



Директор ООО «Матрица-Лугань»

С. Н. Кожемякин

2021 г.

## РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ ООО «Матрица-Лугань»

Настоящий Регламент устанавливает обязательные правила и положения, которые применяются Оператором в отношениях с Абонентами и потребителями телекоммуникационных услуг. Положения настоящего Регламента определяются Оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики.

### 1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СФЕРЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ

**1.1.** Абонент – потребитель телекоммуникационных Услуг (субъект хозяйствования или физическое лицо), получающий услуги на условиях, определенных в настоящем Регламенте, на основании заключенного Договора, исключительно в личных целях без права коммерческого использования с выделением для этих целей уникальных аутентификационных данных, в соответствии с действующими Перечнем платных услуг, которые включены в определенный Пакет, и иных документов, регулирующих индивидуальные условия предоставления и получения телекоммуникационных Услуг.

**1.1** Оператор – субъект хозяйствования, который имеет право на осуществление деятельности в сфере телекоммуникаций.

**1.2** Регламент – утверждаемый Оператором порядок предоставления и использования телекоммуникационных услуг, о котором в обязательной форме информируется Абонент.

**1.3** Абонентская плата – фиксированный, регулярный устанавливаемый платеж за доступ Абонента на постоянной основе в течение расчетного периода к Услугам, независимо от факта их потребления.

**1.4** Лицевой счет – персональный счет, который Оператор открывает в Биллинговой системе для Абонентов и на котором ведется количественный и стоимостной учет всех предоставленных Абоненту Услуг, дополнительных услуг и пакетов, а также учет платежей Абонента.

**1.5** Номер договора – уникальный номер, присваиваемый абоненту для осуществления расчета за предоставляемые телекоммуникационные услуги.

**1.6** Абонентское ответвление – участок кабельной сети, который соединяет оборудование Абонента (телевизионный приемник, компьютер или иное оборудование) с точкой подключения к телекоммуникационной сети (далее ТС). Абонентское ответвление является собственностью Абонента.

**1.7** Аутентификационные данные – уникальные имя пользователя (login) и пароль (password) Абонента, используемые для авторизации.

**1.8** Абонентское оборудование – технические средства для передачи и/или приёма сигналов по линиям связи (компьютер, кабель и пр.), расположенные на территории Абонента.

**1.9** Биллинговая система (автоматизированная система расчетов (АСР)) – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматического количественного и стоимостного учета предоставленных Абоненту Услуг, дополнительных услуг и пакетов в соответствии с Перечнем платных услуг, действующими на момент их предоставления.

**1.10** Телекоммуникационная сеть (далее ТС) – комплекс технических средств телекоммуникаций и сооружений, предназначенных для коммутации, маршрутизации, передачи и/или приема знаков, сигналов, изображений и звуков или каких-либо сообщений, информации, а также программ радио и телевидения с использованием искусственно созданной направляющей среды (проводными, беспроводными, оптическими системами между конечным оборудованием).

**1.11** Выделенная линия (кабель) – линия, предоставленная для исключительного пользования Абонентом услугой кабельного телевидения и/или доступа к сети Интернет через кабель, подключенный к абонентскому оборудованию.

**1.12** Порт – разъем в коммутационном оборудовании, предназначенный для подключения абонентского оборудования.

**1.13** Интернет – всемирная информационная система общего доступа, которая логически связана глобальным адресным пространством и базируется на Интернет-протоколе, определенном международными стандартами.

