
- неисправности, возникшие в результате использования комплектующих либо аксессуаров, которые не являются изготовленными специально для данного оборудования.
- оборудование с поврежденной пломбой.

6.6.3. ЗАО «АКАДО – Столица» ни при каких условиях не несет ответственности за какие-либо особые, случайные, штрафные или косвенные убытки абонента любого рода и характера, включая, без ограничений, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли, повреждения имущества и претензии к абоненту со стороны любого третьего лица, связанные с использованием оборудования.

6.6.4. Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся ЗАО «АКАДО – Столица» по действующим на этот момент расценкам.

6.7 Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону (495) 231-44-44 (ежедневно, круглосуточно). Время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с абонентом.

6.8 В случае возникновения аварийных ситуаций, выражающихся в повреждении волоконно-оптического кабеля либо коаксиальной кабельной сети, принадлежащих ЗАО «АКАДО – Столица», ЗАО «АКАДО – Столица» производит ремонт и восстановление в течение 72 часов за свой счет.

## **6-А. КАРТА ДОСТУПА**

6-А.1. Карты доступа предназначены для получения абонентами услуг платного телевидения АКАДО и являются неотъемлемой частью системы авторизации ЗАО «АКАДО – Столица», при помощи которой ЗАО «АКАДО – Столица» управляет системой доступа к услугам. Прием и просмотр программ платного телевидения возможен только при наличии карты доступа, установленной в

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

телевизионном тюнере абонента. Каждая карта доступа настраивается под конкретный цифровой телевизионный тюнер, установленный у абонента и не может быть использована с другим тюнером без дополнительной настройки оборудования.



**Карта доступа изготавливается и программируется специально для ЗАО «АКАДО – Столица» и не может работать в сетях других операторов связи.**

6-А.2. Лицевая сторона карты доступа содержит :

- изображение товарного знака AKADO;
- значок (стрелку) – указатель направления в котором карта доступа вставляется в цифровой телевизионный тюнер.

На обратной стороне карты доступа находится:

- встроенный чип;
- товарный знак NDS (компании, производящей карты доступа специально для ЗАО «АКАДО – Столица»);
- товарный знак AKADO;
- телефон службы поддержки ЗАО «АКАДО – Столица»;
- краткая информация для абонентов;
- 12-значный индивидуальный номер карты доступа, который может быть запрошен у абонента;
- штрих-код;
- серийный номер карты (мелким шрифтом).

6-А.3. Карта доступа является собственностью ЗАО «АКАДО – Столица», которое в целях защиты услуг от нелегального использования (взлома карт доступа), вправе отказать в выдаче карты в случаях частой замены/получения карты доступа, в порядке и на условиях, определенных регламентами ЗАО «АКАДО – Столица». Замена карты доступа, поврежденной абонентом, производится за плату в размере, установленном тарифами ЗАО «АКАДО – Столица».

6-А.4. Абонент обязан вернуть карту доступа ЗАО «АКАДО – Столица» при прекращении пользования услугами платного телевидения (или при прекращении договора на оказание услуг) по любому основанию, в случаях необходимости замены карты доступа, а также по требованию ЗАО «АКАДО – Столица» в месячный срок с момента такого требования.

В случае невозврата карты доступа по требованию ЗАО «АКАДО – Столица», либо возврата неработающей или поврежденной карты доступа, абонент обязан уплатить штраф в размере 600 или 450 рублей, соответственно.

## **7 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЗАО «АКАДО – СТОЛИЦА»**

7.1 ЗАО «АКАДО – Столица» принимает на себя следующие обязательства:

◦обеспечивать качественное оказание услуг АКАДО абонентам в установленные сроки без перерывов в пределах гарантированного времени работоспособности сети (п.11.5), за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ - технических перерывов, в том числе в рамках оказания услуг связи для целей телерадиовещания обеспечить доставку до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телепрограмм, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре с вещателем;

◦осуществлять гарантийное обслуживание абонентской кабельной разводки и оборудования, приобретенного у ЗАО «АКАДО – Столица» и установленного специалистами ЗАО «АКАДО – Столица»;

◦производить ремонтные работы абонентской разводки и оборудования, приобретенного у ЗАО «АКАДО – Столица» и установленного специалистами ЗАО «АКАДО – Столица», по заявкам абонентов;

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

◦информировать абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты услуг, работ, производимых ЗАО «АКАДО – Столица», не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;

◦доводить до сведения абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменениях правил оказания услуг.

