**УТВЕРЖДЕНЫ**

Решением № 10/09/18-А Генерального директора

Общества с ограниченной ответственностью «Костком»

от «10» сентября 2018 года

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ**

**ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«Костком»**

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
   1. **Клиент –** юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым Оператором заключен Договор об оказании услуг связи и иных технологически неразрывно связанных с ними услуг (далее – Услуги).
   2. **Оператор –** Общество с ограниченной ответственностью «Костком» - коммерческое юридическое лицо, оказывающее Услуги Клиентам, имеющее **ОГРН**: 1117746271741, **ИНН/КПП**: 7724785684 / 770601001, **находящееся по адресу**: 119017,  город Москва,  переулок Толмачевский Б., дом 5, строение 1 и действующее на основании следующих лицензий:

* *№ 154445 от 21 апреля 2017 года* **на оказание Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации**;
* *№ 158607 от 14 сентября 2017 года* **на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи**;
* *№ 162327 от 22 апреля 2018 года* **на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации**;
* *№ 162328 от 22 апреля 2018 года* **на оказание телематических услуг связи**;
* *№ 162329 от 22 апреля 2018 года* **на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа**;
  1. **Абонентская плата** – размер платежа Клиента за отчетный период, в соответствии с выбранным Тарифным планом, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг. Расчет абонентской платы за неполный месяц осуществляется пропорционально количеству календарных дней оказания Услуг.
  2. **Абонентский номер –** телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем.
  3. **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие Клиентом настоящих Правил путем осуществления конклюдентных действий, предусмотренных настоящими Правилами.
  4. **Биллинговая система** – сертифицированная автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс, используемый Оператором для обеспечения автоматизации расчетов с Клиентами, а также для учета и обработки информации об оказанных Клиентам Услугах.
  5. **Внутризоновое телефонное соединение -** телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации.
  6. **Депозитный платеж** – сумма в размере не менее чем сумма платежей, установленных в Бланках заказа на услуги к Договору, которая должна быть оплачена в течение 3 (трех) календарных дней с момента подписания Договора и выставления счета Оператором. Депозит удерживается Оператором в течение срока действия договора без процентов как финансовая гарантия исполнения Клиентом обязательств по оплате оказанных Услуг в рамках заключенного Договора.
  7. **Договор** – соглашение между Клиентом и Оператором, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Клиенту Услуги, а Клиент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги, включающее настоящие Правила, приложения, тарифный план и иные условия. Договор заключается в письменной форме, в порядке, установленном настоящими Правилами.
  8. **Дополнительные услуги** – дополнительные услуги, оказываемые Оператором и/или Партнером, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, а также иные услуги.
  9. **Заявка (тикет) –** сообщение в службу технической поддержки Оператора и имеющее уникальный номер.
  10. **Идентификаторы Клиента** – информация, позволяющая Оператору однозначно идентифицировать Клиента. К идентификаторам Клиента относятся:

- коды доступа Клиента,

- списки телефонных номеров (списки АОНов), внесенные в Биллинговую систему через Личный кабинет или на основании заявлений Клиента,

- абонентские номера, выделенные Клиенту Оператором,

- IP адреса, адреса электронной почты Клиента, внесенные в Биллинговую систему в качестве идентификационных признаков Клиента,

- прочая информация, позволяющая Оператору однозначно определить Клиента при обращении Клиента в службы Оператора.

