

ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПЛАТНОГО СЕРВИСА «С-ТЕЛЕКОМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Описание услуг Платного сервиса «С-ТЕЛЕКОМ» (далее – Описание услуг) определяет правила, обязательные для Абонента при пользовании платными дополнительными услугами (далее – услуги Платного сервиса или услуги).

1.2. Оператор связи предоставляет Абоненту услуги Платного сервиса «как есть» и в том виде, в котором они доступны на момент их предоставления, а Абонент обязуется оплачивать услуги Платного сервиса в порядке, в сроки и на условиях, предусмотренных Дополнительным соглашением, настоящим Описанием услуги. Любая услуга Платного сервиса, которая указана в Приложении № 1 к настоящему Описанию услуг, может быть оказана только при наличии технической возможности для ее оказания.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

2.1. **Абонент (Клиент)** - пользователь услугами связи, с которым заключен Договор при выделении для этих целей уникального кода идентификации;

2.2. **Заявка** - обращение Абонента в информационно-справочную службу Оператора связи в устной форме о желании получить услуги Платного сервиса.

2.3. **Объект** – помещение или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора связи, где Абонент заказывает оказание услуг Платного сервиса.

2.4. **Договор** – Договор на предоставление услуг связи, заключенный между Абонентом и Оператором связи со всеми дополнениями и изменениями к нему.

2.5. **Дополнительное соглашение** - документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора с целью приобретения услуг Платного сервиса Абонентом, содержащий наименование услуг, стоимости услуг, а также сроки предоставления и другую необходимую информацию.

2.6. **Лицевой счет** - счет, который выделяется Абоненту, для отражения операций по поступлению и списанию денежных средств за оказанные Оператором связи Абоненту услуги связи, Платный сервис и иные услуги/товары по Договору.

2.7. **Сеть связи» (Сеть)** - все распределительные сети, принадлежащие Оператору связи на любом вещном праве и предназначенные для оказания Услуг связи.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор связи обязуется:

3.1.1. принимать все Заявки Абонентов, желающих получить соответствующие услуги Платного сервиса, с указанием Абонентом следующей информации:

- Фамилию Имя Отчество Абонента;
- адрес Объекта;
- номер телефона;
- количество телеприемников (при необходимости);
- количество телефонных аппаратов и/или персональных компьютеров (при необходимости);
- тип и количество оборудования и материалов (при необходимости);
- дата и время выполнения Заявки, желаемой Абонентом;
- иная информация, необходимая для оказания услуг Платного сервиса Абоненту.

3.1.2. Оказывать Платный сервис Абонентам в течение 24 (Двадцати четырех) рабочих часов с момента приема Заявки Абонента, за исключением случаев согласования с Абонентом иного срока предоставления услуг Платного сервиса, в случаях, требующих предварительной подготовки для оказания услуг Платного сервиса (закупка Оператором связи оборудования, материалов) и выездов в отдаленные районы г. Москва.

3.1.3. Оказывать Абонентам услуги Платного сервиса в соответствии с Перечнем услуг, указанным в Приложении № 1 к настоящему Описанию услуг.

3.1.4. Оформлять акты оказанных Абоненту услуг после оказания Платного сервиса по форме, указанной в Дополнительном соглашении.

3.1.5. Рассматривать все претензии Абонентов, связанные с оказанием им Платного сервиса, в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения претензии, если иной срок для удовлетворения отдельных требований потребителя не предусмотрен действующим законодательством РФ. В случае если Оператором связи требования Абонента, изложенные в претензии, были признаны обоснованными и предъявленными в десятидневный срок с даты оказания услуг, Оператор связи удовлетворяет требования Абонента в указанный в настоящем пункте срок. Абонент вправе отказаться от исполнения Дополнительного соглашения в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. В случае отказа Абонента от исполнения Дополнительного соглашения в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, Оператор связи возвращает Абоненту уплаченную авансом стоимость оказанных услуг Платного сервиса по письменному требованию Абонента.