#### 7.2 ЗАО «АКАДО – Столица» имеет право:

◦в одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты услуг АКАДО;

◦самостоятельно формировать частотный план для доставки сигналов телевизионных каналов и порядок их расстановки в сети «АКАДО».

◦приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг;

◦отказать в выдаче/замены карты доступа в случаях, определенных настоящими Правилами;

◦потребовать возврата карты доступа, выданной абоненту, если период непредоставления услуг платного телевидения абоненту (вне зависимости от оснований) составил более трех месяцев;

◦в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения договора оказания услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции информационно-расчетных центров) и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий (в том числе передачу операторам ВЗ и МГ/МН телефонной связи в случае оказания услуг телефонной связи);

◦расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении абонентом условий договора или положений настоящих Правил.

#### 7.3 Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих регламентов ЗАО «АКАДО – Столица», тарифов, состава услуг и т.п., доводятся до сведения абонента одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

по почте, электронной почте, телефаксу, телефону в соответствии с данными, указанными в договоре на оказание услуг, путем размещения информации в офисах продаж, извещения посредством информационного сервисного телеканала ЗАО «АКАДО – Столица», публикации об изменениях на сайте компании в Интернете по адресу: [www.akado.ru](http://www.akado.ru).

## **8 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА**

### 8.1 Абонент обязан:

◦соблюдать требования настоящих Правил, договора на оказание услуг;

◦соблюдать правила эксплуатации оборудования, карт доступа, установленных ЗАО «АКАДО – Столица» и абонентской аппаратуры;

◦в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги ЗАО «АКАДО – Столица» и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами (или положениями о предоставлении конкретных услуг АКАДО);

◦обеспечивать доступ сотрудников ЗАО «АКАДО – Столица» (при предъявлении ими служебного удостоверения) в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования;

◦соблюдать следующие меры безопасности при хранении и использовании карт доступа:

- не сгибать карту доступа;

- без необходимости не вынимать карту доступа из цифрового телевизионного тюнера;

- не оставлять карту вблизи источников открытого огня;

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

- не держать карту подолгу на солнце, не погружать в жидкость, не обрабатывать химикатами, не давать детям и домашним животным;

◦ незамедлительно уведомить ЗАО «АКАДО – Столица» об утрате карты доступа для ее деактивации;

◦ сообщать ЗАО «АКАДО – Столица» о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

8.1<sup>1</sup>. В том случае, если оборудование, посредством которого предоставляются услуги, передается абоненту в аренду (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги), абонент обязан:

◦ использовать оборудование по целевому назначению, не передавать оборудование третьим лицам;

◦ содержать оборудование в исправном состоянии, не допуская его порчи или повреждения, незамедлительно сообщать ЗАО «АКАДО – Столица» о любых повреждениях и неисправностях оборудования; не производить ремонт собственными силами;

◦ возместить ЗАО «АКАДО – Столица» затраты, понесенные в связи с ремонтом оборудования (заменой карты доступа) в случае, если неисправность возникнет по вине абонента. В случае утраты оборудования (карты доступа) абонент обязан возместить ЗАО «АКАДО – Столица» стоимость утраченной единицы оборудования в размере, установленном тарифами ЗАО «АКАДО – Столица»;

◦ в случае прекращения аренды оборудования вернуть его и карту доступа в ЗАО «АКАДО – Столица» в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом нормального износа;

◦ вернуть карту доступа в ЗАО «АКАДО – Столица» не позднее одного месяца с момента уведомления ЗАО «АКАДО – Столица».

#### 8.2 Абонент имеет право:

◦ получать от ЗАО «АКАДО – Столица» консультации в рамках действия договора на оказание услуг;

◦ приостановить получение всех или части услуг по своему усмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;

◦ требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении услуг АКАДО в сроки, установленные тарифами на работы и услуги, настоящими Правилами;

◦ получать достоверную информацию об услугах и работах, выполняемых ЗАО «АКАДО – Столица».

#### 8.3 Абоненту запрещается:

◦ использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам АКАДО третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;

◦ передавать карты доступа третьим лицам, копировать данные, хранящиеся в памяти карты, либо иным образом несанкционированно использовать карту;

◦ ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях абонента;

◦ осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать оборудование третьим лицам с этой целью;

◦ препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб ЗАО «АКАДО – Столица»;

◦ подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг АКАДО;

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

°использовать услуги передачи данных и телематических служб для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять, использовать иным образом;

°использовать услуги передачи данных и телематических служб в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;

°осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам ЗАО «АКАДО – Столица» и к другим системам, доступным через сеть Интернет;

°несанкционированное подключение к сети «АКАДО». Несанкционированное использование сети «АКАДО», ее повреждение или порча, равно как несанкционированное использование карт доступа влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## **9 ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ**

- 9.1 Оплата услуг АКАДО осуществляется в соответствии с установленными тарифами ЗАО «АКАДО – Столица». В случае изменения тарифов на услуги, оплаченные абонентом на несколько месяцев вперед (за исключением уже предоставляемых абоненту годовых/полугодовых подписок), производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления услуги тарифами.