* 1. **Коды доступа –** совокупность логинов, паролей, персональных идентификационных номеров (ПИН код), переданных Клиенту в рамках условий предоставления услуг или сгенерированных Клиентом самостоятельно через Личный кабинет и закрепленных за ним в биллинговой системе Оператора.
  2. **Лицевой счет –** информация о Клиенте, его платежах в пользу Оператора и прочем движении денежных масс в результате взаимодействии Клиента и Оператора в рамках гражданско-правовых отношений, хранящаяся в реестре Оператора.
  3. **Личный кабинет –** web интерфейс доступа к биллинговой системе Оператора, посредством которого Клиент может самостоятельно контролировать состояние Лицевого счета, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, а также совершать иные юридически значимые действия.
  4. **Минимальный гарантированный платеж –** ежемесячная оплата минимального объема Услуг, включающая в себя возможность получения Клиентом объема Услуг на эквивалентную сумму согласно Тарифному плану. Неиспользованная сумма минимального гарантированного платежа за текущий месяц на следующий месяц не переносится.
  5. **Неисправность –** устранимое нарушение нормального функционирования сети связи, в результате которого оказание Услуг становится временно невозможным или качество оказываемых Оператором Услуг снижается в плоть до его устранения.
  6. **Оборудование –** движимая вещь в виде аппаратного устройства (средства), предназначенная и используемая для непосредственного обеспечения процесса оказания Услуг.
  7. **Оконечное оборудование Клиента –** технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Клиентов или предназначенные для таких целей и/или программное обеспечение, обеспечивающее Клиенту доступ к Услугам Оператора посредством подключения данного оборудования к сети связи Оператора.
  8. **Отчетный период –** период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны Услуги (период с 00.00 первого числа каждого месяца до 24 часов 00 минут последнего дня месяца).
  9. **Партнер –** третье лицо, в том числе оператор сетей внутризоновой, междугородной и международной связи, от имени которого Оператор заключает договоры с Клиентом на оказание услуг связи, предоставление лицензии, дополнительных услуг, и предоставляет к ним доступ.
  10. **Помещение –** часть пространства здания или сооружения, выделенная для самостоятельного использования, стоящая на **кадастровом учете**.
  11. **Правила –** настоящий документ, а также дополнения и изменения к нему.
  12. **Правила оказания услуг связи –** Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575, Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 г. № 1342, Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 г. № 32.
  13. **Правила подключения и пользования Услугами –** документ, являющийся Приложением к настоящим Правилам, содержащий описание, технические особенности и правила подключения и пользования каждой из Услуг, предоставляемых Оператором.
  14. **Приостановление предоставления Услуг (Блокировка) –** полное или частичное приостановление Оператором предоставления Услуг по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и/или настоящими Правилами.
  15. **Программное обеспечение –** программное обеспечение, необходимое Клиенту для пользования Услугами, предоставляемое ему в порядке и на условиях, установленных лицензионным договором Партнера.
  16. **Резервирование телефонного номера –** действия Клиента по выбору телефонного номера из доступных Оператором. Срок резерва – период времени, отчитываемый с момента резервирования, в течение которых Клиент, обратившись к Оператору, может заключить Договор.
  17. **Сайт Оператора –** сайт в сети Интернет [www.costcom.ru](http://www.costcom.ru).
  18. **Служба технической поддержки Оператора –** служба Оператора (служба технической поддержки (СТП)), предоставляющая возможность коммуникации с Клиентом по различным каналам (телефон, e-mail, чат и др.).
  19. **Стороны –** Клиент и Оператор, упоминаемые совместно.
  20. **Тарифный план –** совокупность условий договора о цене за оказание Оператором одной либо несколькими Услугами.
  21. **Услуги –** все услуги связи и дополнительные услуги, оказываемые Клиенту Оператором и/или Партнерами.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Настоящие правила оказания услуг связи общества с ограниченной ответственностью «Костком» (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи (далее – Договор) и регулирует гражданско-правовые отношения между Клиентом и Оператором.
   2. Услуги оказываются Оператором на основании Договора, настоящих Правил и Бланков заказов на Услуги, являясь вместе неотъемлемыми частями друг друга.
   3. Права и обязанности Клиента и Оператора в рамках Договора не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном Договором, Правилами и Гражданским законодательством Российской Федерации.
   4. Оператор обязуется бесплатно оказывать и круглосуточно информационно-справочные услуги в соответствии с действующим российским законодательством. Перечень платно оказываемых услуг определяется Оператором самостоятельно.
2. **ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. **Заключение Договора**
      1. Договор заключается посредством акцепта Клиента оферты Оператора.
      2. Акцепт дается Клиентом посредством заполнения Бланка заказа на Услуги (далее – Бланк).
      3. После получения Оператором заполненного Клиентом Бланка, Оператор связывается с Клиентом в течении 1 (одного) рабочего дня с целью подписания Договора.
      4. Оператор оказывает Клиенту Услуги на основании Договора, заключаемого между Оператором и Клиентом в письменном виде по форме, установленной Оператором, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон. Настоящие Правила, а также выбранный Клиентом Тарифный план на Услуги, являются неотъемлемой частью Договора.
      5. Клиент до начала пользования Услугами обязан направить Оператору подписанный со своей стороны Договор. Скан-копия Договора, подписанного Клиентом и скрепленного печатью (если это требуется), выполненная в цветном виде, имеет полную юридическую силу и порождает последствия, предусмотренные Договором. Оригинал подписанного со своей стороны Договора Клиент обязан направить Оператору в срок не позднее 7 (семи) календарных дней с даты начала пользования Услугами.
      6. При подписании Договора Клиент обязуется предоставить Оператору следующие документы:

* Заверенную Клиентом копию свидетельства о регистрации Клиента в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя (или лист записи ЕГРЮЛ/ЕГРИП);
* Заверенную Клиентом Копию свидетельства о постановке на учет российской организации в налоговом органе или свидетельство о постановке на учет индивидуального предпринимателя в налоговом органе;
* Заверенную Клиентом копию документа, подтверждающего право Клиента владения или пользования помещением, в котором устанавливается Оборудование;
* Выписку из Единого государственного реестра недвижимости на Помещение;
* Заверенную Клиентом копию документа, подтверждающего полномочия лица, подписывающего Договор со стороны Клиента (за исключением подписания Договора со стороны Клиента лично индивидуальным предпринимателем или единоличным исполнительным органом юридического лица, имеющим право без доверенности действовать от его имени).
  1. **Изменение Договора**
     1. Изменения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Оператора и Клиента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо путем совершения Клиентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются Договором или настоящими Правилами. При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, направленного на изменение Договора.
     2. После заключения Договора Стороны в процессе исполнения его условий осуществляют постоянную связь посредством обмена документами (запросы, распоряжения, уведомления и т.п.), которые могут направляться с использованием Идентификаторов Клиента по электронной почте или через Личный кабинет. Документы направляются друг другу по адресам электронной почты, указанным Сторонами для осуществления взаимодействия друг с другом.

Датой передачи соответствующего документа/информации, направленного Клиенту Оператором, считается день его отправления.

Датой передачи соответствующего документа/информации, направленного Оператору Клиентом, считается день его направления при условии получения сообщения Оператором в период с 10.00 до 18.00 московского времени (GMT+3) рабочего дня. Под рабочим днями Стороны понимают все дни, за исключением субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, определенных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, документы, подписанные и переданные Сторонами друг другу посредством электронной связи, имеют юридическую силу как если бы они были переданы лично Клиентом и/или Оператором в письменной форме, и порождают последствия, предусмотренные такими документами, являются доказательствами при представлении в судебные, налоговые органы и иные государственные органы, а подписи уполномоченных представителей Сторон на них имеют силу собственноручных, при условии направления документов на бумажном носителе, подписанных уполномоченным лицом, в течение 10 (десяти) календарных дней с даты передачи документа посредством электронной связи. Риск искажения информации при использовании указанных выше средств связи несет отправляющая Сторона.