**1.14** MAC-адрес – уникальный идентификатор, присваиваемый каждой единице коммуникационного оборудования.

- 1.15** Пакет ТС – неделимая совокупность услуг и ресурсов ТС.
- 1.16** Правила ТС – правила, общепринятые в мировой сети Интернет и/или установленные законодательством Луганской Народной Республики.
- 1.17** Средства уведомления Абонентов – сайт Оператора, уполномоченные представители Оператора, сервисные центры Оператора, средства массовой информации.
- 1.18** Перечень платных услуг – совокупность предложений Оператора Абоненту относительно стоимости, условий и объема предоставляемых услуг кабельного телевидения и/или доступа к сети Интернет.
- 1.19** Трафик – объем информации, переданной через коммуникационное оборудование за определенный период времени.
- 1.20** Телекоммуникационная услуга – услуга по передаче звуковой информации, изображений и других информационных потоков через системы кабельной, радиотрансляционной, релейной или спутниковой связи, включая телефонную, телеграфную связь и телекс, услуги по аренде линий связи, сетей передачи звука, изображения и данных. Организация, предоставления доступа к сети Интернет.
- 1.21** Технические условия – наличие технических средств коммуникаций и иных ресурсов ТС, которые необходимы для технической возможности предоставления Услуг(и) Абоненту.
- 1.22** Устройство Абонента – компьютер, роутер, цифровой тюнер и/или телевизионный приемник, принадлежащий (е) Абоненту, через который(ые) обеспечивается предоставление Услуг.
- 1.23** Услуга доступа к сети Интернет – телекоммуникационная услуга, содержанием которой является предоставление Абоненту по Месту предоставления услуги доступа к информационным и коммуникационным ресурсам мировой сети Интернет, включая услуги передачи данных, электронной почты и другие, с использованием ТС.
- 1.24** Услуга доступа к пакетам телеканалов по IP–протоколу – Телекоммуникационная услуга, содержанием которой является предоставление Абоненту доступа к Пакетам телеканалов на основе технологии передачи видеоданных по протоколу IP с использованием ТС.
- 1.25** Услуга ТВ – услуга доступа к пакетам телеканалов в аналоговом и цифровом форматах.
- 1.26** Прекращение предоставления услуг – окончательный отказ от предоставления услуг по инициативе Оператора или отказ от получения услуг по инициативе Абонента.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1.** Регламент распространяет свое действие на все правовые отношения, складывающиеся при получении Абонентами телекоммуникационных услуг Оператора, не зависимо от наличия в Договоре о предоставлении телекоммуникационных услуг ссылки на настоящий Регламент. Условия настоящего Регламента могут быть изменены Оператором с обязательным уведомлением об этом Абонентов на Интернет-сайте Оператора и в сервисных центрах Оператора. Абонент самостоятельно знакомится с действующей редакцией Регламента, действующим Перечнем платных услуг и отслеживает их изменения. Если Абонент не согласен с изменениями, он имеет право, в установленном порядке, отказаться от услуг Оператора. Если Абонент пользуется услугами Оператора после вступления в действие соответствующих изменений, такие изменения считаются принятыми Абонентом.
- 2.2.** В соответствии с настоящим Регламентом, любые действия Абонента, вызывающие жалобы владельцев других сетей, серверов, информационных ресурсов, новостных конференций, списков рассылки и т.п., доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением настоящего Регламента.
- 2.3.** Заключение Договора о предоставлении телекоммуникационных услуг (далее Договор), подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора, Регламента и Перечнем платных услуг.
- 2.4.** Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг заключается с Абонентом на подключение к ТС одной единицы абонентского оборудования с обязательным указанием MAC-адреса при подключении к сети Интернет.
- 2.5.** Процедуре подписания Договора предшествует процедура регистрации Абонента.
- 2.6.** Процедура регистрации Абонента – заключение Договора и заполнение Абонентом Протокола заказанных услуг (Приложение №1), в которой Абонент указывает свои реквизиты, регистрационное имя и пароль, которое в последующем используются для идентификации Абонента, и заказываемые при регистрации услуги. Абонент обязан предоставить Оператору для регистрации всю необходимую информацию. За правильность сведений, указанных при регистрации, отвечает Абонент.
- 2.7.** После регистрации Абонента, представитель Оператора выдает Абоненту подписанный Договор и Протокол заказанных услуг, в который занесены следующие сведения:  
уникальный номер Договора/Лицевого счета Абонента;  
регистрационное имя (login) Абонента и соответствующий пароль (password).
- 2.8.** Номер Лицевого счета Абонента всегда совпадает с номером подписанного Договора и используется в биллинговой системе Оператора.
- 2.9.** Все платежи от Абонентов принимаются в рублях Российской Федерации, и могут быть осуществлены как в безналичном порядке, так и через кассу Оператора в соответствии с условиями Договора.