В случае необходимости выполнения ЗАО «АКАДО – Столица» работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа абонентской кабельной разводки по нестандартным схемам), стоимость работ определяются согласно сметам, составленным ЗАО «АКАДО – Столица» до начала работ.

- 9.2 Расчет размера платежа за услуги для нового абонента или для заказа новых услуг производится пропорционально числу дней предоставления услуги в течение первого месяца, если иное не предусмотрено условиями ее оказания.
- 9.3 В том случае, если на первый день календарного месяца на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты заказанных услуг платного телевидения, доступа в Интернет, их предоставление может быть приостановлено ЗАО «АКАДО – Столица».
- 9.4 Если денежные средства в оплату услуги, поступают на абонентский счет **до 15 числа текущего месяца включительно**, то предоставление услуг начинается с даты поступления в ЗАО «АКАДО – Столица» денежных средств в размере не менее одного месячного тарифа\* (**услуга возобновляется** в автоматическом режиме). Абонентская плата за текущий месяц взимается в полном размере за весь месяц.

Если денежные средства в оплату услуги поступают **после 15 числа текущего месяца**, то, по умолчанию, услуга возобновляется с первого числа следующего месяца. По желанию абонента предоставление услуги может быть начато с даты, заявленной абонентом в текущем месяце. Заявления абонентов принимаются в порядке, определенном Правилами. В этом случае абонентская плата за текущий месяц взимается **в полном размере** за весь месяц (независимо от количества дней ее предоставления).

- 9.5 В случае использования абонентом услуг передачи данных, телематических служб, абонент может нести дополнительные расходы помимо абонентской платы (доступ к определенным платным телематическим службам, информационным ресурсам сети Интернет, в том числе в связи с покупкой товаров или подпиской на какие-либо услуги и предложения и т.д.). Абонент в данных случаях несет и оплачивает все подобные дополнительные расходы и обязательства.
- 9.6 ЗАО «АКАДО – Столица» вправе самостоятельно определять порядок учета денежных средств, уплаченных абонентом за услуги и работы ЗАО «АКАДО – Столица», в том числе очередность списания денежных средств с абонентского счета. Порядок учета

\* Для услуг доступа к сети Интернет – в размере суммы месячного тарифа и дополнительных заказанных услуг

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

денежных средств определяется ЗАО «АКАДО – Столица» в приложении к настоящим Правилам.

- 9.7 В том случае, если на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты услуги, ЗАО «АКАДО – Столица» вправе приостановить оказание соответствующей услуги абоненту. Очередность приостановления услуг при недостаточности средств на счете абонента, в том случае, если абонентом заказано несколько услуг, ЗАО «АКАДО – Столица» устанавливает самостоятельно.

Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и в ЗАО «АКАДО – Столица» отсутствует заявление абонента о приостановлении соответствующей услуги (раздел 3 настоящих Правил), то абонент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме.

- 9.8 В случае приостановления услуг по заявлению абонента (п.3.7 настоящих Правил) начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. Начисления по технической поддержке абонентской линии производятся за весь период подключения абонентской разводки к сети «АКАДО» (до момента физического отсоединения сотрудниками ЗАО «АКАДО – Столица» абонентской разводки от сети «АКАДО»). В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами ЗАО «АКАДО – Столица».

### **9-А. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

9-А.1. Абонент уплачивает абонентскую плату за заказанные услуги авансом не позднее 20 числа месяца, предшествующего расчетному периоду.

9-А.2. Если правилами предоставления конкретной услуги не предусмотрено иное, первоначальный платеж за услугу состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры абонента к сети «АКАДО» (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или инсталляции услуг (в зависимости от состава заказанных услуг) и суммы авансового платежа за услуги.

Порядок и сроки оплаты услуг предусмотрены регламентами, тарифами, а также иными актами, регулирующими порядок и условия предоставления конкретных услуг АКАДО.

