

## Правила оказания услуг связи ООО «Прометей» физическим лицам

### 1. Общие положения

- 1.1. Правила оказания услуг связи ООО «Прометей» физическим лицам (в дальнейшем «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом о «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между **Абонентом** и **Оператором** при оказании услуг связи, предусмотренных **Договором**.
- 1.2. Настоящие **Правила** являются неотъемлемой частью **Договора** и **Абонент**, заключив **Договор**, соглашается с их условиями.
- 1.3. Если отдельным соглашением **Сторон**/приложением к **Договору** установлены иные условия предоставления **Услуг**, чем те, которые предусмотрены настоящими **Правилами**, применяются правила отдельного соглашения/приложения, являющихся неотъемлемой частью **Договора**.
- 1.4. Настоящие Правила регулируют взаимоотношения **Абонентов**, получающих услуги **Оператора** как по **Сети Оператора**, так и посредством сетей операторов-контрагентов. Кроме того, особенности предоставления услуги могут быть определены тарифами **Оператора**.
- 1.5. Действуя в рамках законодательства, при осуществлении деятельности в области связи, **Оператор** не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства. Последнее не препятствует праву Оператору на проведение рекламных акций в целях повышения лояльности существующих **Абонентов** и привлечению новых.
- 1.6. Услуги предоставляются **Оператором** в соответствии с Федеральным законом «О связи», **Правилами оказания услуг связи** и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи:

Номер лицензии	Наименование лицензии	Орган, выдавший лицензию	Дата выдачи	Срок действия
155329 (СПб)	Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	09.11.2017	с 09.11.2017 до 09.11.2022
181571 (РФ)	Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	06.05.2020	с 06.05.2020 по 06.05.2025
144593 (РФ)	Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	21.09.2016	с 21.09.2016 до 21.09.2021
181570 (РФ)	Телематические услуги связи	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	28.07.2020	с 28.07.2020 по 28.07.2025
155330 (РФ)	Услуги связи по предоставлению каналов связи	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	09.11.2017	с 09.11.2017 до 09.11.2022
130274 (ЛО)	Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	19.10.2015	с 19.10.2015 по 19.10.2020
141082 (СПб и ЛО)	Услуги связи для целей кабельного вещания	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	02.03.2016	с 02.03.2016 до 02.03.2021
144594 (СПб и ЛО)	Услуги внутризоновой телефонной связи	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	03.11.2016	с 03.11.2016 до 03.11.2021

170401 (РФ)	Услуги связи для целей проводного радиовещания	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	07.03.2019	с 07.03.2019 до 07.03.2024
29860 (СПб и ЛО)	На осуществление телевизионного вещания	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	08.07.2019	с 08.07.2019 до 08.07.2029
9546	Проведение работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну	Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области	09.06.2017	с 09.06.2017 до 25.11.2020
520	На осуществление разработки, производства, распространения шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнение работ, оказание услуг в области шифрования информации, технического обслуживания шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)	Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области	09.11.2012	бессрочно
1854	на деятельность по технической защите конфиденциальной информации: контроль защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации; проектирование в защищенном исполнении: средств и систем информатизации; помещений со средствами (системами) информатизации, подлежащими защите; защищаемых помещений; установка, монтаж, испытания, ремонт средств защиты информации: программных (программно-технических) средств защиты информации, защищенных программных (программно-технических) средств обработки информации, программных (программно-технических) средств контроля защищенности информации.	Федеральная служба по техническому и экспертному контролю	05.10.2012	бессрочно
78-Б/01796	На осуществление: Деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	08.06.2017	бессрочно

## 2. Понятия и определения

**«Абонент»** – физическое лицо, с которым заключен Договор, а также выделен абонентский номер (номера) и/или уникальный код 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.

**Абонентский счет** – условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) Абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора.

**Абонентская разводка (Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)** – кабельная разводка, расположенная в принадлежащем Абоненту помещении и состоящая из кабеля, разветвителей, разъемов и розеток, соединяющих Оборудование и/или Аппаратуру Абонента с Сетью Прометей на абонентском отводе.

**Абонентский отвод** – точка присоединения Абонентской разводки к Сети Прометей на абонентском разветвителе/коммутаторе, принадлежащим Прометей.

**«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.

**«Дополнительное соглашение»** – являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.

**«Кодовое слово»** – это один из идентификационных признаков Абонента, который может состоять из букв, цифр и их сочетания.

