



Правила оказания услуг связи ООО «Южные сети» физическим лицам

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключивший договор, соглашается с условиями настоящих правил. Правила оказания услуг связи ООО «Южные сети» физическим лицам разработаны в соответствии с требованиями ФЗ «О связи», Гражданским кодексом РФ, а также другим действующим законодательством РФ, правила регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренными Договором.

1.2. Услуги связи оказываются Оператором в соответствии с ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление услуг связи. Реквизиты лицензий оператора размещены на сайте оператора: www.iphouse.ru и в офисах продаж Оператора либо местах работы с Абонентами:

Наименование услуг связи	№ лицензии	Кем выдана	Срок действия
«Телематические услуги связи»	№Л030-00114-77/00076245	Роскомнадзор	от 27.07.2020 до 27.07.2030
«Услуги связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации»	№Л030-00114-77/00076246	Роскомнадзор	от 27.07.2020 до 27.07.2030

1.3. Определения и понятия

«Абонент» - физическое лицо, с которым заключён Договор на предоставление услуг связи, при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) и/или уникального кода идентификации.

«Абонентское устройство» («Оборудование») - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора. Для услуг кабельного ТВ - технические средства, соответствующие ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний», предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм аналогового и цифрового вещания.

«Абонентская распределительная система» - совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, распределительных коробок, разветвителей, абонентских розеток и иных коммуникационных элементов), расположенных в помещении абонента, через которые пользовательское (оконечное оборудование) подключается к сети Оператора связи.

«Договор об оказании услуг связи («Договор») - соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.

«Личный кабинет» - является автоматизированным интерфейсом самообслуживания пользователей услугами связи ООО «Южные сети», размещенном на корпоративном сайте по адресу: <https://stat.iphouse.ru>, позволяющим пользователям самостоятельно контролировать состояние счета по телематическим услугам связи и услугам сети передачи данных, услуг связи для целей кабельного вещания, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей.

«Лицевой счет» - запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

«Оператор» - ООО «Южные сети»

«Расчетный период» - для услуг доступа в сеть Интернет и услуги предоставления абонентской линии в пользование, для услуг связи для целей кабельного вещания (кабельное телевидение) — период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги. Начало расчетного периода — 1 (первое) число каждого месяца. Расчетному периоду поставлены в соответствие определенные платежи Абонента согласно условиям Договора и Приложений к нему

«Правила» - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора.

«Правила оказания услуг связи» – Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006г., Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г., Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006г.

«Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

«Сеть связи Оператора» («Сеть связи») – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий.

«Тариф» - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.

«Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.

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

«Блокировка лицевого счета абонента, при которой списания денежных средств за услуги связи не происходит, а предоставление услуг связи приостанавливается, услуга доступна 1 раз в квартал, на срок не более 30 дней, услуга предоставляется по письменному заявлению абонента, услуга доступна для следующих услуг связи: Доступ в сеть Интернет.

«Обещанный платёж» - услуга позволяющая абоненту при нулевом или недостаточном балансе зачислить на свой счёт виртуальную оплату для возможности пользования своим тарифом. Услуга предоставляется на 2(двое) суток, абонент обязуется погасить данную задолженность в размере указанной оплаты в срок до 30 (тридцати) дней. Услуга доступна 1 раз в календарный месяц, доступна для следующих услуг связи: 1). Доступ в сеть Интернет.

«Абонентская линия» - линия связи от Абонента до узлового оборудования/магистральной муфты ВОЛС Оператора

«Предоставление в пользование Абонентской линии» – услуга, технологически неразрывно связанная с услугами связи, представляющая собой техническое обслуживание и поддержание в исправном состоянии абонентской линии, соединяющей оконечное абонентское оборудование с узлом связи ООО «Южные сети». Оператор прекращает тарифицировать Услугу с момента прекращения действия Договора оказания Услуг, для которых абонентская линия была выделена.

«Порог Отключения» - состояние лицевого счета Абонента, при котором Оператор связи имеет право ограничивать доступ Абонента к Услугам

«Несанкционированное подключение» – подключение к линии Оператора связи, выполненное Абонентом самостоятельно, без заключения Договора на оказание услуг связи.

«Подключение к услуге» – проведение необходимых мероприятий с целью предоставления абоненту услуг связи (подключение к сети связи Оператора).