3.1.6. В целях предоставления услуг Платного сервиса использовать собственное оборудование и материалы, имеющие необходимые сертификаты, если услуга в рамках Платного сервиса не предусматривает использование материалов и/или оборудования Абонента.

3.1.7. В случае отказа Оператора связи в оказании Платного сервиса Абоненту в связи с тем, что оказание Платного сервиса не предусмотрено Перечнем услуг, указанным в Приложениях №1 к настоящему Описанию, или отсутствует техническая возможность оказания услуг Оператор связи незамедлительно уведомляет об этом Абонента посредством телефонного звонка по номеру Абонента, указанному в Договоре или предоставленному Абонентом при оформлении Заявки, либо иным способом по усмотрению Оператора связи.

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

3.2. Абонент обязуется:

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

3.2.2. Оплатить оказанный Платный сервис в соответствии с тарифами, установленными в Приложении № 1 к настоящему Описанию и указанными в Дополнительном соглашении.

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

3.2.4. Подписать Акт оказанных услуг непосредственно после оказания Платного сервиса в день оказания Платного сервиса. В случае обнаружения недостатков при оказании услуг Платного сервиса в течение гарантийного срока (7 (семи) календарных дней с момента подписания Акта оказанных услуг) оформить претензию на сайте Оператора связи и/или почтовой связью и/ или электронной почте для рассмотрения с описанием обстоятельств, послуживших основанием для направления претензии, и требований, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.2.5. Абонент гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами на устройства и/или иное оборудование для целей оказания услуг Платного сервиса.

3.2.6. Абонент гарантирует, что предоставляемое им для установки и/или настройки/ или осуществления иных действий программное обеспечение является лицензионным и приобретено на законных основаниях у правообладателя или иных уполномоченных им лиц (далее – лицензия), что использование такого программного обеспечения не нарушает прав третьих лиц и законодательства Российской Федерации, и самостоятельное несет ответственность перед третьими лицами в случае отсутствия такой лицензии. Абонент обязуется предоставить Оператору связи документы, подтверждающие приобретение лицензионного программного обеспечения до момента начала оказания услуг по установке и/или настройке программного обеспечения. Оператор связи осуществляет исключительно технические работы, направленные на установку и/или настройку программного обеспечения.

3.2.7. Абонент, не являющийся собственником Объекта, гарантирует наличие согласия собственника Объекта на оказание услуги на территории данного Объекта.

3.3. Абоненту запрещается:

3.3.1. Осуществление действий с целью изменения настроек оборудования Абонента, или иного оборудования и средств связи Оператора связи или иных действий, которые, в том числе могут повлечь за собой сбой в их работе, нарушение нормального функционирования элементов Сети Оператора связи, не принадлежащих Абоненту.

3.3.2. Осуществление действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети Оператора связи (компьютеру, другому оборудованию и средствам связи или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса.

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

3.3.4. Допускать включение в оборудование без согласования с Оператором связи и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств, а также допускать внесение изменений в настройку оборудования без согласования с Оператором связи.

3.4. Оператор связи имеет право:

3.4.1. требовать оплаты оказанных услуг.

3.4.2. требовать предоставления Абонентом документов, подтверждающих приобретение лицензионного программного обеспечения до момента начала оказания услуг по установке и/или настройке программного обеспечения.

3.4.3. отказать от оказания услуг в случае не предоставления Абонентом документов, подтверждающих приобретение лицензионного программного обеспечения.

3.5. Абонент имеет право

3.5.1. Требовать оказания услуг на условиях настоящего Описания услуг.

3.5.2. На предоставление ему информации о расчетах по договору.

