

## ОПИСАНИЕ УСЛУГ И ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТНЫМИ СЕРВИСАМИ «ДОМ.RU БИЗНЕС»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ определяет правила, обязательные для Абонента при пользовании платными дополнительными услугами:

1.1. Оператор связи предоставляет Абоненту дополнительные услуги (далее – Услуги, Сервисы) «как есть» и в том виде, в котором они доступны на момент их предоставления, а Абонент обязуется оплачивать Сервисы в порядке, в сроки и на условиях предусмотренных Договором, настоящим Описанием Услуги и Заказом.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Сервис «Настройка компьютера и локальной сети»** – услуги Оператора связи для Абонентов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее – Абонент) по установке и/или подключению Оборудования, Пользовательского (оконечного) оборудования, предоставляемого Оператором связи или Абонентом, необходимого для пользования услугами связи «Интернет Дом.ру Бизнес» и/или для использования услуги связи по передаче данных.

**Сервис «Настройка телеприемника»** – услуги Оператора связи, оказываемые Абонентам по настройке телевизионных программ, транслируемых Оператором связи (далее – каналов Кабельного телевидения «Дом.ру Бизнес») на телевизионных приемниках Абонентов, по установлению очередности трансляции каналов Кабельного телевидения «Дом.ру Бизнес» на каналах телевизионного приемника Абонента в соответствии с порядком, указанным Абонентом.

**Сервис «Настройка телефона»** – услуги Оператора связи, оказываемые Абонентам по настройке и подключению Пользовательского (оконечного) оборудования (телефонного аппарата) Абонента и/или настройке программного обеспечения, необходимого для пользования услугой «Облачная АТС».

**Сервис «Восстановительные работы»** - услуги Оператора связи, оказываемые Абонентам по восстановлению повреждений и /или неисправностей абонентской линии, которые возникли по вине Абонента, и установке/замене дополнительного оборудования, установленного на абонентской линии.

**Сервис «Настройка услуги «Видеонаблюдение Дом.ру Бизнес»** - услуги Оператора связи, оказываемые Абонентам по настройке и подключению видеокамер для пользования услугой «Видеонаблюдение Дом.ру Бизнес».

**Заявка** - обращение Абонента в службу технической поддержки b2b Оператора связи в устной форме о желании получить Сервис «Настройка компьютера и локальной сети» и/или «Настройка телеприемника» и/или «Настройка телефона» и/или «Восстановительные работы» и/или «Настройка услуги «Видеонаблюдение Дом.ру Бизнес».

**«Объект»** – помещение или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора связи, где может быть установлено Оборудование, Пользовательское (оконечное) оборудование в целях предоставления Абоненту Сервисов.

**"Договор"** – Договор на оказание услуг связи с Описанием Услуг и Заказами, а также все дополнения и изменения, оформленные надлежащим образом.

**"Заказ"** - документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора с целью приобретения Услуги связи/дополнительной услуги Оператора связи Абонентом, содержащий наименование предоставляемой Услуги связи/Дополнительной услуги, ее стоимость, а также сроки ее предоставления и другую необходимую информацию.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор связи обязуется:

3.1.1. принимать все Заявки Абонентов, желающих получить соответствующий Сервис, с указанием следующей информации:

- фирменное наименование Абонента;
- адрес места выполнения Заявки;
- количество телеприемников, нуждающихся в Сервисе;
- количество телефонных аппаратов и/или персональных компьютеров, нуждающихся в Сервисе;
- тип и количество оборудования и материалов, необходимых для оказания Сервиса;
- дата и время выполнения Заявки, установленной Абонентом;
- иная информация, необходимая для оказания Сервиса Абоненту.

3.1.2. Оказывать Сервис Абонентам в течение 24 (Двадцати четырех) рабочих часов с момента регистрации сервисной заявки Абонента, за исключением случаев отказа Абонентов от предоставления Сервиса, в том числе при индивидуальном сроке оказания Сервиса по договоренности с Абонентом, а также в случаях, требующих предварительной подготовки для оказания Сервиса (закупка оборудования, материалов при оказании Сервиса) и выездов в отдаленные районы г. \_\_\_\_\_.

3.1.3. Оказывать Абонентам Сервис в соответствии с Перечнем Сервиса, указанном в Приложениях №№ 1 - 9 к настоящему Описанию.