Для подключения услуг доступа в сеть Интернет по технологии Ethernet: монтаж кабеля UTP (cat 5, 5e) от оборудования Оператора до квартиры Абонента, простая протяжка кабеля (без укладки кабеля по квартире) до компьютера абонента от 15 до 30 метров и монтаж разъема RJ-45, настройка VPN/IPoE-соединения с сервером доступа Оператора на компьютере (Оборудовании) Абонента, необходимого для входа в Сеть Оператора.

Для подключения услуг доступа в сеть Интернет по технологии GEPON/FTTH: монтаж волоконно-оптического кабеля от оборудования Оператора до домовладения Абонента, установка терминала GEPON/Медиаконвертора, разварка ВОЛС, простая протяжка кабеля UTP (cat 5, 5e) (без укладки кабеля по дому) от терминала GEPON/Медиаконвертора до компьютера абонента от 15 до 30 метров и монтаж разъема RJ-45, настройка VPN/IPoE-соединения с сервером доступа Оператора на компьютере (Оборудовании) Абонента, необходимого для входа в Сеть Оператора.

Для подключения услуг кабельного телевидения: монтаж телевизионного коаксиального кабеля до телевизионного приемника абонента, либо до абонентского ТВ-разветвителя (без укладки кабеля по помещению) от 15 до 30 метров, монтаж оконечного абонентского ТВ-разъема, подключение абонентской ТВ-линии к распределительной кабельной сети Оператора.

Стороны используют приведенные в данной статье понятия и определения при толковании настоящих Правил и Договора.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ИЗМЕНЕНИЯ ЕГО УСЛОВИЙ

2.1. Настоящий договор является договором присоединения и заключается со стороны абонента путем полного и безоговорочного принятия Абонентом условий Договора и всех Приложений к нему, являющихся неотъемлемой частью Договора. Заключением договора со стороны абонента является подписание договора либо в случаях предусмотренных договором и законодательством РФ путем выполнения конклюдентных действий на оферту Оператора по внесению изменений в условия Договора.

2.2. После получения оплаты и заявления от Абонента Оператор при наличии технической возможности в срок до 14-ти (четырнадцати) рабочих дней осуществляет подключение, а Абонент получает уникальные Аутентификационные данные (логин и пароль).

2.3. В случае, когда у Абонента имеется бумажная форма договора, и он желает перейти на новый тарифный план, принимая, таким образом, оферту в соответствии с п.11 Договора и п. 3.1. настоящих правил, бумажная форма ранее действовавшего договора прекращает свое действие, с даты регистрации нового тарифного плана. Согласие (акцепт) предусмотренный пунктом 3 ст. 438 ГК РФ считается полученным также при очередной оплате Абонентом услуг связи после того, как была опубликована новая версия договора.

2.4. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора и Приложений к нему, публикуя информацию о таких изменениях и новую версию договора на Web-сервере Оператора по адресу: <http://www.iphouse.ru> не менее чем за 10 (десять) дней до вступления изменений в силу. В случае несогласия с изменениями, Абонент имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в соответствии с пунктом 11. «Срок действия договора, основания его прекращения» настоящего договора.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Оператор исполняет свои обязательства по Договору, при выполнении следующих условий:

- Баланс Лицевого счета является достаточным для оплаты Услуги;
- Абонент не имеет задолженности перед Оператором по какому – либо другому договору, заключенному ранее между Абонентом и Оператором;
- Оператор имеет техническую возможность предоставить услуги по указанному Абонентом адресу.

Срок выяснения наличия технической возможности — до 30 (тридцати) дней со дня регистрации заявления от Абонента, в случае отсутствия технической возможности оператор направляет письменный отказ Абоненту в срок не превышающий 10 (десять) дней с момента выяснения наличия технической возможности.

3.2. Оплата всех Услуг, оказываемых АБОНЕНТУ, осуществляется на основе предоплаты. Моментом оплаты считается поступление средств на расчётный счет ОПЕРАТОРА. В случае задержки банковского платежа АБОНЕНТ обязуется незамедлительно представить в офис ОПЕРАТОРА оригинал квитанции об оплате. ОПЕРАТОР начинает предоставление услуг после занесения информации об оплате на лицевой счет АБОНЕНТА. Минимальный размер предоплаты (далее по тексту - "Абонентская плата") устанавливается за полный расчетный период и оплачивается АБОНЕНТОМ не позднее начала расчетного периода. Величина расчетного периода устанавливается для каждой услуги связи и указана в определениях к настоящим Правилам (п.1.3. настоящих Правил)

3.3. Отказ Абонента от Услуги регистрируется Оператором на основании письменного заявления Абонента, содержащего Аутентификационные данные, паспортные данные и подпись Абонента (для Абонента – физического лица), а также при условии, указанном в п.3.4 настоящих Правил.