9-А.3. Оплата услуг абонентами может производиться через кассу ЗАО «АКАДО – Столица», а также через учреждения банков (с использованием стандартного платёжного бланка), посредством абонентской книжки (или стандартного бланка) через отделения Сбербанка РФ в г.Москве<sup>1</sup>, другие платежные системы, с обязательным указанием номера договора на платежном бланке, посредством единого платежного документа<sup>2</sup>. Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение двух недель с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на счет абонента или возврат денежных средств не гарантируется.

9-А.4. В случае возникновения спорных ситуаций при оплате услуг АКАДО посредством банковских карт, абонент обязан по требованию ЗАО «АКАДО – Столица» предоставить все документы, подтверждающие проведение операций по оплате банковской картой, а также документы, подтверждающие владение указанной картой. Непредоставление указанных документов может повлечь за собой временное приостановление оказания услуг АКАДО вплоть до разрешения спорной ситуации.

### **9-Б. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

<sup>1</sup> при оплате через отделения Сбербанка РФ в г. Москве с суммы платежа не взимается комиссия за перевод. В случае осуществления платежа через учреждения иных банков абонент обязан рассчитать платеж с учетом комиссии, взимаемой банками за перевод

<sup>2</sup> при наличии соответствующего договора между ЗАО «АКАДО – Столица» и организацией, обеспечивающей формирование и рассылку единого платежного документа

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

9-Б.1. Первоначальный платеж абонента состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры абонента к сети «АКАДО» (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или стоимости инсталляции услуг АКАДО, а также абонентской платы за заказанную абонентом услугу в размере 100% абонентской платы за первый календарный месяц авансом.

9-Б.2. Внесение первоначального платежа производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета на оплату заказанных абонентом услуг и до момента проведения работ по подключению аппаратуры абонента к сети и инсталляции услуг.

В дальнейшем ЗАО «АКАДО – Столица» оформляет счета за расчетный месяц в течение пяти рабочих дней следующего месяца и направляет абоненту в сроки, предусмотренные настоящими Правилами (п.9-Б.3). Абонентская плата за все заказанные абонентом услуги уплачивается по факту их предоставления до двадцатого числа месяца, следующего за расчетным на основании счетов, выставленных ЗАО «АКАДО – Столица». Ответственность за прохождение платежей возлагается на абонента.

9-Б.3. Копии счетов направляются абоненту по факсу или электронной почте в течение первых десяти рабочих дней месяца, следующего за расчетным. Оригиналы счетов и счетов-фактур абонент может получить либо в территориальном офисе обслуживания абонентов, либо оригиналы счетов и счетов-фактур направляются абоненту по почте. В случае неполучения счета в указанный период абонент должен принять разумные меры для получения счетов. За неполучение счетов абонентом ЗАО «АКАДО – Столица» ответственности не несет.

## 10 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

- 10.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении ЗАО «АКАДО – Столица» своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, абонент вправе предъявить ЗАО «АКАДО – Столица» обоснованную претензию. Все поступившие в ЗАО «АКАДО – Столица» претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена абонентом в письменном виде (по адресам офисов обслуживания) или по факсу (495) 231-44-44, или по электронной почте [info@akado.com](mailto:info@akado.com).
- 10.2 Абонент должен незамедлительно уведомить ЗАО «АКАДО – Столица» (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за услуги.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную услугу.

- 10.3 Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров на оказание услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 10.4 В случае если услуги по предоставлению музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ оказывает абоненту партнер ЗАО «АКАДО – Столица», все права и обязанности в связи с оказанием услуг возникают непосредственно у абонента и партнера. Если иное специально не оговорено в условиях оказания конкретной услуги ЗАО «АКАДО – Столица» не несет какой-либо ответственности за ее оказание партнером. Все заявления и претензии, связанные с такой услугой должны направляться абонентом непосредственно партнеру ЗАО «АКАДО – Столица», осуществляющему оказание услуг.
- 10.5 Претензия рассматривается ЗАО «АКАДО – Столица» в течение шестидесяти дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

## 11 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

- 11.1 ЗАО «АКАДО – Столица» и абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях,

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящими правилами, договором на оказание услуг.

11.2 В случае нарушения условий общепринятых норм пользования публичной сетью Интернет, а также условий п. 8.3 настоящих Правил ЗАО «АКАДО – Столица» вправе взыскать все полученные абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/оборудования/карт доступа и потребовать от абонента возмещения убытков ЗАО «АКАДО – Столица», вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами. Абонент также обязан возместить убытки ЗАО «АКАДО – Столица», возникшие из-за нарушения абонентом своих обязательств по договору на оказание услуг, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки ЗАО «АКАДО – Столица». При этом ЗАО «АКАДО – Столица» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

11.3 Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом компанией за каждый выявленный случай такого подключения.