4. ТАРИФЫ И ПЛАТЕЖИ

4.1. Стоимость оказанных услуг на момент оказания Платного сервиса определяется сторонами в Дополнительном соглашении и Акте оказанных услуг, подписываемом Абонентом и Оператором связи в соответствии с тарифами, указанными в Приложении № 1 к настоящему Описанию услуг. Оператор связи вправе изменять в одностороннем порядке Тарифы на Платный сервис, известив об этом не менее чем за 10 (Десять) дней до даты проведения изменений в местах работы с абонентами или через средства массовой информации и (или) информационные системы или личный кабинет и/или по электронной почте, а также иным способом по усмотрению Оператора связи, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

4.2. При расчетах за оказанные услуги учитываются только услуги Платного сервиса, оказанные в полном объеме и подтвержденные подписанным Сторонами Актом оказанных услуг. Акт оказанных услуг подписывается Сторонами в день оказания Платного сервиса непосредственно после оказания услуг Платного сервиса. Если в течение 5 (пяти) дней после оказания услуг Платного сервиса в случае

не подписания Абонентом Акта оказанных услуг в день оказания услуг от Абонента в адрес Оператора связи не поступило мотивированного отказа от подписания Акта оказанных услуг, то Акт оказанных услуг считается принятым, услуги Платного сервиса оказанными надлежащим образом.

4.3. Оплата за оказанные услуги Платного сервиса производится по Тарифам Оператора связи на конкретный вид услуги, указанным на момент оказания услуги Платного сервиса в настоящем Описании услуг. Денежные средства вносятся в наличной или безналичной форме на Лицевой счет Абонента, выделенный по Договору в дату оказания услуги Платного сервиса.

4.4. Суммы, поступившие от Абонента в счет оплаты оказанных услуг Платного сервиса, считаются внесенными и услуги оплаченными с даты внесения наличных денежных средств в финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, либо в платежные системы (включая терминалы оплаты Услуг), и зачисляются на Лицевой счет. Денежные средства, внесенные в качестве платы по Договору, списываются Оператором связи с Лицевого счета Абонента в первую очередь для погашения задолженности Абонента.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

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

5.2. Каждая из Сторон согласилась считать весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу в ходе предоставления Платного сервиса, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, - коммерческой информацией) другой Стороны.

5.3. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или настоящим Описанием услуги.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Абонент несет ответственность за соблюдение действующего гражданского законодательства РФ, в том числе в части соблюдения прав на программное обеспечение для ЭВМ и использования лицензионного программного обеспечения, предоставляемого Оператору связи для оказания услуг Платного сервиса. Документально подтвержденные убытки Оператора связи (в том числе финансовые санкции, штрафы), связанные с нарушением Абонентом обязанностей и гарантий, предусмотренных настоящим Описанием услуг, подлежат возмещению Оператору связи Абонентом в полном объеме в течение 10 дней с момента получения письменного требования Оператор связи.

6.2. Оператор связи не несет ответственность за действия Абонента, связанные с использованием программного обеспечения, установленного и/или настроенного Оператором связи в соответствии с указаниями Абонента.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПЛАТНОГО СЕРВИСА