3.4. Если отрицательный Баланс Лицевого счета Абонента существовал непрерывно в течение 60 (шестидесяти) дней, Оператор вправе зарегистрировать отказ Абонента от всех Услуг, на которые был подписан Абонент. Для услуг кабельного вещания задолженность, образовавшаяся на лицевом счете после отключения услуг связи подлежит оплате. В этом случае восстановление подключения Абонента к данным Услугам осуществляется Оператором по письменному заявлению Абонента после оплаты задолженности и соответствующих платежей, указанных в Прейскуранте (Приложение №2).

3.5. Списание денежных средств с лицевого счета для услуг доступа в сеть Интернет происходит один раз в расчетный период за весь период действия тарифа в начале расчетного периода. В случае если денежных средств на лицевом счете не достаточно для оплаты, то услуги связи приостанавливаются до внесения абонентом следующего платежа. Размер минимального платежа, необходимого для снятия блокировки, — сумма достаточная для погашения образовавшейся задолженности. При внесении платежа после начала расчетного периода при блокировке услуг биллинговой системой Оператора производится автоматический перерасчет средств до конца расчетного периода.

Списание денежных средств для услуг кабельного телевидения происходит один раз в расчетный период за весь период действия тарифа в конце расчетного периода, порог отключения услуги - 3 месяца отсутствия оплаты, при достижении порога услуги связи приостанавливаются до внесения абонентом следующего платежа. Размер минимального платежа, необходимого для снятия блокировки, — сумма достаточная для погашения образовавшейся задолженности (минуса на балансе лицевого счета). Для услуг кабельного вещания перерасчет денежных средств при оплате после начала расчетного периода при блокировке услуг не производится, т.к. отключение услуг происходит по окончании расчетного периода.

3.6. Скорость доступа к сети передачи данных Оператора с использованием постоянного соединения: - по технологии FTTH, Ethernet – до 1000 Мб/с , ADSL – до 25Мбит/с вх, до 1 Мбит/с исх.; Максимальная скорость доступа к внешним информационным ресурсам (в т.ч. Интернет) — в соответствии с выбранным тарифом, при этом указана максимальная

скорость, которая не является гарантированной и может изменяться в указанных тарифом пределах в зависимости от интенсивности загрузки сети.

3.7. Минимальная скорость доступа к информационным ресурсам (в т.ч. Интернет), находящимся вне сети передачи данных Оператора – не регламентируется (не устанавливается).

3.8. Потери IP - пакетов размера 100 байт до шлюза и серверов Оператора – не более 10 %.

3.9. Доступ к информационным и почтовым серверам Оператора:

3.9.1. Время доступа к службе (первого отклика) – не более 10 сек.

3.9.2. Время подтверждения принятого запроса – не более 10 сек.

3.9.3. Доставка сообщений в ящик электронной почты – не более 30 мин.

3.10. Предоставление Абоненту Услуг в соответствии с условиями, описанными в Договоре и настоящих Правилах, осуществляются только для абонентов - физических лиц, проживающих в многоквартирных и частных домах Ленинского, Раменского и Домодедовского городских округов Московской области для личных нужд и не для осуществления коммерческой деятельности, только при наличии технической возможности подключения. Подключения абонентов, проживающих вне указанных в п.3.10. Договора домовых владений, на условиях данного договора не осуществляется.

3.11. В случае неисправности компьютера абонента, некорректной работы операционной системы, наличия компьютерных вирусов, ОПЕРАТОР вправе приостановить работы по подключению до времени устранения Абонентом данных неисправностей.

3.12. Если Оператором обнаружена вирусная активность (наличие компьютерных вирусов; исходящий широкоэвещательный трафик, препятствующий корректной работе сети) на оборудовании Абонента, либо действия Абонента препятствуют корректной работе сети, Оператор прекращает предоставление услуг. Возобновление предоставления услуг связи производится после устранения причин отключения со стороны Абонента. В случае если действия Абонента по препятствию корректной работы сети Оператора были умышленными, Оператор вправе в одностороннем порядке прекратить действие договора и произвести полное отключение Абонента от сети передачи данных ООО «Южные сети».