3.1.4. Оформлять акты оказанных Абоненту услуг после оказания Сервиса по форме, установленной Приложением № 10 к настоящему Описанию услуг.

3.1.5. Рассматривать все претензии Абонентов, связанные с оказанием им Сервиса, в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения претензии.

3.1.6. В целях предоставления Сервиса использовать оборудование и материалы, имеющие необходимые сертификаты.

3.1.7. Оператор связи вправе отказать в Сервисе Абоненту в случае если Сервис не предусмотрен Приложением №№1-5 к настоящему Описанию.

3.1.8. Все действия Оператора связи по Заявке, включая регистрацию заявки, согласование сроков выполнения Заявки, отмену и выполнение Заявки подлежат занесению в информационную систему Оператора связи.

3.2. Абонент обязуется:

3.2.1. Обеспечивать беспрепятственный доступ технических специалистов и (или) полномочных представителей Оператора связи на Объект для оказания Сервиса;

3.2.2. Оплатить предоставленный Сервис в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания Акта оказанных услуг путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора связи, указанный в Договоре на оказание услуг связи

3.2.3. Принять надлежащие меры по настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

3.3. Абоненту запрещается:

3.3.1. Осуществление действий с целью изменения настроек Оборудования, Пользовательского (оконечного) оборудования, указанного в Описании услуг связи, или иного оборудования и средств связи Оператора связи или иных действий, которые, в том числе могут повлечь за собой сбои в их работе, нарушение нормального функционирования элементов Сети Оператора связи, не принадлежащих Абоненту.

3.3.2. Осуществление действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети Оператора связи (компьютеру, другому оборудованию и средствам связи 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.

3.3.3. Допускать передачу Оборудованием, Пользовательским (оконечным) оборудованием в сеть Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на компьютеры или Оборудование, Пользовательское (оконечное) оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

3.3.4. Допускать включение в Оборудование, Пользовательское (оконечное) оборудование без согласования с Оператором связи и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств, а также допускать внесение изменений в настройку Оборудования, Пользовательского (оконечного) оборудования без согласования с Оператором связи.

#### **4. ТАРИФЫ И ПЛАТЕЖИ**

4.1. Тарифы Оператора связи на Сервисы определяются сторонами в Заказе.

4.2. При расчетах учитываются только Сервисы, оказанные в полном объеме и подтвержденные подписанным Актом оказанных услуг.

4.3. Плата за фактически оказанный Сервис фиксируется Сторонами в Акте сдачи-приемки Сервиса. Акт сдачи-приемки Сервиса подписывается Сторонами в день оказания Сервиса. Оплата за оказание сервиса производится в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты подписания Акта сдачи-приемки Сервиса путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора связи, указанный в Договоре на предоставление услуг связи.

#### **5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

5.1. Под конфиденциальной понимается любая информация технического, коммерческого, финансового характера прямо или косвенно относящаяся к взаимоотношениям Оператора связи и Абонента, не опубликованная в открытой печати или иным образом не переданная для свободного доступа, и ставшая известной Сторонам в ходе оказания Сервиса.

5.2. Каждая из Сторон согласилась считать текст настоящего Описания Услуги, а также весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу в ходе предоставления Сервиса, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, - коммерческой тайной) другой Стороны.

5.3. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или настоящим Описанием Услуги, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации. Стороны обязуются предпринять все необходимые меры для предотвращения разглашения конфиденциальной информации их сотрудниками, в том числе и после их увольнения.

5.4. Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения Договора на предоставление услуг связи на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия Договора.

5.4. В случае установления факта разглашения информации конфиденциального характера третьим лицам по вине одной из Сторон другая Сторона может потребовать от виновной Стороны выплаты суммы штрафных санкций в размере 40 000 (Сорока тысяч) рублей за каждый факт, а также потребовать от виновной Стороны возмещения в полном размере всех понесенных убытков.

#### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ**

6.1. В случае обнаружения недостатков в оказанном Сервисе по вине Оператора связи в течение 7 (семи) календарных дней с момента предоставления Абоненту Сервиса Оператор связи обязуется устранить недостатки и повторно оказать Сервис Абоненту за свой счет.

6.2. Оператор связи несет ответственность за использование для предоставления Сервиса сертифицированных материалов и оборудования.