**2.10.** Сетевые реквизиты определяются Оператором и содержат пользовательские имена доступа к лицевому счету Абонента, IP – адрес (адреса), MAC-адрес сетевой карты. Абонент не имеет права изменять их без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента. Изменение зарегистрированных сетевых имен Абонента приравнивается к регистрации новых имен.

**2.11.** Абонент несет полную ответственность за сохранность своих паролей. Оператор не несет ответственности за сохранность паролей Абонента и не возмещает убытки Абонента, понесенные им в результате использования третьими лицами паролей Абонента. Абонент имеет право сменить свои пароли по предъявлению своего экземпляра договора в офис Оператора.

**2.12.** Все единовременные изменения в номенклатуре оказываемых Абоненту услуг, получение детальных статистических сводок, консультаций и иных услуг осуществляются в случае наличия на Лицевом счете Абонента необходимого количества денежных средств для оплаты этих услуг согласно действующего Перечня платных услуг.

**2.13.** Абонент обязан принять надлежащие меры по настройке своих ресурсов, которые препятствовали бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

**2.14.** Абонент самостоятельно следит за вопросами безопасности на своем оборудовании при подключении к сети Интернет. Не рекомендуется устанавливать какие-либо протоколы, кроме TCP/IP, открывать доступ к своим папкам, файлам и принтерам, если это не необходимо в конкретных целях и выполняется им осознанно. Оператор не несет ответственности за потерю информации и возможный вред, нанесенный Абоненту третьими лицами вследствие несоблюдения им мер безопасности на своем оборудовании.

**2.15.** Оператор не обязан отвечать на претензии, и не несет никакой ответственности перед Абонентом, вследствие неосведомленности Абонента с действующим Регламентом и/или Перечнем платных услуг.

**2.16.** В случае создания оборудованием Абонента преднамеренной или непреднамеренной “паразитной” нагрузки на элементы и участки телекоммуникационной сети Оператора, а также компьютеры других Абонентов, Оператор оставляет за собой право временно заблокировать доступ к ТС с такого оборудования до устранения причин и создаваемых помех работе ТС.

**2.17.** Абонент должен помнить, что любое устанавливаемое им новое программное обеспечение или новое оборудование может привести к сбоям и потере работоспособности уже установленного функционирующего оборудования и программного обеспечения ПК, в частности потере доступа к сети Интернет. Оператор может оказать помощь в консультировании и восстановлении подключения к ТС, однако при этом Оператор не несет ответственности за прекращение доступа Абонента к услуге, вызванного его неправильными или неосознанными действиями на его оборудовании (в его зоне ответственности).

**2.18.** Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги без какого-либо уведомления, если Абонент нарушил обязанности, указанные в Договоре, положения настоящего Регламента, а также действующее законодательство Луганской Народной Республики.

**2.19.** Условия, определенные настоящим Регламентом, являются обязательными для исполнения Абонентом, подписавшим Договор с Оператором, и не подлежат изменению со стороны Абонента. В случае несогласия Абонента с положениями настоящего Регламента, Договор с таким пользователем не заключается, при этом уже действующий Договор может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке.

**2.20.** Услуги предоставляются Абоненту с тем качеством, которое доступно на момент их предоставления. Никакая информация или консультации, которые предоставляются Абонентам, не могут рассматриваться как гарантии со стороны Оператора.

**2.21.** Заявленные скорости предоставления доступа к сети Интернет, в тарифных планах, являются максимально возможными техническими параметрами предоставления услуги Абоненту. Фактические скорости доступа к Интернет-ресурсам могут отличаться, и зависят от возможных ограничений со стороны владельцев Интернет-ресурсов, маршрутизации данных и возможностей оборудования Абонента.