3.13. В случае организации Абонентской распределительной системы Абонентом, такая Абонентская распределительная система должна соответствовать техническим требованиям, установленным Оператором связи. В случае несоответствия Абонентской распределительной системы указанным требованиям Оператор связи вправе отказать в предоставлении Услуг.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1 Оператор обязан:

4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Правилами. Оператор гарантирует оказание услуг в рамках Договора при условии обеспечения Оборудования, установленного у Абонента для оказания услуг, электропитанием напряжением 220 В переменного тока.

4.1.2. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей в срок, не превышающий 14 календарных дней, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшие не по его вине. В определенных ситуациях (географическое расположение населенного пункта, климатические условия и т.д.) неисправности устраняются в технически обоснованные сроки, которые могут превышать 14 календарных дней. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора.

4.1.3. Извещать Абонента об изменении Оператором Тарифов на Услуги в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством и Договором.

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. Уведомив Абонента, приостановить оказание ему Услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих Услуг и установленных ФЗ «О связи», иными нормативными правовыми актами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг и обязательств, предусмотренных п. 4.3.9 настоящих Правил, до устранения нарушения или предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг (в случае, если приостановление оказания Услуг было вызвано нарушением сроков их оплаты).

4.2.2. Вносить предложения по изменению Договора, подключению Абонентом новых Услуг путем размещения оферты на сайте ООО «Южные сети» www.iphouse.ru, или направления письменного уведомления Абоненту или иными способами. Оператор вправе в размещенной оферте устанавливать порядок акцепта Абонентом оферты Оператора по изменению Договора, подключению новых (дополнительных) Услуг.

4.2.3. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте ООО «Южные сети» www.iphouse.ru и в местах работы с абонентами.

Оператор вправе дополнительно уведомить Абонентов о введении изменений с помощью средств электронной, факсимильной связи, письменных сообщений и SMS-оповещений т.п.

4.2.4. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств.

4.2.5. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

4.2.6. Абонент обязан возместить убытки Оператора в полном объеме (реальный ущерб и упущенная выгода), возникшие в связи с вынужденным приостановлением оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя оборудования Оператора по вине Абонента.

4.2.7. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

4.2.8. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера, об Услугах Оператора, способах и условиях их предоставления и заказа в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.2.9. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, установленных настоящими Правилами (Договором), в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи - вплоть до устранения нарушений. В части приостановления оказания услуг местной телефонной связи Оператор вправе приостановить предоставление Абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб в связи с тем, что технико-технологические особенности средств связи сети связи Оператора, не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением оказания Абоненту услуг местной телефонной связи.

4.2.10. Приостанавливать оказание Услуг без предварительного уведомления в следующих случаях:

- Обнаружение вирусной активности: при выявлении исходящего от терминала Абонента вредоносного трафика, заражения оборудования вирусами, программами- «троянами» или иным вредоносным ПО, которое создает угрозу нормальному функционированию сети Оператора или причиняет вред другим абонентам и пользователям сети;
- Участие в сетевых атаках: при использовании Услуг для организации DoS/DDos-атак, спам-рассылок,

несанкционированного доступа к ресурсам третьих лиц или иных действий, нарушающих работу телекоммуникационных сетей;

- Создание аномальной нагрузки: при фиксации аномального объема трафика, создающего паразитную нагрузку на узлы связи и препятствующего оказанию услуг другим абонентам.

При обнаружении указанных признаков Оператор вправе немедленно ограничить доступ Абонента к услугам связи по передаче данных для предотвращения распространения угрозы. О факте приостановке и причинах Оператор уведомляет абонента любым доступным способом (телефонным звонком, по электронной почте, через личный кабинет, СМС-сообщением, сообщением в мессенджере MAX).

Предоставление услуг возобновляется после устранения Абонентом причин нарушения (удаление Абонентом вредоносного ПО, установка антивирусного ПО, отключение зараженного оборудования) и предоставление Оператору подтверждения этого.

Период приостановки услуг по указанным в п. 4.2.10 причинам не является основанием для перерасчета абонентской платы, если нарушение произошло по вине Абонента или вследствие заражения его оборудования.

4.3. Абонент обязан:

4.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, определенные в Договоре, согласно действующим на момент оказания соответствующих Услуг Тарифам Оператора.

4.3.2. Письменно уведомить Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, места регистрации (жительства), указанного в Договоре, прекращении права владения и/или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование Абонента, почтового адреса Абонента в срок, не превышающий 60 календарных дней с даты введения в действие

соответствующих изменений. Письменно уведомить Оператора об изменении адреса доставки счетов в течение 3-х календарных

дней с момента его изменения либо (при наличии технической возможности) через «Личный кабинет».