**«Личный кабинет»** - автоматизированный интерфейс самообслуживания пользователей услугами связи ООО «Прометей» размещенный на корпоративном сайте Прометей, позволяющий пользователям самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию по оказанным услугам связи, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей получать доступ к дополнительным услугам ООО «Прометей», а также совершить иные юридически значимые действия. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности ООО «Прометей».

**«Личный 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 «Прометей».

**«Подключение к сети»** – подключение у Абонентской кабельной разводки к Абонентскому отводу с целью получения услуг Прометей.

**«Претензия»** - письменное обращение потребителя с жалобой на качество оказания услуг связи (на утвержденном Оператором специальном бланке), направленное в адрес Оператора посредством подачи заявления в офисе обслуживания, официального письма посредством почтового отправления, а при наличии электронной подписи, зарегистрированной Минкомсвязи, электронной почтой.

**«Оператор-контрагент»** – оператор связи, сети которого присоединены к сети Прометей в целях предоставления Абонентам услуг связи.

**«Расчетный период»** - временной промежуток в котором Абоненту предоставлялись (должны были предоставляться) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате Абонентом.

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

**«Тариф»** - абонентская плата (цена), по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.

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

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

**«Электронный документ»** - документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

**«Электронная подпись»** - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

**«МГМН»** - услуга междугородной и международной связи.

**«КТВ»** - услуга кабельного проводного телевизионного вещания.

**«ЦТВ»** - услуга цифрового проводного телевизионного вещания.

**«РТС»** - услуга проводного радиовещания.

**«ШПД»** - услуга широкополосного доступа в сеть Интернет.

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

### **3. Порядок и условия заключения, изменения и расторжения договора**

#### **3.1. Заключение договора**

- 3.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом, посредством составления единого документа или через акцепт публичной оферты по условиям таковой.
- 3.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.
- 3.1.3. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Оператора, а также в центре обслуживания Оператора.
- 3.1.4. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.
- 3.1.5. Если стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

#### **3.2. Прекращение/Расторжение договора**

- 3.2.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению сторон.
- 3.2.2. Абонент вправе в любое время, в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Оператором нарушений требований, установленных Федеральным законом «О связи» №126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами

(в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.

- 3.2.3. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг, действие Договора прекращается с момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения Абонентом и (или) пользования помещением или обращения нового владельца указанного помещения о заключении Договора.

### 3.3. **Порядок отключения абонентов от услуг телевизионного и радиовещания**

- 3.3.1. Заявления на отключение услуг принимаются лично от абонента (собственника помещения) в офисе ООО «Прометей» с предоставлением документов, подтверждающих его личность и право собственности на помещение, в котором планируется отключение услуг.
- 3.3.2. Заявления рассматриваются в общем порядке в течение 30 (Тридцати) дней.
- 3.3.3. По результатам рассмотрения заявлений, назначается дата и время отключения абонента от услуг, о чем ему сообщается сотрудниками абонентского отдела по контактному номеру телефона.
- 3.3.4. В назначенное время сотрудник компании производит физическое отключение абонента, о чем составляется акт с подписью абонента.
- 3.3.5. Ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным, абонентский отдел подготавливает обновленный список абонентов услуг телевизионного и радиовещания, который подается в управляющую компанию не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным. Основанием на внесение изменений в список абонентов является акт об отключении услуг подписанный собственником жилья.
- 3.3.6. На основании этих списков управляющая компания прекращает производить начисления абоненту за отключенную услугу.

## 4. **Услуги, порядок и условия их предоставления**

### 4.1. **Порядок предоставления услуг Оператора:**

- 4.1.1. Услуги Оператора включают набор услуг связи, оказываемых Абоненту, в том числе услуги кабельного вещания (телетрансляция), предоставление доступа к сети Интернет и другие услуги связи. Состав Услуг (количество и перечень телевизионных каналов в пакетах услуг и т.п.) формирует Оператор. Конкретные виды Услуг согласуются с Абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении Услуг.
- 4.1.2. Предоставление Услуг Оператора 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 Оператора), достаточных для оплаты заказываемых Услуг в соответствии с тарифами Прометей на работы и услуги.
- 4.1.3. Предоставление услуг Оператора начинается после выполнения работ по подключению Аппаратуры Абонента и/или инсталляции Услуг Оператора и оплаты этих работ Абонентом, если это предусмотрено регламентами и тарифами Оператора.
- 4.1.4. Предоставление Услуг Оператора может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг связи и настоящими Правилами. В этом случае Оператор в течение всего 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.
- 4.1.5. Оказание услуг может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении Абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:
- наличия задолженности у Абонента перед Оператором или отсутствии 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 обязательств, предусмотренных настоящими Правилами.