* + 1. Договор считается заключенным с момента подписания его Сторонами. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию Клиента может быть заключен срочный Договор.
  1. **Прекращение Договора** 
     1. Договор может быть расторгнут:

- в одностороннем порядке или по соглашению Сторон, письменно уведомив об этом одну из Сторон не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения или отказа от Услуг, если иное не установлено иными положениями настоящего Договора и Приложениями к нему. Дата прекращения Договора не может быть ранее даты получения уведомления Оператором;

- в случае получения Оператором уведомления от Клиента об отказе от услуг вследствие изменения Тарифного плана и/или Правил. Уведомление должно быть получено Оператором до даты изменения Тарифного плана и/или Правил. Договор считается расторгнутым с даты начала действия новых Тарифных планов или новой редакции Правил;

- в одностороннем внесудебном порядке Оператором в случае не устранения Клиентом нарушения требований, связанных с оказанием услуг связи и установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи и настоящими Правилами.

* + 1. Расторжение Договора по любому основанию не освобождает Клиента от исполнения обязательств по Договору, в том числе по оплате оказанных Услуг.
    2. Обработка уведомления Клиента об отказе от Договора, поданное с использованием электронной почты, осуществляется Оператором в срок не позднее истечения рабочего дня, следующего за днем получения уведомления.
    3. Клиент вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора (расторгнуть Договор) путем неиспользования Услуг более 60 (шестидесяти) календарных дней подряд при условии нахождения баланса Лицевого счета равного нулю или с отрицательным остатком. В свою очередь Оператор подтверждает принятие расторжения Договора направлением уведомления о расторжении по указанному в договоре адресу электронной почты.

1. **ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА**
   1. **Обязанности Оператора:**
      1. Ознакомить Клиента с настоящими Правилами, Тарифными планами путем их размещения на сайте Оператора, предоставлять иную информацию, необходимую для получения Услуг. Организовать консультирование и осуществлять техническую поддержку Клиента, устранять по заявкам Клиента проблемы, связанные с функционированием предоставляемых Услуг.
      2. Оказывать Клиенту Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, лицензиями, Правилами оказания услуг, настоящими Правилами и условиями Договора.
      3. Уведомлять Клиента о проведении плановых профилактических и регламентных работ на сети связи Оператора не менее чем за 24 часа до начала работ.
      4. Сохранять конфиденциальность информации Клиента, полученной от него при заключении Договора, а также сообщаемых впоследствии, обеспечить тайну телефонных переговоров, передаваемых по сети связи Оператора, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
      5. Предоставить Клиенту Услуги, указанные в Бланках.
      6. Предоставлять Услуги в срок, указанный в Бланках.
      7. Предоставлять Услуги надлежащего качества. При этом надлежащим качеством является качество Услуг, соответствующее качественным показателям, стандартам и техническим нормам, установленным законодательством Российской Федерации.
      8. Вести учет фактически оказанных Клиенту Услуг посредством использования автоматизированной системы учета предоставленных Услуг, их тарификации и выставления счетов на оплату (биллинга), записанный в виде информации на информационном носителе Оператора.
      9. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, включая телематические услуги и услуги по передаче данных с целью передачи голосовой информации, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.
      10. Обеспечивать устранение неисправностей в течение 4 (четырех) суток в случае их возникновения в линейно-кабельных сооружениях и Оборудовании Оператора не по вине Клиента.
      11. Обеспечить доставку Клиенту счетов на оплату в соответствии с Договором.
      12. Своевременно извещать Клиента о изменении своего адреса и контактных данных.
   2. **Права Оператора:**
      1. Определять фактическую дату начала пользования Услугами на основании данных программного контроля или биллинга, установленной на сети Оператора.
      2. Отказаться в одностороннем порядке, посредством направления Клиенту соответствующего письменного уведомления, от оказания услуг Клиенту без возмещения Клиенту убытков в следующих случаях:

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

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

- клиент без веских оснований не соглашается на условия предоставления Услуги;

- клиент использует или намерен использовать аппаратуру связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное Оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует несертифицированное оборудование. Отказ в каждом конкретном случае должен быть обоснован.

* + 1. Приостановить ремонтно-восстановительные или монтажные работы по организации доступа Клиента к Услугам в случае понижения температуры окружающей среды до – 10 (минус десяти) градусов по Цельсию и ниже. В этом случае срок начала предоставления Услуг и/или устранения неисправностей отодвигается соразмерно на период времени, в течении которого действуют данные обстоятельства. При этом Оператор не возмещает Клиенту убытки за исключением случая, когда неисправности имели место быть по вине Оператора.
    2. Передавать сведения о Клиенте третьим лицам с письменного согласия Клиента.
    3. Включать в базы данных, созданные Оператором, сведения о Клиенте в соответствии с законодательством Российской Федерации, ставшие ему известны в результате исполнения Договора, для осуществления информационно-справочного обслуживания, в том числе для подготовки и распространения информации всеми не запрещенными законом способами.
    4. Проводить плановые профилактические и ремонтные работы на сети связи в целях ее планового технического обслуживания, модернизации или усовершенствования. Перерывы в процессе оказания Услуг, обусловленные проведением указанных работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не являются основанием для перерасчета оплаты стоимости Услуг. Плановые работы при наличии технической возможности производятся Оператором в часы наименьшей нагрузки сети.
    5. Прерывать полностью или частично оказание Услуг в связи с заменой оборудования, программного обеспечения или с проведением иных работ в целях поддержания работоспособности и развития сети Оператора с уведомлением Клиента не менее чем за 24 часа.
    6. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Клиентом требований, связанных с оказанием Услуг, установленных Договором, Правила и законодательством Российской Федерации, в том числе при нарушении сроков оплаты до полного устранения Клиентом нарушений. При этом Оператор письменно уведомляет о приостановлении оказания Услуг Клиенту в день приостановления оказания Услуг с указанием причины и ее обоснования Оператором.
    7. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае, если Клиентом не будут устранены нарушения, упомянутые в п. 4.2.8. Правил, при приостановлении оказания Услуг Оператором.
    8. Проверять соответствие организации схемы связи и оборудования Клиента.
    9. Оператор вправе в одностороннем порядке обновлять реквизиты Клиента, содержащиеся в информационной системе Оператора, в том числе, но не ограничиваясь: адрес места нахождения, наименование Клиента, КПП, сведения о руководителе для абонентов - юридических лиц. В случае изменения реквизитов Клиента, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц / Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (далее по тексту – ЕГРЮЛ / ЕГРИП) и нарушении Клиентом обязанности, предусмотренной пунктом 5.1.13. Правил, Оператор вправе руководствоваться информацией и данными, полученной из ЕГРЮЛ / ЕГРИП при исполнении обязательств, предусмотренных Договором.