УСЛУГИ	Цена (руб.) за 1 ед.
ВЫЗОВ СПЕЦИАЛИСТА	
Вызов технического специалиста в пределах города	600
Вызов технического специалиста до 15 км от города	1800
Вызов технического специалиста до 30 км от города	2200
Вызов технического специалиста до 50 км от города	3000
КОМПЬЮТЕРНАЯ ПОМОЩЬ	
Диагностика ПК для выявления проблем в работе (за 1 ПК)	1000
Сохранение данных на внешних носителях или в облачном хранилище, предоставленных Клиентом (за 1 уст-во)	1000
Первоначальная настройка нового устройства Клиента (за 1 уст-во)	1000
Разбивка жесткого диска ПК на разделы (за 1 ПК)	1000
Исправление ошибок в процессе работы ПК (за 1 ПК)	1000
Настройка синхронизации ПК с устройствами Клиента (за 1 ПК)	1000
Установка нового жесткого диска/чистка ПК с заменой термопасты/замена оперативной памяти, предоставленных Клиентом (за 1 уст-во)	2000
УСЛУГИ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ	
Очистка ПК от вирусов с использованием программного обеспечения Абонента (без установки антивирусной программы для ПК) (за 1 ПК)	1500
Установка браузера, регистрация и настройка почтового ящика, мессенджера, регистрация в социальных сетях, онлайн-играх (за 1 ПК)	1600
Установка указанного Клиентом лицензионного бесплатного программного обеспечения с указанного Клиентом сайта правообладателя (за 1 ПО)	750
Установка лицензионного программного обеспечения, предоставленного Клиентом на ПК (за 1 ПО)	750
Установка лицензионной версии программного обеспечения Microsoft Office, предоставленного Клиентом, на 1 ПК (за 1 ПО)	750
Установка лицензионной версии программного обеспечения Windows 7, 8, 10, предоставленной Клиентом на 1 ПК (за 1 ПО)	5000
Обновление до последней версии программного обеспечения Windows 7, 8, 10 с официального сайта правообладателя Microsoft (за 1 устройство)	3000
Восстановление ранее установленной Клиентом лицензионной версии программного обеспечения Windows 7, 8, 10 (за 1 устройство)	5000
Обновление версии Mac OS X с официального сайта правообладателя Microsoft (за 1 устройство)	3000
Установка Mac OS X + подключение Apple ID, предоставленных Клиентом (за 1 устройство)	5000
Настройка автозагрузки программного обеспечения Windows 7, 8, 10 (за 1 устройство)	1000
Чистка системного реестра программного обеспечения Windows 7, 8, 10 (за 1 устройство)	1000

Оптимизация операционной системы Windows 7, 8, 10 (чистка реестра, временных файлов, автозагрузки) (за 1 устройство)	1000
Восстановление данных учетной системы пользователя (за 1 устройство)	700
Установка лицензионного программного обеспечения, предоставленного Клиентом (за 1 ПО)	1000
Настройка родительского контроля (за 1 устройство)	1000
Установка указанных Клиентом программ мультимедиа (видео, аудио, работа с фотографиями) (за 1 ПО)	1000
Установка и настройка лицензионных игр, предоставленных Клиентом (за 1 ПО)	1000
Установка фаервола, предоставленного Клиентом (за 1 ПО)	1000
Установка лицензионного программного обеспечения, архивирующего информацию (архиватора), предоставленного Клиентом (за 1 ПО)	500
Консультации по безопасной работе в сети Интернет (за 1 устройство)	700
Обучение пользованию устройствами Клиента (ПК, Приставка)/ПО (соц.сети, мессенджеры, онлайн-платформы) (за 1 час)	1500
Настройка мобильного приложения для Видеонаблюдения Умный Дом.ru (за 1 устройство)	1000
УСЛУГИ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ АБОНЕНТА	
Установка и подключение оргтехники Абонента к ПК (за 1 устройство)	1850
Ручная настройка одного телеприемника (за 1 ед)	700
Настройка телефонного аппарата Абонента (за 1 ед)	700
Настройка «Умного дома» (центра управления)	5000
Настройка устройств, подключаемых к «Умному дому» (за 1 устройство)	2000
Настройка сценариев « Умного дома» (за 1 сценарий)	2000
Консультация по настройкам и изучению основных функций «умного» устройства (за 1 устройство)	1000
Установка ИБП (за 1 устройство)	1000
Настройка робота-пылесоса (за 1 ед.)	1500
Перемещение и/или установка нового переговорного устройства предоставленного Клиентом	1500
Установка видеозвонка	3000
УСЛУГИ В ОТНОШЕНИИ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ АБОНЕНТА¹	
Монтаж/демонтаж кабель-канала с использованием материалов Абонента (за 1 м)	200
Подключение и настройка дополнительного телеприемника к услуге кабельного телевидения Дом.ru (за 1 ед)	600
Прокладка UTP/Соах кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи закрытым способом (за 1 м)	300
Прокладка UTP/Соах кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Абонента закрытым способом (за 1 м)	200
Прокладка UTP/Соах кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Оператора связи открытым способом (за 1 м)	160

¹ Абонент гарантирует, что обладает законными правами на помещение, в котором будет выполняться работы и размещен кабель. Абонент, не являющийся собственником помещения, гарантирует наличие и согласие собственника данного помещения на оказание услуги и размещение кабеля в данном помещении.