Приостановление Услуги/Услуг при задолженности происходит по усмотрению Оператора с даты, когда последнему стало известно о возникновении соответствующих обстоятельств. В этом случае, если приостановление услуги происходит после начала расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением договора на оказание услуг.

4.1.6. Для возобновления предоставления Услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату и осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги Оператора.

4.1.7. Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной Услуги, Абонент может приостановить пользование Услугой/Услугами по собственному желанию, на период до 90 дней, исчисляемый календарными днями, уведомив об этом Оператора. По истечению 90 дней, услуга автоматически активируется и начинает списываться абонентская плата, в соответствии с выбранным Абонентом тарифом.

Приостановка услуги активируется на следующий день после заказа услуги Абонентом. Возобновление происходит при условии, что на абонентском счете находится сумма, достаточная для оплаты Услуги/Услуг по выбранному тарифу. Услуга «Временная приостановка обслуживания» является бесплатной.

4.1.8. Предоставление услуг прекращается в случае расторжения Договора.

#### 4.2. Условия предоставления услуг:

4.2.1. Услуги доступа к сети интернет включают:

- один IP-адрес, выделяемый в автоматическом режиме, если иное не будет определено отдельным соглашением сторон;
- доступ к персональной статистике потребления услуг;
- доступ к локальным служебным серверам и открытым тематическим ресурсам ООО «Прометей».

4.2.2. Обязательными условиями предоставления услуги доступа к сети Интернет являются наличие у Абонента:

- сетевого адаптера Ethernet 10/1000 BaseT на персональном компьютере Абонента;
- установленной и настроенной на персональном компьютере абонента операционной системы, включая стек протоколов TCP/IP или дистрибутивную копию операционной системы.

4.2.3. В целях обеспечения работоспособности устанавливаемого Оборудования, с согласия Абонента, Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурации аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащий Абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет Абонент.

4.2.4. При подключении к Сети Прометей Аппаратуры Абонента каждому зарегистрированному пользователю услуги «Интернет» присваивается IP-адрес. Максимальное число IP-адресов, которое может быть предоставлено Абоненту не превышает число действующих Интернет-подключений Абонента, если иное не оговорено условиями предоставления услуги доступа в Интернет по выбранному Абонентом тарифу. Абонент может получить неограниченное количество внешних IP-адресов за дополнительную плату, согласно Приложению, к настоящим Правилам оказания услуг связи.

4.2.5. Во всех случаях предоставления Абонентам внешних IP-адресов из адресного пространства Прометей отсутствуют какие-либо ограничения со стороны администрации Сети Оператора на использование протоколов стека TCP/IP для санкционированного обращения к ресурсам Сети Оператора и сети Интернет, т.е. Оператор не блокирует порты и протоколы для соединений с использованием внешних IP-адресов за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2.6. Оператор оставляет за собой право устанавливать и, при необходимости, изменять условия соединений с использованием IP-адресов. Уведомление Абонентов об упомянутых изменениях производится в соответствии с настоящими Правилами.