1. **ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА КЛИЕНТА**
   1. **Обязанности Клиента:**
      1. Оплачивать Услуги своевременно и в полном объеме в соответствии с Договором, Правилами и Бланками.
      2. Пользоваться Услугами в соответствии с настоящими Правилами, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, в том числе установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи, ФЗ «О рекламе», не использовать их для противоправных действий, не создавать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности граждан при пользовании Услугами. В случае предъявления претензий третьими лицами и/или государственными органами к Оператору в связи с нарушением Клиентом законодательства Российской Федерации, Клиент обязан обеспечивать своими силами и за свой счет защиту Оператора от претензий и исков, а также компенсировать Оператору убытки, понесённые Оператором вследствие нарушений Клиента, в полном объеме в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего счета Оператора.
      3. В соответствии с пунктом 25 Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи" Пользователь – юридическое лицо обязано ежеквартально представлять Оператору заверенный надлежащим образом список лиц, использующих оконечное оборудование Пользователя - юридического лица, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность этих лиц, а в случае изменения фактических пользователей оборудования юридического лица - представлять сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда об этом стало известно. В соответствии с пунктом 22 (1) Постановления Правительства РФ от 10.09.2007 N 575 "Об утверждении правил оказания телематических услуг связи", в соответствии с пунктом 26 (1) Постановления Правительства РФ от 23.01.2006 N 32 " Об утверждении правил оказания услуг по передаче данных" указанная в настоящем пункте обязанность распространяется на Пользователя – индивидуального предпринимателя, при оказании ему телематических услуг и услуг по передаче данных с целью передачи голосовой информации.
      4. Использовать предоставляемые Оператором Услуги исключительно для собственных нужд. Клиент не вправе передавать (уступать) свои права по Договору третьим лицам без согласия Оператора.
      5. Не использовать оконечное оборудование и (или) выделенный абонентский номер для оказания Услуг связи третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, IP-телефонии и т. п.
      6. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг.
      7. Подключать к сети и абонентской линии Оператора только исправленное пользовательское оборудование, на которое имеется документ о подтверждении исправности и работоспособности этого оборудования.
      8. Обеспечить доступ работников Оператора в Помещения Клиента для проведения работ по предоставлению Клиенту доступа к Услугам Оператора. При этом Клиент несет бремя расходов за все изменения и приготовления Помещения, необходимые для предоставления Услуг.
      9. Предоставить по требованию Оператора доступ сотрудников Оператора для установки и размещения оборудования, а также обеспечить сохранность установленного оборудования. При этом Клиент отвечает перед Оператором всем своим имуществом как хранитель оборудования, по правилам главы 47 Гражданского Кодекса Российской Федерации, а Оператор имеет права и несет обязанности по прокладке кабеля.
      10. Произвести оплату подключения Услуг (фиксированные единовременные платежи, если такие платежи предусмотрены Приложением к настоящему Договору), а также депозитный платеж в размере не менее чем сумма платежей, установленных в Бланках заказа на услуги к Договору в течение 3 (трех) календарных дней с момента подписания Договора и выставления счета Оператором. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Оператора в указанный срок, Договор считается расторгнутым. Оператор вправе не оказывать Клиенту Услуги до поступления на расчетный счет Оператора средств в необходимом объеме.
      11. Бережно относиться к абонентской линии и оборудованию, эксплуатировать сеть и абонентскую линию в соответствии с ее целевыми назначениями, а также содержать их в исправном состоянии.
      12. При нарушении условий настоящих Правил, содержащихся в пунктах 5.1.6. и 5.1.7. возместить Оператору все причиненные убытки.
      13. Своевременно извещать Оператора об изменении места нахождения, почтового адреса, контактных телефонов и адресов электронной почты, прекращении полномочий лиц, отвечающих за взаимодействие Клиента с Оператором, в течение 5 (пяти) календарных дней с момента возникновения таких изменений.
      14. Подписывать акты о ежемесячно оказанных Услугах в случае отсутствия обоснованных претензий к их качеству в течении 3 (трех) рабочих дней с момента получения Клиентом экземпляров акта.
      15. В случае не подписания актов, Клиент обязан предоставить Оператору в течении 3 (трех) рабочих дней с момента получения актов письменное обоснование не подписания актов. В случае непредставления письменного обоснования, Услуги считаются оказанными надлежащим образом, а акт подписанным с обеих сторон, о чем Оператором в одностороннем порядке составляется соответствующий акт.
      16. Извещать Оператора обо всех изменениях в схеме организации связи Клиента, составе и размещении оборудования, подключаемого к сети Оператора.
      17. Предоставить оператору согласие арендодателя/собственника на ввод кабеля в помещение и проведение там соответствующих работ.
      18. Без письменного согласования с Оператором не использовать Услуги, предоставляемые Оператором, для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин и иных подобных мероприятий, установки шлюзов доступа к сетям связи. Запрещается использовать Услуги для распространения рекламы с применением средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматического дозванивания, автоматической рассылки).
      19. Предварительно письменно уведомить Оператора в случае, если предполагаемый размер трафика Клиента будет равен или превышать 100 000 (сто тысяч) минут на один телефонный номер. В случае неполучения уведомления от Клиента в соответствии с настоящим пунктом Оператор не имеет возможности обеспечить качество и стабильность связи.
      20. В случае прекращения Договора или в случае замены Оператором выделенного Клиенту телефонного номера немедленно удалить любые сведения о выделенном(ых) номере(ах) из любых источников (сайта в сети Интернет, справочников, рекламных материалов и т. п.).
      21. Клиент при инициации вызова обязан обеспечить корректную передачу в сеть Оператора информации об индивидуальном номере клиента, инициирующего вызов (номера «А»). В случае нарушения обязанности, предусмотренной настоящим пунктом Правил, Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание услуг связи Клиенту без предварительного уведомления.
   2. **Права Клиента:**
      1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах и Тарифных планах.
      2. Получать Услуги Оператора и требовать их оказания.
      3. Пользоваться дополнительными услугами справочно-информационного и иного характера, предоставляемыми Оператором.