4.3.3. Извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту Услугах.

4.3.4. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора (уполномоченных оператором лиц), предъявивших соответствующее удостоверение (доверенность), для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, в том числе к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи..

4.3.5. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора письменно уведомить об этом Оператора до предполагаемой даты отключения Услуги, а также оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания Тарифами Оператора. Оплата должна быть произведена по дате соответствующего отказа от исполнения Договора, указанную в уведомлении, но не менее чем по дате получения Оператором вышеуказанного уведомления.

4.3.6. Не допускать самовольного подключения к сети пользовательских (оконечных) устройств и иного оконечного оборудования, подключения к другим абонентским линиям, а также самовольного подключения к сети электросвязи пользовательских (оконечных) устройств с выделенными абонентскими номерами сверх количества, оговоренного в Договоре и соответствующих Дополнительных соглашениях.

Использовать пользовательское (оконечное) устройство и иное оконечное оборудование, каналы связи (абонентские линии), предоставленные Оператором, только для получения услуг, оказание которых Оператором или иными лицами предусмотрено Договором.

4.3.7. Не допускать использования средств связи, пользовательского (оконечного) устройства и иного оконечного оборудования, в том числе систематического совершения вызовов без цели передачи голосовой и/или негласовой информации для преднамеренного создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование Услугами, а также создания помех для нормального функционирования сети связи.

Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц, не использовать Услуги без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, организации доступа к сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п. Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи и осуществлять подмену номера «А» вызывающего абонента.

4.3.8. Не использовать пользовательское (оконечное) устройство и (или) выделенный абонентский номер для оказания Услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, IP-телефонии и т.п. В случае выявления данного факта Оператор вправе приостановить/прекратить предоставление услуг связи.

4.3.9. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг, при этом в случае несоблюдения указанного условия, Абонент несёт риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения. В случае если оконечное оборудование Абонента не поддерживает скорость передачи данных по выбранному Абонентом тарифному плану, при организации Интернет-соединения через сеть Wi-Fi, скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном тарифном плане.

4.3.10. При заключении Договора ознакомиться с настоящими Правилами и Тарифами/Тарифными планами Оператора.

4.3.11. Не совершать действий, заведомо направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.

4.3.12. Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляется логин, пароль, Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование третьими лицами соответствующего логина, пароля от его имени. Если используемое для получения Услуг Оборудование имеет заводскую (незащищенную) учетную запись, Абонент обязан изменить её в настройках Оборудования на персональную (отличную от заводской), а также принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к Оборудованию.

4.3.13. Соблюдать Приложение №3 к Договору

4.4. Абонент имеет право:

4.4.1. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе информацию о реквизитах Оператора, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

4.4.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами.

4.4.3. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 5.1. Абонент оплачивает Услуги в порядке и по тарифам, указанным в Приложениях к договору.
- 5.2. Оплата услуг производится: 1). По банковским реквизитам с указанием лицевого счета 2). с помощью интернет-эквайринга и платежных сервисов в личном кабинете Абонента 3). Приложение СБЕРонлайн 4). в кассу
- 5.3. При оплате услуг через банк датой зачисления платежа на лицевой счет абонента является дата поступления денежных средств на расчетный счет ОПЕРАТОРА, при наличии копии платежного поручения (квитанции) Абонента у Оператора.
- 5.4. В случаях отсутствия возможности идентифицировать платеж абонента при использовании электронного клиент-банка ОПЕРАТОРОМ, зачисление платежа осуществляется после прихода копии квитанции Абонента в банк ОПЕРАТОРА, либо после получения копии оплаченной квитанции ОПЕРАТОРОМ непосредственно от Абонента.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА

- 6.1 Оператор несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.
- 6.2. Оператор не несет ответственность за любые убытки, понесенные Абонентом в результате пользования Услугами.
- 6.3. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащего Оператору.
- 6.4. Оператор не несет ответственности за полные или частичные прерывания предоставления Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития технических средств Оператора.
- 6.5. Оператор не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления Услуг, связанные с авариями на электрической сети и отсутствием электропитания на узлах доступа, расположенных непосредственно в многоквартирных домовладениях и в частном секторе.
- 6.6. Оператор не несет ответственность за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения Услуг.
- 6.7. Оператор не несет за содержание телепрограмм, распространяемых по сети связи кабельного вещания, за задержки и ухудшение качества и полноты предоставляемых Услуг по причинам, которые прямо или косвенно находятся вне зоны ответственности Оператора связи.
- 6.8. Оператор отвечает за невозможность получения Абонентом заявленных Услуг только в том случае, если невозможность их получения произошла при наличии вины Оператора. Ответственность Оператора определяется в пределах суммы, равной стоимости данной Услуги согласно выбранному Абонентом тарифу Оператора из расчета: один день не оказания услуг Оператором / один день абонентской платы, в течение которого Абонент не имел возможности получить данную Услугу. Перерасчет производится только на основании письменной претензии Абонента. В тексте настоящего пункта Договора подпонятием «один день» следует понимать полные сутки, которые исчисляются с 00:00:00ч. по 23:59:59.
- 6.9. Общая ответственность Исполнителя за не предоставление, прекращение, прерывание каких-либо услуг, предоставляемых по настоящему Договору, не превышает суммы абонентской платы, взимаемой по настоящему Договору за период, в течение которого услуги были недоступны.
- 6.10. Оператор несет имущественную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору только в пределах, установленных в настоящем разделе Договора. Оператор не несет имущественной ответственности за убытки, потери, претензии и другие расходы (в том числе при сделках), совершаемые с участием третьих лиц и осуществляемые с предоставлением или использованием услуги по настоящему Договору. Оператор не будет нести ответственности перед Абонентом ни за какую упущенную выгоду и косвенные убытки, о которых заявляет или которые несет Абонент или третьи лица, имеющие своей причиной действия или отсутствие надлежащих действий по настоящему Договору.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АБОНЕНТА

- 7.1. Абонент несет ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ.
- 7.2. Абонент несет ответственность в соответствии с законодательством РФ за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствия.
- 7.3. Ответственность за все действия в сети Интернет произведенные с использованием аутентификационных данных абонента, выполненные им самим или другими лицами, полностью лежит на Абоненте.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, если причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы, которыми, среди прочих, относятся стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующих исполнению Сторонами своих обязательств по Договору.
- 8.2. Сторона Договора, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.
- 8.3. Оператор, пострадавший от действия непреодолимой силы, предусмотренных п.8.1 Договора, обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения и с момента прекращения обстоятельств непреодолимой силы разместить информацию о возникновении и характере и соответственно прекращении таких обстоятельств на сервере <http://www.iphouse.ru>
- 8.4. В случае не уведомления другой стороны о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы, заинтересованная сторона не вправе ссылаться на них как на основания для освобождения от ответственности, за исключением случая, когда наступление подобных обстоятельств препятствует также уведомлению.
- 8.5. Если обстоятельства непреодолимой силы, от которых пострадал Оператор, длятся более 30 (тридцати) дней подряд, то Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору на указанном основании путем размещения соответствующей информации на сервере <http://www.iphouse.ru>, при этом Договор считается расторгнутым с даты, указанной в сообщении Оператора.

9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

- 9.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров Сторонами.
- 9.2. Претензии, связанные с не оказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием Услуг, Претензии Абонента рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные действующими нормативными правовыми актами.
- 9.3. Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации Оператором.
- 9.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по Договору Абонент обязан до обращения в суд направить Оператору письменную мотивированную претензию с указанием предъявляемых к Оператору требований. Спор может быть передан на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка в соответствии Федеральным законом №126-ФЗ «О связи»
- 9.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим

Договором, Оператор вправе предъявить иск в суд к Абоненту.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ОСНОВАНИЯ ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ

10.1. Договор вступает в силу с момента его заключения Абонентом и действует до конца текущего года. Если Оператор и Абонент не оповещают друг друга о желании расторгнуть либо изменить Договор, то его действие продлевается на следующий календарный год.

10.2. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору в соответствии с п.8.5. п. 3.12. 3.13 и п. 4.3.8 настоящих Правил и требованиями ФЗ «О связи». При этом, в случае причинения Абоненту прекращением Договора убытков, освобождается от их возмещения.

10.3. Абонент вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору в одностороннем порядке при условии оплаты Оператору фактически понесенных им расходов. Отказ Абонента от исполнения Договора (расторжение Договора по инициативе Абонента) является также отказом от всех Услуг, на которые он подписан.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. Оператор имеет право отказать Абоненту в предоставлении Услуги в следующих случаях:

11.1.1. предоставление Услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

11.1.2. предоставление Услуги невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

11.1.3. Абонент использует или намерен использовать Услугу для каких-либо незаконных целей, или же получает услугу незаконным способом;

11.1.4. В случае несоблюдения Абонентом каких-либо пунктов Договора и настоящих Правил, а также в случаях нарушения абонентом при пользовании услуг связи действующего законодательства РФ.