- 4.2.7. Условиями оказания конкретной Услуги могут быть установлены определенные технические ограничения, предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления. В каждом случае, когда Абонентом будут превышены установленные условиями оказания Услуги ограничения, Оператор вправе направить Абоненту соответствующее уведомление, ограничить скорость передачи данных от и/или к Абоненту, а также временно заблокировать доступ Абонента к одному или нескольким ресурсам сети Интернет. По решению Оператора, ограничение скорости передачи данных и блокировка доступа к ресурсам осуществляется с момента, когда Абонент превысил ограничения трафика, определенные условиями оказания Услуги, и до конца расчетного периода, в котором такое ограничение было превышено.
- 4.2.8. Скорость доступа по сети передачи данных, в том числе в сеть Интернет, зависит не только от технических особенностей Услуг, предоставляемых Оператором, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих Оператору, от состояния элементов сети передачи данных (телефонного кабеля, сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества Услуг распространяются и выполняются Оператором только на ресурсы, расположенные на сети Оператора. При максимальной загрузке сети установление соединения между узлом связи сети передачи данных Оператора и Оборудованием абонента на максимально возможной скорости, неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления Услуг Абоненту, а также подключение к узлу связи сети передачи данных обеспечивается Оператором при наличии технической возможности.
- 4.2.9. Оператор не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, не отвечает за получение Абонентом нежелательной (в том числе оскорбляющей достоинство Абонента) информации и материалов и не гарантирует, что информация, отправленная и полученная Абонентом по Сети или вне ее, а также содержимое компьютера Абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.
- 4.2.10. Оператор считает себя вправе ограничивать лиц, нарушающих общепринятые нормы пользования сетью Интернет, в пользовании предоставляемыми ресурсами и услугами.
- 4.2.11. При поступлении единичной жалобы нарушитель предупреждается о недопустимости его действий. При поступлении повторных жалоб, оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю приостанавливается до получения разъяснений и подтверждения его готовности соблюдать общепринятые нормы пользования сетью. При поступлении массовых жалоб оказание услуг нарушителю приостанавливается без предупреждения.
- 4.2.12. В случае поступления жалоб на рассылку писем, содержащих вредоносный код («вирусы»), оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю приостанавливается, в его адрес посылается сообщение о возможном заражении его компьютера вирусом. Оказание услуг (доступ к ресурсу) возобновляется после подтверждения об излечении данного компьютера.
- 4.2.13. Оператор оставляет за собой право заносить в собственный «черный список» IP-адреса тех почтовых серверов, администраторы которых не реагируют на жалобы о поступлении нежелательных писем, пришедших с данных серверов, и блокировать исходящие с таких серверов рассылки.
- 4.2.14. Жалобы по поводу несогласованных рассылок Абоненты могут направлять по адресу: [home@ptsppb.ru](mailto:home@ptsppb.ru)
- 4.2.15. Оператор не вправе разглашать регистрационные данные Абонента, передаваемой по сети Оператора и ее использования, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 4.2.16. Оператор вправе приостановить предоставление доступа к сети Интернет, к части Услуги или любому дополнительному ресурсу, доступ к которому предоставляется в рамках Услуги в случаях совершения Абонентом действий, нарушающих действующие регламенты Прометей.

## 5. Порядок подключения к сети

- 5.1. Подключение к Сети Прометей производится в сроки, согласованные при заключении договора на оказание услуг связи между Оператором и Абонентом.

- 5.2. В целях предоставления Услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению Оборудования Абонента и инсталляции услуг Оператора. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж Абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток. По желанию Абонента Оператор может разработать индивидуальный проект Абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ, используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.д.) определяются в случае необходимости в заявке на подключение.
- Указанные работы производятся после их оплаты. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции Услуг подтверждается подписанием сторонами бланка Акта выполненных работ.
- 5.3. В случае если по желанию Абонента к Сети Оператора подключается существующая у Абонента разводка (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор не гарантирует надлежащее качество услуг на Абонентском отводе.
- 5.4. Предоставление услуг доступа к сети Интернет и иных интерактивных услуг возможно только с использованием Абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами Оператора, либо после специального тестирования имеющейся у абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям Оператора.
- 5.5. Перемещение оборудования смонтированной Абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами Оператора по запросу Абонента, и после оплаты Абонентом соответствующих расходов.
- 5.6. Если для получения Услуг Оператора потребуется установка дополнительного Оборудования (карт доступа), то его установка и настройка производится техническими специалистами Оператора по запросу Абонента и после оплаты соответствующих расходов. Оператор может предоставить необходимое Оборудование Абоненту за плату. В том случае, если у Абонента имеется собственное Оборудование, необходимое для получения Услуги Оператора, Оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного Оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг.
- 5.7. Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону 313-88-38. Время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с Абонентом.

## **6. Оплата услуг и взаиморасчеты с физическими лицами**

### **6.1. Система оплаты услуг:**

- 6.1.1. Оплата услуг доступа в Интернет и телефонии производится Абонентом в соответствии с тарифами, устанавливаемыми ООО «Прометей». Основанием для осуществления расчетов являются показания оборудования связи Оператора, учитывающего объем оказанных Услуг. В случае изменения тарифов на Услуги, оплаченные Абонентом на несколько месяцев вперед, производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент представления Услуги тарифами, за исключением абонементов длительного срока действия.
- В случае необходимости выполнения Оператором работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа Абонентской кабельной разводки по нестандартным схемам), стоимость работ определяется согласно сметам, составленным Оператором до начала работ.
- 6.1.2. Предоставление услуг начинается с даты поступления к Оператору денежных средств от Абонента в размере достаточном для оказания услуг. Расчетный период для начисления абонентской платы устанавливается согласно выбранному тарифу (1 день, 1 месяц, 3 месяца, 6 месяцев, 12 месяцев). Абонентская плата за текущий период взимается в полном объеме за период, согласно тарифу.
- 6.1.3. В случае если на первый день расчетного периода на Абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты заказанных услуг, то их предоставление может быть остановлено Оператором.
- 6.1.4. Для услуг проводного аналогового и цифрового телевидения, и проводного радиовещания действуют следующие правила:
- Предоставление услуг начинается с даты поступления к Оператору денежных средств от Абонента, в размере не менее одного месячного платежа;
  - Расчетный период для начисления абонентской платы – календарный месяц;