      4. Требовать перерасчета денежных средств, уплаченных за Услуги, вследствие их непредоставления не по вине Клиента или предоставления их ненадлежащего качества.
      5. Требовать возврата депозита. Возврат депозита производится Оператором при расторжении Договора в течение 10 дней с даты получения от Клиента соответствующего заявления за вычетом сумм, удержанных Оператором за оказанные, но не оплаченные услуги. Порядок списания денежным средств с лицевого счета Клиента определяется Оператором.
      6. В одностороннем порядке отказаться от выделенных ему телефонных номеров путем уведомления об этом Оператора либо путем совершения конклюдентных действий, а именно неоплаты Клиентом абонентской платы за выделенные ему телефонные номера в течение 2 (двух) месяцев с момента выставления счета Клиенту.
      7. Заказывать новые Услуги Оператора в порядке, указанном в разделе 3 (три) настоящих Правил, которые после принятия их Оператором будут считаться неотъемлемыми частями Договора.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. Оператор и Клиент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договорных обязательств в соответствии законодательством Российской Федерации и с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных настоящими Правилами.
   2. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программного обеспечения, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, Стороны соглашаются с тем, что Оператор не несет ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Оператора.
   3. Оператор не несет ответственности перед Клиентом и любыми третьими лицами за любые рода убытки, в том числе упущенную выгоду, понесенные как Клиентом, так и третьими лицами, в результате прямого или косвенного пользования Услугами или получения доступа к ним; за полные или частичные прерывания оказания Услуг.
   4. Оператор не несет ответственности за неудовлетворительное качество Услуг вследствие использования Клиентом неисправного или не сертифицированного оборудования, использования оборудования, не соответствующего техническим возможностям сети связи Оператора, несоблюдения требований безопасности, несоблюдения правил использования телефонной сети общего пользования (в т. ч. превышение норматива предельной нагрузки сети), а также использования оборудования, подключенного Клиентом с нарушением требований электробезопасности.
   5. Оператор не несет ответственности: за невозможность оказания Услуг или перерывы в их оказании, связанную с неисполнением или нарушением Клиентом условий дополнительных договоров; за правильность и своевременность зачисления денежных средств на Лицевой счет Клиента или возврат денежных средств, в случае неправильного заполнения Клиентом платежных документов; за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений и иной корреспонденции вследствие несоблюдения Клиентом требований настоящих Правил.
   6. В случае непредоставления Услуг Клиенту по вине Оператора более 4 (четырех) часов подряд Оператор по требованию Клиента вправе предоставить Клиенту скидку на оплату Услуг. Величина предоставляемой Клиенту скидки не может составлять более 100% (ста процентов) от суммы счета за предыдущий отчетный период. Скидка предоставляется Оператором в отчетном периоде, следующим за периодом, в котором получено требование Клиента. Факт непредоставления Услуг должен быть подтвержден Клиентом документально.
   7. Ответственность Оператора ограничивается ответственностью за реальный доказанный суммарный ущерб, который ни при каких обстоятельствах не будет превышать сумму, эквивалентную платежу Клиента по Договору за последний отчетный период.
   8. Оператор и Клиент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение договорных обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств неопределимой силы (форс-мажор). В случае если форс-мажорные обстоятельства будут продолжаться свыше 3 (трех) месяцев, любая Сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть договорные отношения без возмещения другой Стороне убытков, но при условии осуществления взаимных расчетов.
3. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Все споры и разногласия, возникающие или могущие возникнуть между Оператором и Клиентом, подлежат урегулированию в порядке, предусмотренном настоящей статьей.
   2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Клиентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным. Применимым правом по данному договору является законодательство Российской Федерации.
   3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором. К претензии Клиент прилагает документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и которые содержат сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба.
   4. Претензии Клиента рассматриваются Оператором в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации претензии.
   5. При рассмотрении претензий Оператор учитывает данные, зафиксированные сертифицированной биллинговой системой Оператора. В случае расхождения данных биллинговой системы Оператора и иных данных, к учету принимаются данные биллинговой системы Оператора вне зависимости от объема расхождения.
   6. В случае признания Оператором требований Клиента обоснованными, Оператор производит соответствующую корректировку суммы счета в течение 10 (десяти) календарных дней со дня принятия Оператором решения об удовлетворении претензии.
   7. При отклонении претензии Клиента полностью или частично, либо неполучении ответа на предъявленную Клиентом претензию в установленные настоящим пунктом сроки, Клиент являющийся юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем, имеет право предъявить иск в суд по месту нахождения Оператора.
   8. В случае неисполнения обязательств Клиентом по оплате Услуг, полностью или частично, Оператор вправе предъявить иск в суд к Клиенту по своему выбору: либо по месту нахождения Клиента, либо по месту нахождения Оператора.
4. **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ОПИСАНИЕ, ТАРИФЫ И ЦЕНЫ**
   1. **Цены и условия оплаты:**
      1. Клиент осуществляет платежи в пользу Оператора за предоставленные Услуги по ценам(тарифам), указанным в Приложениях к Договору и прилагаемых Бланках заказов на Услуги.
      2. Цены на услуги могут изменяться Оператором в одностороннем порядке с направлением письменного уведомления Клиенту не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу. Клиент вправе отказаться от принятия изменений, направив об этом письменное уведомление Оператору до вступления предполагаемых изменений в силу, при этом настоящий Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении Оператора как дата вступления изменений в силу, что не освобождает Клиента от оплаты Оператору любой задолженности и штрафной неустойки по настоящему Договору.
      3. Отчетным периодом для выставления счетов является календарный месяц.
      4. Счет на оплату фиксированных единовременных (инсталляционных) платежей за доступ к Услугам выставляется Оператором в течение 3 (трёх) банковских дней с даты подписания настоящего Договора и Бланков заказа к нему.
      5. Оператор выставляет Клиенту счета на оплату:
         1. ежемесячных фиксированных (абонентских) платежей за отчетный период;