### **3. ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ АБОНЕНТА ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫМИ УСЛУГАМИ**

При пользовании услугами Оператора Абонент **не имеет права:**

**3.1.** предоставлять свои сетевые реквизиты третьим лицам, а также использовать сетевые идентификаторы других лиц. Выявление факта одновременного использования услуг Абонентом и третьими лицами за сетевыми реквизитами Абонента является основанием для прекращения предоставления Абоненту услуг и возможного расторжения договора в одностороннем порядке;

**3.2.** производить самостоятельно подключение к телекоммуникационной сети Оператора;

**3.3.** подключать самовольно к абонентской линии телевизионные приёмники посторонних (третьих) лиц;

**3.4.** допускать использования оборудования, которое создает препятствия для предоставления и получения качественной Услуги;

**3.5.** выполнять ремонт кабельных сетей своими силами и допускать посторонних лиц к такому ремонту;

- 3.6.** осуществлять действия, которые направлены на ограничения или препятствование доступа других пользователей к телекоммуникационным услугам Оператора, а также попытки несанкционированного доступа к ресурсам Оператора, других систем, доступных через сеть Интернет;
- 3.7.** участвовать в каких-либо действиях, которые могут быть причиной прекращения и/или нарушения функционирования любого элемента кабельной сети и сети Интернет;
- 3.8.** фальсифицировать сетевые идентификаторы;
- 3.9.** использовать несуществующие сетевые идентификаторы;
- 3.10.** используя услуги Оператора, осуществлять рассылку любой информации, которая нарушает требования действующего законодательства Луганской Народной Республики или международного права;
- 3.11.** распространение материалов рекламного или коммерческого характера, которые не заказаны получателем (спам);
- 3.12.** заказывать и предлагать рассылку спама;
- 3.13.** распространять любую информацию или программное обеспечение, которое включает в себя компьютерные вирусы или другие компоненты, которые могут повредить пользователям; осуществлять любые другие действия, направленные на нанесение вреда Оператору или третьим лицам;
- 3.14.** использовать услуги Оператора для оскорбления кого-либо;
- 3.15.** распространение заведомо ложной информации, материалов, которые унижают человеческое достоинство или деловую репутацию, или в иных противоправных целях;
- 3.16.** посылать, публиковать, передавать, воспроизводить и распространять любым способом посредством телекоммуникационных услуг материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя.

Настоящий перечень не является исчерпывающим. Любое действие Абонента, которое вызывает сомнение в его правомерности, может быть взято под контроль администрацией Оператора.

Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги без какого-либо уведомления, если Абонент нарушил изложенные выше обязанности.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**4.1.** Абонент имеет право:

- 4.1.1.** требовать от Оператора соблюдения всех параметров предоставляемых Услуг;
- 4.1.2.** самостоятельно использовать для подключения к сервисам Оператора оборудование любых компаний производителей, если оно имеет документ о подтверждении соответствия. В случае использования оборудования, не имеющего документа о подтверждении соответствия, Оператор не несет ответственности по договору за качество предоставления Услуги;
- 4.1.3.** временно приостановить предоставление Услуги, при условии положительного баланса на счету Абонента. Приостановление осуществляется по заявлению Абонента, в котором обязательно должен быть указан срок, на который приостанавливается Услуга, при этом заявление подается Оператору, не позднее чем за 3 рабочих (три) дня до запланированной даты приостановления Услуги;
- 4.1.4.** возобновить предоставление Услуг, если они были прекращены, ограничены или приостановлены в соответствии с заключенным Договором, при условии внесения Абонентом авансового платежа в счет оплаты Услуг Оператора и погашения суммы задолженности, если таковая имеется;
- 4.1.5.** подавать в адрес Предприятия письменное или устное заявление о некачественном предоставлении услуг или их отсутствии;
- 4.1.6.** на переоформление Договора на иного члена семьи и/или совладельца помещения;
- 4.1.7.** на смену выбранных услуг в соответствии Перечню платных услуг на основании письменного заявления не более 1 (одного) раза в течении 30 календарных дней.