- Абонентская плата взимается каждого 1-го числа текущего месяца за проводное аналоговое телевидение и проводное радиовещание;
  - 1 раз в месяц в зависимости от даты заключения договора за цифровое телевидение.
- 6.1.5. Очередность списания денежных средств определяется Оператором самостоятельно и учитывается в следующем порядке:
- Оплата услуг междугородной и международной связи (МГМН);
  - Оплата услуг по предоставлению телефонной линии;
  - Оплата услуг местной телефонной связи;
  - Оплата теле- и радиовещания (КТВ, ЦТВ, РТС);
  - Оплата услуг доступа в Интернет (ШПД).
- 6.1.6. В случае, если на Абонентском счете недостаточно денежных средств, уплаченных Абонентом за услуги, Оператор вправе приостановить оказание соответствующей Услуги Абоненту. Очередность приостановления Услуг при недостаточности средств на счете Абонента, в том случае, если Абонентом заказано несколько Услуг, Оператор устанавливает в соответствии с пунктом 6.1.5.
- 6.1.7. Если предоставление Услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и у Оператора отсутствует заявление Абонента о приостановлении соответствующей Услуге, то Абонент обязан оплатить предоставленные Услуги в полном объеме.
- 6.1.8. Оплата услуг Абонентами осуществляется в порядке предоплаты денежных средств за услуги через отделения Сбербанка РФ в Санкт-Петербурге, с обязательным указанием номера договора на платежном бланке, а также через платежные терминалы, личный кабинет, указанными на сайте Оператора. Кроме того, оплата услуг может быть осуществлена через расчетные счета агентов, привлекаемых Оператором.
- 6.1.9. Претензии о неправильном зачислении 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.
- 6.1.10. Перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания определяется регулярно обновляемым перечнем транслируемых кабельных и эфирных каналов на сайте Оператора.

## **7. Права и обязанности Сторон**

### **7.1. Оператор обязан:**

- 7.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, лицензиями, Договором, настоящими Правилами. Оператор гарантирует оказание Услуги в рамках Договора, при условии обеспечения Оборудования, установленного у Абонента для оказания Услуг, электропитанием с напряжением 220В переменного тока.
- 7.1.2. Обеспечивать качественное оказание Услуг Абонентам в установленные сроки без перерывов в пределах гарантированного времени работоспособности сети, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ – технических перерывов.
- 7.1.3. Производить ремонтные работы Абонентской разводки и Оборудования по заявкам Абонентов.
- 7.1.4. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей в срок, не превышающий 10 (десять) 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 др.) неисправности устраняются в технически обоснованные сроки, которые могут превышать 10 (десять) календарных дней. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора.
- 7.1.5. Извещать абонента об изменении Оператором Тарифов на Услуги в сроки и в порядке, предусмотренных действующим законодательством, настоящими Правилами и Договором.

### **7.2. Оператор имеет право:**

- 7.2.1. Уведомив Абонента, приостановить оказание ему Услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих Услуг и установленных Федеральным законом «О

связи» №126-ФЗ от 07.07.2003 г., иными правовыми актами, настоящими Правилами и Договором, в том числе, по причине не внесения платы за Услуги по условиям пункта 6.1.8 настоящих Правил, до устранения нарушения или представления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг (в случае, если приостановление оказания Услуг было вызвано нарушением внесения оплаты).

- 7.2.2. Вносить предложения по изменению Договора, подключению Абонентом новых Услуг, путем размещения оферты на сайте Оператора [www.prometeyhome.ru](http://www.prometeyhome.ru) или направления письменного уведомления Абоненту на бланках счетов или иными способами. Оператор вправе в размещенной оферте устанавливать порядок акцепта Абонентом оферты Оператора по изменению Договора, подключению новых (дополнительных) Услуг. Совершение Абонентом действий, предусмотренных в оферте или при письменном уведомлении Абонента, подтверждает заключение между оператором и Абонентом дополнительного соглашения об изменении условий Договора.
- 7.2.3. В одностороннем порядке изменять тарифные планы, отдельные тарифы на услуги, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней о введении указанных изменений путем извещения одним или несколькими из указанных способов: через сайт Оператора [www.prometeyhome.ru](http://www.prometeyhome.ru), уголок потребителя в офисе обслуживания, по почте, электронной почте, телефаксу, телефону, в соответствии с данными, указанными в договоре на оказание услуг или путем публикации в СМИ.
- 7.2.4. Требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услугам.
- 7.2.5. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств, с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте и его обязательствах, при наличии согласия Абонента на передачу (уступку) третьему лицу указанного права требования от Абонента.
- 7.2.6. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.
- 7.2.7. Требовать возмещения полной стоимости восстановления Оборудования Абонентом в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата Оборудования Абонентом – полную оплату стоимости Оборудования Оператора.
- 7.2.8. Предоставлять Абоненту информацию, в том числе и рекламного характера об услугах Оператора, способах и условиях их предоставления и заказа в соответствии с требованиями действующего законодательства.
- 7.2.9. Приостанавливать оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении Абонентом Условий договора или положений настоящих Правил.