11.2. Оператор имеет право предоставить информацию об Абоненте соответствующим учреждениям или организациям в следующих случаях:

11.2.1. в соответствии с законодательством РФ;

11.2.2. при организации подключения Абонента к услугам широкополосного доступа в Интернет и/или последующего технического обслуживания Абонента с помощью подрядных организаций;

11.2.3. при регистрации доменных имен Абонента;

11.2.4. при передаче сведений об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи (операторам ВЗ/МГ/МН связи) для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

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

11.4. В случае утери Абонентом Аутентификационных данных, повторное сообщение Абоненту утерянных данных осуществляется Оператором по письменному запросу Абонента с указанием в этом запросе Ф.И.О. контактного лица и способа передачи информации (телефон, e-mail, SMS), посредством которого утерянные данные должны быть сообщены Абоненту.

11.5. Извещения, претензии, запросы и другие официальные материалы передаются сторонами друг, другу следующим образом:

11.5.1. от Оператора Абоненту – посредством размещения метариалов на WEB-сервере www.iphouse.ru, электронной почты либо в письменной форме, если иное не предусмотрено в соответствующем пункте Договора или Приложений к нему;

11.5.2. от Абонента к Оператору – в письменной форме с указанием ФИО, адреса и контактных данных, если иное не предусмотрено в соответствующем пункте Договора или приложений к нему. Письменные обращения, направляемые Абонентом Оператору, должны быть подписаны Абонентом. Письменные обращения, не подписанные Абонентом, Оператором к рассмотрению не принимаются.

11.6. В случае противоречия между условиями Договора и условиями Приложения к нему приоритет имеют условия данного Приложения.

12. РАЗГРАНИЧЕНИЕ ЗОНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И БАЛАНСОВОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ

12.1. Все тестовые замеры (пропускная способность, качественные характеристики, проверки при ремонте и т.п.) производятся на оконечном порту, который предоставляется абоненту. В частности: при подключении по технологии Ethernet – разъем RJ-45 кабеля типа «витая пара» UTP 5е; при подключении по технологии GPON/FTTH – порт Ethernet на абонентском терминале/медиаконвертере; при подключении услуг кабельного ТВ — на выделенном тв-разъеме распределительной сети оператора (в щитовой); при подключении услуг телефонной связи — на телефонном порту абонентского голосового оборудования либо на оконечном разъеме RJ-11.

12.2. Точкой разграничения зоны ответственности и балансовой принадлежности линий связи между Оператором и Абонентом является: многоквартирный дом — электрощитовая на лестничной площадке по границе ввода в квартиру; частный дом/таунхаус/сблокированный дом — 1).ближайшая к дому опора ПАО "Россети Московский Регион" либо АО "Мособлэнерго", от которой произведено абонентское подключение методом совместного подвеса ВОЛС, 2). ближайшая узловая магистральная муфта ООО "Южные сети" от которого произведено абонентское подключение подземным способом либо по фасадам и тех.помещениям зданий. При этом если для подключения Абонента (прокладки абонентской линии) необходимо согласование размещения абонентской линии связи по участкам, фасадам и помещениям сторонних собственников, то такое согласование производится самим Абонентом и находится в его зоне ответственности. В случае повреждения кабеля связи, коннекторов и т.п. внутри помещения/в зоне ответственности Абонента услуги по ремонту кабеля оплачиваются Абонентом в соответствии с действующими тарифами.

12.3. Абонентское оборудование - Wi-Fi роутеры, усилители Wi-Fi, телевизионные приставки/мультимедиаплееры, планшеты и т. п. оборудование Абонента и их качественные характеристики находятся вне зоны ответственности Оператора.

12.4. На оконечное абонентское оборудование, применяемое Оператором при подключении к сети связи (оптические медиаконвертеры, терминалы GePON/GPON, ADSL-модемы, голосовые шлюзы в составе услуг местной телефонной связи) распространяется годовая гарантия производителя оборудования. При выходе из строя указанного оборудования в не гарантийные сроки и по причинам не входящим в условия гарантийного обслуживания производителя (гроза, сбой напряжения и т. п.) замена/ремонт оборудования и его частей производится за счет Абонента.