**4.2.** Абонент обязан:

- 4.2.1.** своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость Услуг Оператора на условиях и в порядке, предусмотренном договором на предоставление телекоммуникационных услуг;
- 4.2.2.** любыми способами содействовать Оператору при выполнении работ по подключению Услуги;
- 4.2.3.** предоставить Оператору доступ к помещениям (жилые и нежилые помещения, крыша, чердак, подвал, коммуникационные шахты, шкафы и т.п.) для осуществления подключения к Услуге. В случае невыполнения Абонентом этой обязанности Оператор не несет ответственности за нарушение сроков подключения Абонента к Услуге;
- 4.2.4.** обеспечить свободный доступ к домовой распределительной сети и абонентскому ответвлению, а также обеспечивать сохранность оборудования Оператора, расположенного в помещении Абонента или используемое им;
- 4.2.5.** уведомлять Оператора письменным заявлением о намерении досрочно расторгнуть Договор в срок не менее, чем за 5 (пять) рабочих дней до наступления даты отключения, в связи с выездом из квартиры или ее отчуждением, назначением нового лица, ответственного за получение Услуг при условии отсутствия задолженности за предоставленные Услуги;

- 4.2.6.** сообщать Оператору в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, подключенное к телекоммуникационной сети Оператора, а также об изменении наименования (фирменного наименования) и места нахождения;
- 4.2.7.** не допускать действий, которые могут создавать угрозу для безопасности эксплуатации телекоммуникационной сети, поддержки целостности и взаимодействия телекоммуникационной сети, защиты информационной безопасности телекоммуникационной сети, усложнять или делать невозможным предоставление Услуг другим абонентам;
- 4.2.8.** при возникновении обстоятельств, создающих препятствия Абоненту в выполнении принятых на себя обязательств, предпринять все необходимые действия для своевременного извещения об этом Оператора и согласования с ним возможных путей разрешения сложившейся ситуации;
- 4.2.9.** в случае хищения оборудования, утере паролей, другой конфиденциальной информации, способной повлиять на обоюдное выполнение Сторонами обязательств по договору немедленно известить об этом Оператора путем подачи письменного заявления;
- 4.2.10.** не допускать использование на коммерческой основе конечного оборудования и абонентских линий для предоставления Услуг третьим лицам;
- 4.2.11.** не передавать права по договору третьим лицам без письменного согласия Оператора;
- 4.2.12.** регулярно проверять наличие информации о предоставляемых услугах на сайте Оператора, в сервисных центрах Оператора. Проверять наличие сообщений электронной почты. Считать сообщения электронной почты, отправленные Оператором, эквивалентными письменным документам;
- 4.2.13.** в случае прекращения действия Договора по первому требованию вернуть Оператору принадлежащее ему оборудование и арендуемые у него IP-адреса, обеспечить доступ Оператору в помещения для проведения демонтажа линейных сооружений, созданных в ходе выполнения Договора и не принадлежащих Абоненту;
- 4.2.14.** уведомить Оператора в месячный срок об отчуждении квартиры или иного помещения, в котором находится оборудование Оператора.
- 4.3.** Оператор имеет право:
- 4.3.1.** временно приостанавливать предоставление Услуги Абоненту, если оплата Услуги не произведена в сроки, указанные в договоре о предоставлении телекоммуникационных услуг, а также в иных случаях, указанных в Договоре, Регламенте и/или установленных законодательством;
- 4.3.2.** проводить профилактические и ремонтные работы в сети связи, во время которых предоставление Услуги приостанавливается. Время проведения профилактических и ремонтных работ составляет не более 5 (пяти) дней в месяц и является частью Услуги и оплачивается Абонентом;
- 4.3.3.** в одностороннем порядке изменять Перечень платных услуг, в случаях утверждения новой стоимости платных услуг, предупредив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней.
- 4.4.** Оператор обязан:
- 4.4.1.** оказывать Услуги Абоненту в соответствии с условиями, предусмотренными Договором;
- 4.4.2.** подключить Абонента к кабельным сетям Оператора в течение 5 (пяти) дней со дня подписания Договора. Одноразово при подключении, настроить систему авторизации и маршрутизации информационных потоков;
- 4.4.3.** зарегистрировать Абонента в биллинговой системе;
- 4.4.4.** преднамеренно не разглашать любые частные сообщения Абонента, передаваемые посредством электронной почты или иным способом, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством;
- 4.4.5.** обеспечивать качественное предоставление Услуг, рабочее состояние ТС, её техническое обслуживание;
- 4.4.6.** вести лицевой счет Абонента, предоставлять Абоненту возможность ознакомления с ним. Сообщать Абоненту по его требованию все сведения о ходе исполнения Договора, в том числе о новых Услугах, оказываемых Оператором;
- 4.4.7.** при предъявлении Абонентом письменной претензии к качеству предоставляемой Услуги, устранить причины, вызвавшие ухудшение качества, в срок не более 5 (пяти) рабочих дней, если установлено, что снижение качества произошло по вине Оператора;
- 4.4.8.** произвести перерасчет оплаты, ранее осуществленной Абонентом за Услуги, в случае приостановления их предоставления по вине Оператора на срок более 5 (пяти) дней подряд;
- 4.4.9.** в случае прекращения деятельности по предоставлению Услуги предупредить Абонента об этом не позднее чем за один месяц до прекращения предоставления Услуги;
- 4.4.10.** временно приостановить оказание Услуги по письменному заявлению Абонента на указанный им срок. Активизация (возобновление предоставления услуги) может осуществляться после заявки Абонента письменно или по телефону;
- 4.4.11.** изменить выбранную услугу согласно Перечня платных услуг по письменному заявлению Абонента не чаще одного раза в 30 (тридцать) календарных дней.