### 7.3. Абонент обязан:

- 7.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и сроки, определенные в Договоре, согласно действующим на момент оказания соответствующих Услугам Тарифам Оператора
- 7.3.2. Обеспечивать доступ работников Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) в помещение для подключения установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, Оборудования.
- 7.3.3. Использовать пользовательское оконечное оборудование и иное Оборудование, каналы связи, предоставленные Оператором, только для получения Услуг, оказание которых Оператором или иными лицами предусмотрено Договором.  
В 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 Прометей о любых повреждениях и неисправностях Оборудования, не производить ремонт собственными силами;
  - в случае прекращения безвозмездного пользования или аренды Оборудования вернуть его в офис ООО «Прометей» в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом

нормального износа. Произвести возврат оборудования Абонент обязан в срок до 5-ти дней с момента прекращения пользования.

#### **7.4. Абонент имеет право:**

- 7.4.1. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе о реквизитах Оператора, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.
- 7.4.2. Извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту Услугах.
- 7.4.3. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные пунктом 7.1.4 настоящего Договора и действующими нормативными актами в области связи.
- 7.4.4. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без письменного предварительного согласия Оператора.

#### **8. Рассмотрение заявлений и претензий**

- 8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию. Все поступившие к Оператору претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена в письменном виде (по почтовому адресу оператора) или по электронной почте, (в случае наличия у Абонента электронной подписи зарегистрированной Минкомсвязи [home@ptspsb.ru](mailto:home@ptspsb.ru))
- 8.2. Абонент должен незамедлительно уведомить Оператора (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за Услуги.
- 8.3. 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 установленном законодательством Российской Федерации порядке.

#### **9. Ответственность сторон и ее ограничения**

- 9.1. Оператор и Абонент несут перед друг другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, правилами оказания услуг Оператора и договором на оказание услуг связи.
- 9.2. 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 административную ответственность Абонента, Абонент также обязан возместить убытки Оператору

#### **9.3. Оператор не несет ответственности:**

- 9.3.1. За правильность зачисления денежных средств на счет Абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения платежных документов.
- 9.3.2. За неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования Абонентом неисправных, нестандартных, не сертифицированной в Российской Федерации, не соответствующих техническим возможностям Сети ООО «Прометей» Аппаратуры, Оборудования, приобретенных у неуполномоченных Оператором распространителей, несоблюдения условий и/или требований безопасности, а также в случае подключения Абонентом Аппаратуры/Оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления).
- 9.3.3. За невозможность оказания доступа к сети Интернет, 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.).
- 9.3.4. 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.

- 9.3.5. В случаях повреждения Абонентской кабельной разводки, Оборудования, произошедших не по вине Оператора.
- 9.3.6. В случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности Оператора.
- 9.4. Оператор гарантирует, что Сеть Оператора, представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования Оператора, будет работоспособна в течение 97% времени предоставления услуг. Изменение процента готовности Сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.
- 9.5. При нарушении сроков оказания Услуг (включая сроки восстановления доступа к Услуге) не по вине Оператора, Оператор вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании Услуги, перерасчет абонентской платы не производится.
- 9.6. Оператор и Абонент освобождается 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.