услуг, оказанных в отчетном периоде согласно данным оборудования, используемого для учета объема оказанных Услуг (при превышении лимитов услуг, включенных в абонентские платежи), последним днём отчётного периода оказания услуг.

* + 1. Оператор ежемесячно, в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания полного расчетного месяца, выставляет счет, счет-фактуру, Акт оказанных в расчетном месяце услуг, и направляет Клиенту по электронной почте, указанной в Договоре.
    2. В случае неполного расчетного месяца счета, счета-фактуры и Акты выставляются (оформляются) за фактически оказанные Клиенту Услуги.
    3. Оплата счетов, выставленных Оператором в соответствии с условиями настоящего Договора должна быть произведена Клиентом по реквизитам, указанным в счетах Оператора в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента выставления счета (далее – «Срок платежа»). Оригиналы документов (счета, счета-фактуры, Акты оказанных услуг), направляются клиенту, в течении 10 (десяти) дней со дня подготовки закрывающих документов за отчетный месяц, на указанный в Договоре почтовый адрес, через ФГУП г. Москвы филиала УФПС Почты России или курьерской службой.
    4. Клиент несёт всю ответственность за недоставку или невозможность доставки Оператором счета, в случае уклонения Клиента от получения счета, а также в случае, когда Клиент письменно не сообщит Оператору об изменении адреса доставки до окончания отчетного месяца предоставления Услуг, и счет будет доставлен по ранее указанному Клиентом адресу.
    5. При осуществлении платежа Клиент указывает номер настоящего Договора с тем, чтобы Оператор мог идентифицировать получаемые платежи. Оператор вправе засчитать поступивший от/за Клиента платеж в счет погашения любой ранее возникшей задолженности Клиента (по усмотрению Оператора). Денежные средства зачисляются на лицевой счет Клиента только после их поступления на расчетный счет Оператора, Клиент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.
    6. Списание с лицевого счета Клиента абонентской платы производится ежедневно в размере пропорциональном количеству календарных дней месяца, в течение которого Услуга фактически предоставлялась.
    7. Датой оплаты счета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.
    8. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия настоящего Договора, в том числе, если это обусловлено принятием новых нормативных актов, которые прямо или косвенно затрагивают деятельность по оказанию Услуг, а также изменением уровня инфляции. Указанные изменения вносятся посредством направления письменного уведомления Клиенту не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу.
    9. Клиент вправе отказаться от принятия изменений, направив об этом письменное уведомление Оператору до вступления предполагаемых изменений в силу. Изменения считаются вступившими в силу, а настоящий Договор соответственно измененным или расторгнутым, с даты, указанной в уведомлении Оператора, как дата вступления изменений в силу, что не освобождает Клиента от оплаты Оператору любой задолженности по настоящему Договору.
  1. **Услуги телефонной связи**

Услуги телефонной связи предоставляются Клиенту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

* + 1. **Описание Услуг**
       1. Оператор предоставляет Клиенту:
* услуги местной телефонной связи сети общего пользования с выделением в пользование абонентских номеров телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети с кодом географической зоны нумерации ABC= 495 и 499;
* доступ к услугам внутризоновой, междугородней и международной телефонной связи, указанных в Бланке, именуемые «Услуги» и иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности.
  + - 1. Адрес, по которому предоставляются Услуги, указан в Бланке заказа на Услуги.
      2. Услуги предоставляются 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями, описанными в Договоре и Правилах.
      3. Абонентский номер может быть заменен:
* По инициативе Клиента
* По инициативе Оператора, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязан письменно известить Клиента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 (шестьдесят) дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение Клиентов производится через средства массовой информации и с использованием средств связи Оператора (автоинформатора).