## 5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГЕ

- 5.1.** Подключение Абонента производится к распределительной коробке/порту Оператора. При этом Абонент обязан предоставить Оператору доступ ко всем помещениям, необходимых для подключения.
- 5.2.** Срок подключения к Услуге может быть увеличен при неисполнении или несвоевременном исполнении Абонентом своих обязанностей согласно п. 4.2.2. и 5.1 настоящего Регламента.
- 5.3.** Если выполнение подключения стало невозможным вследствие действий или недосмотра Абонента, в таком случае Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке.
- 5.4.** Начало предоставления услуги оформляется Актом выполненных работ по подключению к Услуге, который подписывается представителем Оператора и Абонентом.
- 5.5.** В случае временного приостановления Услуги по причинам просрочки в оплате Услуг, повторное включение возможно только после погашения отрицательного баланса на лицевом счете Абонента и внесения абонентской платы за следующий расчетный период. Повторное включение будет произведено при наличии технической возможности. Получение услуг в полном объеме гарантируется Абоненту на следующий день после поступления оплаты на расчетный счет или в кассу Оператора.

## 6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 6.1.** Цена за услуги, предоставляемые Оператором Абоненту устанавливается на основании стоимости платных услуг, предоставляемых Оператором в соответствии с выбранными услугами согласно перечня платных услуг размещенного на сайте Оператора по адресу: <https://www.m3x.org/>.
- 6.2.** Предоставление Услуги осуществляется по предварительной оплате (путем внесения аванса).
- 6.3.** Длительность расчетного периода составляет 30 (тридцать) календарных дней. Оплата услуг производится в рублях Российской Федерации.
- 6.4.** Абоненту открывается индивидуальный лицевой счет, на котором учитываются все его платежи. Размер оплаты рассчитывается посуточно. В случае изменения стоимости предоставляемых Услуг средства, которые имеются на лицевом счете Абонента, будут пересчитаны согласно суточного расчета заказанных услуг.
- 6.5.** Абонент, при подключении, вносит Абонентскую плату авансовым платежом не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней предоставления услуги согласно Протокола заказанных услуг на свой лицевой счет до начала предоставления Оператором Услуги, а в последующем, до 30 числа текущего месяца. При этом оплата Услуги Абонентом производится независимо от того, пользовался ли Абонент услугой Оператора за расчетный период либо нет.
- 6.6.** Предоставление Услуги прекращается в момент, когда внесенная на лицевой счет Абонента сумма средств исчерпывается. При этом Оператор имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор. Предоставление Услуги возобновляется только после внесения Абонентом абонентской платы в полном объеме.
- 6.7.** В случае смены одного вида услуг на другой, Абонент уведомляет об этом Оператора не позднее чем за 10 рабочих дней до начала следующего расчетного периода, в котором происходит изменение. Изменение услуги оформляется соответствующим письменным Заявлением Абонента, в котором указывается дата начала действия нового вида услуг.
- 6.8.** Платежи осуществляются в кассу или на текущий банковский счет Оператора, через терминалы пополнения, кассы Госбанка ЛНР, Почту, через систему клиент-банк с платежной карты Госбанка ЛНР. Все банковские расходы за осуществление платежей несет Абонент.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1.** Оператор несет ответственность за некачественное предоставление Услуги, кроме случаев, указанных в пунктах 4.3.2 и 4.4.7 настоящего Регламента, возникших по вине Оператора.
- 7.2.** Оператор не несет ответственности:
- 7.2.1.** за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению Услуги в результате хищения или повреждения третьими лицами линий или станционных сооружений;
  - 7.2.2.** за необеспечение Абонентом доступа работников Оператора к оборудованию для установления и устранения неисправности, включая ночное время, выходные и праздничные дни.
  - 7.2.3.** за содержание и достоверность какой-либо информации, передаваемой или принимаемой посредством Услуг;
  - 7.2.4.** за содержание и достоверность информации, принадлежащей Абоненту;
  - 7.2.5.** за возможные случаи использования Абонентом нелегального программного обеспечения;
  - 7.2.6.** за работоспособность программного обеспечения установленного на компьютере абонента;
  - 7.2.7.** ухудшения качества услуг или временное не предоставление их в следующих случаях:
    - за помехи во время трансляции телевизионных программ, отсутствие радиочастотного сигнала, которые возникли по вине спутников связи или по другим причинам, на которые Оператор не имеет никакого влияния;
    - нестабильное электроснабжение в месте размещения оборудования телекоммуникационной сети;
    - другие чрезвычайные и непредвиденные ситуации (в т.ч. непреодолимой силы и форс мажора).