Во всем ином отношении Оператора и Абонента регулируются следующими правовыми актами:

- *Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 №126-ФЗ*
- *Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и(или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. №785.*
- *Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ №32 от 23.01.2006 г.*
- *Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007 г.*
- *Правила оказания услуг связи проводного радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 353 от 06.06.2005.*

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Действующие тарифы на оказание услуг связи

Общая стоимость подключения услуги «Интернет» составляет 0 руб., за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

#### 1. Тарифы на широкополосный доступ в Интернет в многоквартирных домах<sup>1</sup>

Скорость	Интернет
<b>Абонемент на 1 месяц</b>	
70Мбит/с	450 руб.
100Мбит/с	600 руб.
200Мбит/с	700 руб.
300Мбит/с	800 руб.
<b>Абонемент на 3 месяца</b>	
70Мбит/с	405 руб.
100Мбит/с	540 руб.
200Мбит/с	630 руб.
300Мбит/с	720 руб.
<b>Абонемент на 6 месяцев</b>	
70Мбит/с	382,50 руб.
100Мбит/с	510 руб.
200Мбит/с	595 руб.
300Мбит/с	680 руб.
<b>Абонемент на 12 месяцев</b>	
70Мбит/с	360 руб.
100Мбит/с	480 руб.
200Мбит/с	560 руб.
300Мбит/с	640 руб.

По желанию Абонента, он может быть подключен на отдельный тариф: «Социальный» со скоростью соединения 10 Мбит/с и абонентской платой 290 руб./мес. Стоимость подключения на тариф – 500 руб. Абонемент и иные скидки для данного тарифа не предусмотрены.

Переход на тариф «Социальный» возможен с любого тарифа, но не ранее чем через 3 месяца непрерывного обслуживания на другом тарифе.

Стоимость услуги внешний Ip-адрес – 50 руб./мес

Дополнительный внешний Ip-адрес – 150 руб./мес.

При подключении абонента по технологии FTTH (Fiber to the Home) Абоненту передается в безвозмездное пользование медиаконвертер (балансовая стоимость – 1500 руб) на весь период пользования услугами Оператора. При прекращении пользованием услугами Оператора Абонент обязан в 5-ти дневный срок вернуть такое оборудование в офис ООО «Прометей».

**Сервисная услуга «Приостановка обслуживания»<sup>1</sup>** – облагается сервисным сбором в размере 0 руб. единовременно. Абонентская плата за услугу составляет 0 руб./день. Услуга предоставляется на срок не более 90 календарный дней в году. По истечению данного срока, приостановленные услуги активируются и продолжает начисляться Абонентская плата, в соответствии с выбранным абонентом тарифом.

<sup>1</sup> Под услугой «Приостановка обслуживания» понимается временное прекращение предоставления Услуги «Интернет» по соответствующему заявлению абонента с сохранением (бронирование) за абонентом на весь период приостановки предоставленного в пользование IP-адреса, сформированной абонентской линии Указанным тарифом абонент может воспользоваться не чаще, чем 1 раза в месяц. Приостановка обслуживания не производится при действующем абонементе, комбинированном тарифе или при подключенном акционном тарифе.

## 2. Тарифы на услуги местной, международной и междугородной связи

Общая стоимость подключения услуги «Телефония» составляет 1500 руб.

Тарифы на предоставление услуги «Телефония»:

- «Безлимитный» – 370 руб./мес (местные городские звонки)
- «Поминутный» – 200 руб./мес (40 коп. за минуту соединения, с первой минуты разговора)

Тарифы на исходящие из г. Санкт-Петербурга соединения:

Направление	Тариф	Направление	Тариф
<b>Междугородная связь</b>			
Ленинградская область	2,60	Центральный регион России	4,00
Москва	1,81	Юг России	5,00
Московская область	2,60	Поволжье	5,00
Северо-Западный регион	4,00	Уральский регион	6,50
DEF-Петербург*	1,81	Восточная Сибирь	7,00
DEF-Россия*	5,00	Западная Сибирь	8,20
		Дальний Восток	9,00
<b>Международная связь</b>			
Страны СНГ (кроме респ. Беларусь)	10,50	Страны СНГ (моб.)	20,61
Респ, Беларусь (fix)	18,00		
<b>Европа</b>			
Латвия	7,00	Испания (моб.)	15,00
Латвия (моб.)	16,67	Швейцария (моб.)	18,00
Литва	7,00	Бельгия (моб.)	16,00
Литва (моб.)	12,67	Италия	7,00
Литва (моб.) – персональные номера	29,00	Италия (моб.)	15,00
Эстония	8,00	Норвегия	7,00
Эстония (моб.)	32,21	Норвегия (моб.)	11,00
Австрия	9,00	Франция	7,00
Австрия (моб.)	13,00	Франция (моб.)	12,00
Великобритания	8,00	Финляндия	7,00
Великобритания (моб.)	21,27	Финляндия (моб.)	12,00
Германия	7,00	Чехия	9,00
Германия (моб.)	12,00	Чехия (моб.)	12,00
Греция	8,00	Швеция	7,00
Греция (моб.)	14,00	Швеция, Pager	18,00
Дания	7,00	Швеция (моб.)	11,00
Дания (моб.)	15,70	Другие страны Европы	12,00
Испания, Швейцария, Бельгия	8,00	Другие страны Европы (моб.)	29,00