Переключение абонентского номера на другую абонентскую линию в помещение, расположенное по другому адресу и находящееся во владении или пользовании этого Клиента может быть произведено только по письменному заявлению Клиента и за его счет.

* + 1. **Тарифы, цены и платежи** (все цены указаны в рублях Российской Федерации без учета налогов и сборов)
       1. Входящие вызовы не тарифицируются.
       2. Исходящие местные вызовы тарифицируются согласно тарифному плану.
       3. Тарифы на предоставляемые абонентские номера и другие фиксированные (единовременные и ежемесячные) платежи за Услуги указаны в Бланке. В случае, если единовременный платеж не установлен, стоимость услуг за организацию доступа к Услугам включается в сумму ежемесячного фиксированного платежа.
       4. Для проведения работ по организации Услуг Клиент в порядке предварительной оплаты осуществляет оплату счета Оператора, который включает в себя фиксированный единовременный (инсталляционный) платеж, а также депозитный платеж в размере не менее чем сумма платежей, установленных в Бланках заказа на услуги к Договору в течение 3 (трех) календарных дней с момента подписания Договора и выставления счета Оператором.
       5. Оператор обязуется осуществить возврат Клиенту суммы платежей, полученных согласно п. 8.2.2.4. настоящих Правил, в случае отсутствия технической возможности подключения Клиента, выявленной на стадии проведения работ по подключению.
       6. Тарификация Услуг:
* Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете) отсчитывается с 1 (первой) секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие.
* Телефонное соединение продолжительностью менее 3 (трех) секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи. При определении стоимости местного (при повременном учете) телефонного соединения неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации. Оплате не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом, за исключением случаев, если телефонное соединение установлено:
* при помощи телефониста с оплатой за счет вызываемого пользователя;
* с использованием назначенных федеральным органом власти в области связи кодов доступа к услугам электросвязи;
* с абонентом, находящимся за пределами территории субъекта Российской Федерации, указанной в решении о выделении оператору связи ресурса нумерации, включающего в себя выделенный данному абоненту абонентский номер, если договором об оказании услуг связи не установлено иное.
  + - 1. При тарификации телефонных соединений не учитывается также продолжительность телефонных соединений при доступе к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных; телефонных соединений со службами бесплатного информационно-справочного обслуживания, службами для заказа внутризоновых, междугородных и международных телефонных соединений с помощью телефониста, а также со службами технической поддержки Клиента и Оператора.
      2. Цены и тарифы на дополнительные услуги без учета НДС:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуги** | руб. |
| Временное отключение телефонного номера по письменному заявлению Клиента (с сохранением абонентской платы), единовременно | 450.00 |
| Повторное включение номера по письменному заявлению Клиента, единовременно | 450.00 |
| Замена абонентского номера по письменному заявлению Клиента, единовременно | 3000.00 |
| Повторная настройка оборудования, в связи с изменением IP-адреса по инициативе Клиента, единовременно | 1500,00 |
| Повторное включение номера, выключенного за неоплату, единовременно | 1500,00 |
| Переоформление документов по просьбе Клиента в связи с изменением любых реквизитов Клиента, о чем он своевременно официально не известил Оператора | 1000.00 |
| Выезд технического специалиста Оператора по заявке Клиента для устранения неисправностей в зоне ответственности Клиента, (максимальное включённое время в работу для устранения неисправностей 3 (три) часа.) | 2000.00 |
| Устранение неисправностей силами Оператора в зоне ответственности Клиента | 1500.00/час |
| Оформление дубликатов документов (счет, счет-фактура, Акт оказанных в расчетном месяце услуг) по просьбе Клиента в связи с утерей (отправление курьерской службой в срок от 2 до 5 рабочих дней по г. Москва) | 1000.00 |
| Оформление дубликатов документов (счет, счет-фактура, Акт оказанных в расчетном месяце услуг) по просьбе Клиента в связи с утерей (отправление курьерской службой в срок от 2 до 5 рабочих дней по Московской области) | 1500.00 |
| Оформление дубликатов документов (счет, счет-фактура, Акт оказанных в расчетном месяце услуг) по просьбе Клиента в связи с утерей (отправление курьерской службой в срок от 3 до 10 рабочих дней в другие регионы России) | 2000.00 |