11.4 ЗАО «АКАДО – Столица» не несет ответственности:

°за правильность зачисления денежных средств на счет абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения абонентом платежных документов;

°за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования абонентом нелегального программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям сети «АКАДО» аппаратуры, оборудования или карт доступа, приобретенных у неуполномоченных ЗАО «АКАДО – Столица» распространителей, несоблюдения условий использования карты доступа и/или требований безопасности, а также в случае подключения абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);

°за невозможность оказания доступа к сети Интернет по заявленным параметрам, если аппаратура/оборудование и/или программное обеспечение абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере абонента (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);

°за какие бы то ни было потери, убытки абонента, наступившие в результате деятельности абонента, связанной с использованием услуг доступа в Интернет, а также за качество и скорость соединения при выходе абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;

°в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования или карты доступа, произошедших не по вине ЗАО «АКАДО – Столица»;

°в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания ЗАО «АКАДО – Столица» и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности ЗАО «АКАДО – Столица», как то:

- риски, связанные с использованием услуг доступа к сети Интернет (абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах);
- вред, причиненный действиями или бездействием абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;
- риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);

#### Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

- последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретённых абонентом не у ЗАО «АКАДО – Столица»;

• в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

- 11.5 ЗАО «АКАДО – Столица» гарантирует, что сеть «АКАДО», представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования ЗАО «АКАДО – Столица», будет работоспособна в течение 97% времени предоставления услуг. Измерение процента готовности сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.
- 11.6 При нарушении сроков оказания услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине ЗАО «АКАДО – Столица» (связанных, в том числе, с отсутствием абонента в помещении в согласованный срок), ЗАО «АКАДО – Столица» вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится.
- 11.7 Абонент гарантирует предоставление ЗАО «АКАДО – Столица» всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.
- 11.8 ЗАО «АКАДО – Столица» и абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.

## **12 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ**

- 12.1 В случае присоединения сети «АКАДО» к сетям операторов-контрагентов, ЗАО «АКАДО – Столица», при наличии технической возможности, предоставляет услуги АКАДО посредством кабельных сетей таких операторов-контрагентов.

В том случае, если кабельные сети операторов-контрагентов:

- спроектированы и построены в соответствии с технологиями проектирования и строительства, отличными от принятых и используемых ЗАО «АКАДО – Столица»;
- могут предоставлять ЗАО «АКАДО – Столица» ограниченную часть частотного ресурса и/или не содержат обратного канала,

то виды предоставляемых услуг могут отличаться от услуг, оказываемых ЗАО «АКАДО – Столица» абонентам на сети «АКАДО». ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абонентам, подключенным через сеть оператора-контрагента, только те услуги, пакетирование которых возможно в ограниченном частотном ресурсе сети оператора-контрагента без ущерба для качества услуг. Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления таких услуг могут разрабатываться ЗАО «АКАДО – Столица» в зависимости от конкретных технических возможностей сети конкретного оператора-контрагента.

- 12.2 При предоставлении услуг платного телевидения посредством сетей других операторов связи ЗАО «АКАДО – Столица» предоставляет абонентам возможность просмотра пакетов телеканалов условного доступа. Услуги связи для целей телерадиовещания (предоставление абоненту доступа к кабельной сети оператора-контрагента и предоставление в постоянное пользование абонентской линии) обеспечивает оператор-контрагент таким образом, как это предусмотрено договором между абонентом и оператором-контрагентом.

ЗАО «АКАДО – Столица» прикладывает все необходимые и возможные в конкретных обстоятельствах усилия для обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг, в целях чего обеспечивает техническое и операционное взаимодействие служб ЗАО «АКАДО – Столица» и

Правила оказания услуг АКАДО, ч.1

оператора-контрагента и сетей, посредством которых предоставляются услуги, и гарантирует круглосуточное предоставление услуг с заявленными параметрами, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ. Несмотря на изложенное ЗАО «АКАДО – Столица» не несет ответственность за задержки и перебои в оказании услуг, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля ЗАО «АКАДО – Столица», в том числе в связи с неоплатой абонентом услуг оператора-контрагента. **При отключении абонентской распределительной системы от кабельной сети оператора-контрагента прекращается техническая возможность предоставления услуг АКАДО.**

\* \* \*