Азия			
Израиль	14,91	Гонконг	7,00
Израиль (моб.)	14,94	Гонконг (моб.)	8,00
Китай	10,00	Япония	8,00
Китай (моб.)	11,00	Япония (моб.)	12,00
Северная Корея	45,32	Другие страны Азии	25,00
		Другие страны Азии (моб.)	33,00
Америка			
США	6,00	Другие страны Америки	18,00
Канада	6,00	Другие страны Америки (моб.)	25,00
Прочее			
Другие страны <sup>1</sup>	25,00	Другие страны <sup>2</sup>	95,00
Инмарсат, Турая	429,10		

Примечания:

<sup>1</sup> Тарифы установлены за каждую полную и неполную минуту соединения. Соединения продолжительностью менее 3 (трёх) секунд не тарифицируются.

<sup>2</sup> Тарифы на Услуги для физических лиц установлены в рублях, с учетом НДС.

### 3. Тарифы на услуги телевизионного аналогового и цифрового кабельного вещания

Пакет телеканалов аналогового кабельного телевидения «КТВ»:

- Минимальная стоимость пакета «КТВ» - 130 руб./мес и включает в себя телеканалы аналоговой антенны.

Пакеты телеканалов цифрового кабельного телевидения:

Стоимость услуги в зависимости от количества одновременно подключенных пакетов составляет:

- 280 руб./мес (130 руб. за КТВ пакет «Антенна» + 150 руб. за «Базовый» пакет)
- Премиальные пакеты имеют следующие названия и цены:

«Матч! Премьер» - 299 руб./мес

«Плюс футбол» - 450 руб./мес

«Для взрослых» - 300 руб./мес

Стоимость оборудования для подключения услуги цифрового телевидения:

- Модуль условного доступа (Cam-модуль) – 3600 руб.
- DVB-карта (Карта доступа) – передается пользователю на ответственное хранение на период пользования услугой (балансовая стоимость 400 руб.)

Абонент имеет возможность взять оборудование в аренду. Стоимость аренды Cam-модуля или ТВ приставки – 100 руб./мес

При прекращении пользованием услугами Оператора Абонент обязан в течение 5-ти дней вернуть Cam-модуль, а также Карту доступа в офис ООО «Прометей». Абонент может взять в аренду не более одной единицы оборудования.

#### 4. Тарифы\* на услуги проводного радиовещания

Абонентская плата в месяц: Пользование основной абонентской радиоточкой: 50 руб./мес.

#### 5. Комбинированные тарифы на услуги связи

Скорость	Интернет + КТВ	Интернет + Телефон (безлимитный)	Интернет + КТВ + Телефон (безлимитный)
<b>Абонемент на 1 месяц</b>			
30Мбит/с	454 руб.	694 руб.	788 руб.
70Мбит/с	535 руб.	775 руб.	860 руб.
100Мбит/с	670 руб.	910 руб.	980 руб.
200Мбит/с	760 руб.	1000 руб.	1060 руб.
300Мбит/с	850 руб.	1090 руб.	1140 руб.
<b>Абонемент на 3 месяца</b>			
30Мбит/с	418 руб.	658 руб.	752 руб.
70Мбит/с	490 руб.	730 руб.	815 руб.
100Мбит/с	610 руб.	850 руб.	920 руб.
200Мбит/с	690 руб.	930 руб.	990 руб.
300Мбит/с	770 руб.	1010 руб.	1060 руб.
<b>Абонемент на 6 месяцев</b>			
30Мбит/с	400 руб.	640 руб.	734 руб.
70Мбит/с	467,50 руб.	707,50 руб.	792,50 руб.
100Мбит/с	580 руб.	820 руб.	890 руб.
200Мбит/с	655 руб.	895 руб.	955 руб.
300Мбит/с	730 руб.	970 руб.	1020 руб.
<b>Абонемент на 12 месяцев</b>			
30Мбит/с	382 руб.	622 руб.	716 руб.
70Мбит/с	445 руб.	685 руб.	770 руб.
100Мбит/с	550 руб.	790 руб.	860 руб.
200Мбит/с	620 руб.	860 руб.	920 руб.
300Мбит/с	690 руб.	930 руб.	980 руб.

\*Тарифы указаны без учета возможной суммы вознаграждения третьих лиц, привлекаемых для сбора стоимости услуг с Абонентов.