- 7.2.8.** за прекращение трансляции отдельных телеканалов вследствие запрета на трансляцию, изменения стандарта вещания;
- 7.2.9.** за несанкционированное вмешательство Абонента или третьих лиц в работу ТС, повреждения ТС третьими лицами;
- 7.2.10.** за работоспособность глобальной сети Интернет в целом и каналов связи третьих лиц, к которым подключен Оператор;
- 7.2.11.** за прямой или косвенный ущерб, понесенный Абонентом или третьими лицами в результате использования или невозможности использования предоставляемых Оператором Услуг.
- 7.2.12.** за качество Услуги, если конечное оборудование Абонента не имеет документа о подтверждении соответствия;
- 7.2.13.** перед третьими лицами за содержание информации, размещенной Абонентом, а также за имущественный, моральный или какой-либо иной ущерб, причиненный в результате использования третьими лицами указанной информации;
- 7.2.14.** в случае неправильного пользования конечным оборудованием, а также в случае нарушения Абонентом Регламента.
- 7.3.** Абонент, используя Услуги Оператора, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действиями личности или имуществу граждан, юридическим лицам, государству или нравственным принципам общества.
- 7.4.** Абонент несет ответственность перед Оператором:
- 7.4.1.** за нарушение действующего законодательства, совершенное им или третьими лицами путем использования Услуг, предоставленных Абоненту Оператором;
- 7.4.2.** за несоблюдение сроков и порядка оплаты Услуг;
- 7.4.3.** за несоблюдение условий договора.
- 7.5.** Ни при каких обстоятельствах Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности использования Услуги и понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек в работе при передаче данных, и т.д., случившихся не по вине Оператора.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