1. Тарифы на услуги доступа в сеть Интернет для физических лиц

Актуальные тарифы на услуги доступа в сеть Интернет для физических лиц в **многоквартирных домах** расположены на веб-сервере оператора в разделе «Документы» по адресу:

https://iphouse.ru/wp-content/uploads/2025/01/price_apartment_2025.pdf

Актуальные тарифы на услуги доступа в сеть Интернет для физических лиц в **частных домах** расположены на веб-сервере оператора в разделе «Документы» по адресу:

https://iphouse.ru/wp-content/uploads/2025/01/price_house_2025.pdf

2. Тарифы на услуги кабельного телевидения для физических лиц

Абонентская плата за эксплуатационно-техническое обслуживание сети КТВ (услуги КТВ) составляет 200 руб/мес.

3. Тарифы на дополнительные услуги

3.1. Стоимость услуг по восстановлению подключения Абонента при условии целостности сетевой инфраструктуры (кабель, сетевая розетка RJ45 либо RJ-11 и т.п.) составляет 250 рублей, в ином случае — как стоимость нового подключения.

3.2. С актуальной информацией о стоимости работ по настройке и монтажу сетевого оборудования, монтажных работ и т.п. Можно ознакомиться здесь:

https://iphouse.ru/wp-content/uploads/2024/06/repair_new.pdf

3.3. Иные работы оплачиваются из расчета 500 рублей за каждый полный и неполный час, если неисправность вызвана действиями Заказчика, либо неисправностью оборудования Заказчика (наличие компьютерных вирусов, настройка антивирусных программ и пр.).

5.4. Стоимость выезда сотрудника оператора на дом составляет 500 рублей.

5.5. Актуальную стоимость сетевого оборудования и кабельной продукции можно просмотреть и заказать в нашем интернет-магазине: <https://iphouse.ru/shop/>

Приложение №3
к Договору об оказании услуг связи

«ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ СЛУЖБ»

Настоящее Приложение определяет правила, обязательные для Абонента при использовании Услуг передачи данных и телематических служб. В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего Приложения.

При получении вышеуказанных Услуг Абонентам запрещается:

1. Использование для получения Услуг оборудования, не сертифицированного в установленном порядке в соответствии с законами Российской Федерации;
 2. Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование;
 3. Не использовать услуги Интернет для массовой или одиночной рассылки несогласованных предварительно электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения. Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
 4. Рассылать или переадресовывать «цепочные» сообщения любого типа, то есть, перенаправлять полученные от других лиц сообщения, содержащие просьбу разослать их по нескольким адресам, другим пользователям сети с подобной же просьбой без их согласия;
 5. Подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты;
 6. Распространять файлы, содержащие вирусы;
 7. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе;
 8. Использовать без согласия владельцев произведения, охраняемые авторскими или иными правами;
 9. Вскрывать технологические системы, блоки, программы и иные составляющие глобальной сети Интернет;
 10. Ограничивать либо препятствовать доступу в глобальную сеть Интернет другим пользователям сетей Оператора;
 11. Распространять информацию, оскорбляющую честь, достоинство, деловую репутацию, а также иную информацию, нарушающую действующее законодательство РФ;
 12. Использование несуществующих обратных адресов электронной почты;
 13. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Оператора, Интернет или других сетей, принимать участие в проведении сетевых атак и сетевого взлома;
 14. Вмешиваться в работу активного сетевого оборудования сетей Оператора;
 15. Использовать каналы связи Оператора для предоставления третьим лицам Услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
 16. При работе на всех тарифах Абоненту запрещается:
 - предоставлять доступ третьим лицам;
 - использовать Услугу в коммерческих целях;
 - при использовании Услугами Оператора использовать более одной сетевой карты (сетевого адаптера) в персональном компьютере;
 - иметь более 1 (одного) IP-адреса на сетевой карте (сетевого адаптере);
 - устанавливать дополнительное сетевое оборудование (без согласования с Оператором) или программы коллективного доступа (типа Proxu, NAT и др.);
 17. Устанавливать серверное ПО работающее по Ethernet или с помощью broadcast пакетов:
 - DHCP; · RPPOE; · RPTP; · IPoE
 - подменять IP-адреса и MAC-адреса других абонентов или оборудования Оператора.
 18. Использовать нецензурную лексику в электронных письмах и разговорах с сотрудниками Оператора.
- За нарушение данных правил пользователю может грозить:
приостановление оказания Услуг;
возбуждение уголовного, административного, гражданского процесса в соответствии с законодательством РФ;
отключение от сети связи Оператора.