Прокладка UTP/Соax кабеля в помещении Абонента с использованием материалов Абонента открытым способом (за 1 м)	60
Установка/замена F-разъема или коннектора RJ-45 с использованием материалов Оператора связи (за 1 ед)	450
Установка/замена ТВ делителя с использованием материалов Оператора связи (за 1 ед)	850
Подключение и настройка внутренней розетки RJ-45/ТВ, размещенной в стене (за 1 ед)	900
Монтаж кабель-канала с использованием материалов Оператора связи (1 м)	350
Замена оптического патчкорда от оптического делителя до ONT (за 1 патчкорд)	700
Диагностика целостности линии локальной сети абонента	1000
УСЛУГИ МОНТАЖА	
Пробивка отверстия в стене, металлической двери, дверном косяке (за 1 отверстие)	120
Установка/крепление телевизионной приставки/ Wi-Fi роутера на стену (за 1 ед)	1000
Установка/крепление телеприемника на стену диаметром 55д и менее (за 1 ед)	4000
Установка/крепление телеприемника на стену диаметром более 55д до 75д (за 1 ед)	6500
Монтаж/демонтаж домашней камеры видеонаб-я на стену/потолок в квартире Клиента с исп-ем оборуд-я и материалов Оператора связи (1 устр-во)	1500
Перенос камеры видеонаблюдения в квартире Клиента с использованием оборудования и материалов Оператора связи (1 устр-во)	1000
Монтаж/демонтаж интернет-камеры в подъезде Клиента с использованием оборудования и материалов Оператора связи (1 устр-во)	1500
Монтаж/демонтаж внешней камеры видеонаблюдения с фасада индивидуального дома Клиента (1 устр-во)	2500
Монтаж /демонтаж внешней камеры видеонаб-я на/с объектов инж. инф-ры, наход-ся на придомовой территории инд. жилого дома Клиента (1 устр-во)	6000
УСЛУГИ С ЛОКАЛЬНОЙ СЕТЬЮ	
Подключение одного устройства Абонента к локальной сети Абонента с использованием материалов Оператора связи (за 1 устройство)	700
Подключение одного устройства Абонента к Wi-Fi сети Абонента (за 1 устройство)	450
Настройка общего доступа к сетевой папке Абонента на ПК Абонента (за 1 ПК)	1800
Настройка общего доступа к оргтехнике в помещении Абонента с ПК Абонента (МФУ/принтер/сканер и т.д.) (за 1ПК)	850
Установка и настройка VPN соединения на ПК Абонента (за 1ПК)	750
Точечная настройка маршрутизатора (1 устр-во)	2000
Настройка Wi-Fi роутера Абонента (за 1 Wi-Fi роутер)	1500
УСЛУГИ С ПЕРСОНАЛЬНЫМ КОМПЬЮТЕРОМ (ПК)	
Настройка TV-Тюнера на ПК (1ед)	850
Замена комплектующих ПК (жесткий диск/оперативная память/переустановка привода) с использованием комплектующих Абонента (за 1 ед)	885
Установка модуля памяти и/или HDD-диска на ПК с использованием комплектующих Абонента (на 1 ПК)	885
Установка модуля памяти и/или HDD-диска на ноутбуке с использованием комплектующих Абонента (на 1 ноутбук)	1200
ПРОЧИЕ УСЛУГИ	
Консультация по организации предоставления услуг связи в помещении Клиента с составлением схемы прокладки кабеля (за 1 схему)	1500
Доставка пульта от телевизионной приставки	500
Доставка и программирование одного домофонного ключа	600
Доставка и программирование 2-х и более домофонных ключей	750