- 8.1.** Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение одного года. Договор считается пролонгированным на каждый последующий календарный год, если ни одна из Сторон за 2 (два) календарных месяца до истечения указанного срока не предоставила другой Стороне письменное заявление о намерении расторгнуть настоящий Договор.
- 8.2.** Сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, уведомив в письменной форме другую Сторону не менее чем за тридцать календарных дней до предполагаемой даты его расторжения. При этом Абонент обязан осуществлять все платежи за Услугу до даты его расторжения.
- 8.3.** Оператор имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случае невыполнения Абонентом обязанностей по договору, нарушения им Регламента, а также действующего законодательства Луганской Народной Республики.
- 8.4.** Договор считается автоматически расторгнутым, если в течение 60 (шестидесяти) дней подряд после окончания расчётного периода баланс Абонента отрицательный, кроме случая, указанного в п. 4.1.3 настоящего Регламента.
- 8.5.** При расторжении Договора Оператор ликвидирует всю информацию о реквизитах доступа Абонента в глобальную сеть Интернет из имеющихся у него баз данных, ликвидируется вся информация, находившаяся в почтовых ящиках Абонента и на дисковом пространстве. Также производится демонтаж линейных сооружений, созданных в ходе выполнения договора и не принадлежащих Абоненту.
- 8.6.** Договор может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке, в случае невыполнения Абонентом обязанности, предусмотренной разделом 3 Регламента.
- 8.7.** В случае передачи Абонентом квартир или иных помещений, где находится конечное оборудование в аренду, с арендатором составляется временный договор при отсутствии задолженности за Услугу по заявлению Абонента и арендатора на срок действия договора аренды. В случае если арендатор не заключил временный договор с Оператором, ответственность согласно Договору несет Абонент (владелец квартиры).
- 8.8.** В случае выбытия арендатора и/или расторжения им договора аренды Абонент обязан уведомить об этом Оператора за месяц до расторжения Договора. В противном случае Абонент несет полную ответственность согласно Договору. В случае расторжения Договора с Абонентом действие временного договора с арендатором прекращается.
- 8.9.** Правопреемник реорганизованного юридического лица, который остался в помещении, где находится подключенное конечное оборудование, имеет право на переоформление договора подтверждающего правопреемство на основании документов, которые подтверждают правопреемство, в случае отсутствия задолженности за Услуги.



**8.10.** В случае отказа Абонента от подписания Акта выполненных работ по подключению, Оператор имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

**8.11.** При расторжении договора на этапе подключения по инициативе Абонента, внесенная абонентская плата возвращается Абоненту по его заявлению.

**8.12.** При прекращении действия Договора стороны обязаны в течение 10 дней с момента его прекращения произвести все взаиморасчеты.

## **9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

**9.1.** Все споры и расхождения, которые возникают в связи с исполнением Договора или его толкованием, действием или прекращением, разрешаются Сторонами путем проведения переговоров.

**9.2.** Если Стороны не смогут прийти к соглашению по спорным вопросам путем переговоров, то спор передается на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

## **10. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

**10.1.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение, или ненадлежащее выполнение обязательств, предусмотренных договором, если оно произошло вследствие действия форс-мажорных обстоятельств.

**10.2.** Под форс-мажорными обстоятельствами, в договоре, следует понимать любые обстоятельства внешнего, относительно Сторон, характера, возникшие помимо воли или желания Сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать, включая: стихийные явления естественного характера (землетрясения, наводнения, ураганы, пожары, разрушения в результате молнии и т.п.), бедствия техногенного и антропогенного происхождения (взрывы, выход из строя машин, оборудования и т.п.), обстоятельства общественной жизни (военные действия, общественные волнения, эпидемии, забастовки, беспорядки и т.п.), указы или постановления органов государственной власти или местного самоуправления, ограничивающие деятельность Оператора по предоставлению Услуг, другие законные или незаконные запретные мероприятия названных органов, которые делают невозможным выполнение Сторонами обязательств по настоящему Договору или препятствуют такому выполнению.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**11.1.** Оператор оставляет за собой право время от времени изменять настоящий Регламент, а также Стоимость платных услуг, публикуя изменения в соответствующих разделах по адресу <https://www.m3x.org/>, в сервисных центрах Оператора не менее, чем за 10 дней до вступления таких изменений в действие.

**11.2.** Оператор на свое усмотрение вправе привлекать партнеров (контрагентов) для исполнения обязательств по Договору и выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг).

**11.3.** Показатели качества услуг распространяются только на ресурсы, расположенные в сети Оператора.

**11.4.** С целью обеспечения исполнения договора о предоставлении телекоммуникационных услуг и осуществления Сторонами прав и обязанностей, Стороны согласно законодательству Луганской Народной Республики, дают согласие на обработку своих персональных данных, которые указаны в договоре и других документах, которые составляются в процессе исполнения договора, а также для передачи их третьим лицам.