* + 1. **Перерывы в предоставлении Услуги**
       1. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Клиент сообщает об этом в Службу Технической Поддержки Оператора по номеру: **+7 (499) 649-19-99** или заявкой на электронную почту noc@costcom.ru. При этом с момента регистрации заявки Клиента начинается период перерыва в предоставлении Услуг. Период перерыва заканчивается, когда предоставление Услуг Клиенту возобновлено.
       2. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Клиента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.
    2. **Клиент обязуется:**
       1. Не использовать предоставляемые ему по настоящему Договору телефонные номера и Услуги для организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам, телефонным центрам обработки вызовов (Сall Center), операторским и информационным службам; для проведения лотерей, викторин, конкурсов, в том числе связанных с публичным объявлением наград, а также иных подобных мероприятий.
       2. В течение 10 (десяти) дней с момента подписания настоящего Договора предоставить Оператору список всех лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, который должен содержать фамилии, имена, отчества, сведения о месте жительства и паспортные данные указанных лиц и быть заверен уполномоченным представителем Клиента, а также согласия на обработку персональных данных указанных лиц. Список подлежит обновлению не реже одного раза в квартал;
       3. Соблюдать приведенные ниже нормативные требования по нагрузке (трафику):
  + нагрузка на одну абонентскую линию (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,1 Эрланга;
  + нагрузка на одну соединительную линию от УАТС Клиента до опорной АТС Оператора (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,7 Эрланга.
    - 1. При невыполнении Клиентом указанных в п. 8.1.4.3. настоящих Правил нормативных требований по нагрузке Оператор имеет право немедленно и с предварительным уведомлением Клиента приостановить предоставление Услуг. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного выполнения Клиентом нормативных требований по нагрузке и устранения Клиентом всех нарушений. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора. Приостановка предоставления Услуг не освобождает Клиента от уплаты фиксированных платежей (абонементная и арендная плата) за все время приостановки предоставления Услуг.
    1. **Технические характеристики предоставляемых** **Услуг**
       1. Технические характеристики каналов соответствуют всем действующим в период оказания Услуг требованиям и рекомендациям, предъявляемым к используемому классу каналов.
       2. Показатели качества предоставляемых услуг соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации.
       3. Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
       4. Зоной ответственности Клиента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора или ПАО МГТС). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Клиент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет средств Клиента, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Клиенту доступа к Услугам.
       5. При подключении своей Учрежденческой Автоматической Телефонной Станции (УАТС) к сети Оператора Клиент обязуется в письменном виде согласовывать с Оператором конфигурацию внешних интерфейсов и тип сигнализации указанной УАТС. Клиент обязуется запрограммировать свою УАТС таким образом, чтобы посылать в сеть Оператора в качестве АОН единый номер или группу номеров из числа приобретенных у Оператора и указанных в Бланке.
       6. Клиент обязуется в письменном виде сообщить Оператору подробную схему разводки телефонных розеток на кроссе (если розетки устанавливаются не Оператором) не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Клиенту доступа к Услугам.
       7. Клиенту, по его запросу, может быть предоставлена дополнительная услуга «Определитель номера вызывающего абонента» (CLIP), которая позволяет определять и выводить на дисплей цифрового телефонного аппарата клиента номер телефона вызывающего абонента. Данная дополнительная услуга не предоставляется Клиентам, пользующимся аналоговыми телефонными аппаратами.
       8. Оператор не гарантирует определение номера вызывающего абонента, если последний не является абонентом сети Оператора и/или заказал дополнительную услугу «Антиопределитель номера»/CLIR.
       9. Оператор не несет ответственности за ухудшение качества предоставления дополнительной услуги «Определитель номера вызывающего абонента», вызванное ненадлежащей работой технических средств третьих лиц.
       10. Качество Услуг соответствует нормативным требованиям. Если по условиям Договора оборудование Оператора должно взаимодействовать с оборудованием Клиента, тестирование производится только с привлечением представителей поставщика оборудования Клиента. Решение всех организационных вопросов, связанных с привлечением представителей поставщика оборудования Клиента, является обязанностью Клиента.
    2. **Особые условия**

На период с момента заключения Договора и до момента прекращения Сторонами обязательств по Договору Клиент выражает свое согласие на передачу Оператором сведений о Клиенте третьим лицам, согласно ст. 53 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», для осуществления третьими лицами следующих действий:

- для обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, распространения (в том числе передачи), обезличивания, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания.

* 1. **Телематические услуги связи, предоставляемые посредством сети передачи данных Оператора (доступ к телекоммуникационной сети «Интернет»)**

Оператор предоставляет Клиенту телематические услуги связи посредством доступа к сети передачи данных Оператора по сегменту телекоммуникационной сети «Интернет» (далее: Интернет), с использованием стандартных для Интернета протоколов передачи и правил адресации, а также доступ к информационным ресурсам и телематическим службам электронной почты Оператора и других операторов Интернета и компьютерных сетей, включенных в Интернет (далее – «Услуга Интернет»).

Услуги Интернета оказываются в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами оказания телематических услуг связи, Правилами оказания услуг по передаче данных, лицензиями, Договором и Правилами.

* + 1. **Описание Услуги**
       1. Услуга Интернета включает в себя:
* Доступ к сети передачи данных Оператора и ресурсам Интернета. Пропускная способность канала указана в прилагаемом Бланке заказа на услуги. Доступ (транспорт) в сеть Оператор по сегменту локальной сети Интернет от оборудования Оператора до офиса Клиента согласно Бланку (локальная сеть Оператор);
* Предоставление на период пользования IP-адреса/ов из адресного пространства сети Оператора согласно Бланку;
* Возможность использования дополнительных услуг (предоставление фиксированных IP-адресов, предоставление детализации Интернет трафика Клиента по IP-адресам).

Предоставление дополнительных IP-адресов, сверх 1 (одного), производится в соответствии с действующими тарифами Оператора.

Количество IP-адресов согласовываются Сторонами и могут быть изменены в течение срока предоставления Услуг согласно настоящему Приложению.

* + - 1. Для доступа к сети Интернет Клиенту необходимо иметь концентратор или коммутатор Ethernet (при подключении локальной вычислительной сети) или интерфейсную плату Ethernet (при подключении отдельного компьютера). Необходимое оборудование приобретается Клиентом самостоятельно либо поставляется Оператором на основании отдельного договора на поставку оборудования. **Организация локальной сети в офисе Клиента не является предметом настоящего Приложения**.
      2. Настройку своего компьютера или локальной сети для работы в Интернет Клиент производит самостоятельно, либо с помощью специалистов Оператора с оплатой Услуг по действующим тарифам Оператора, в стоимость включения услуги доступа к Интернет входят консультации по настройке подключения одного Персонального Компьютера Клиента.
    1. **Безопасность**

Клиент обязуется самостоятельно ограничивать доступ из локальной сети Оператора и Интернета к информационному содержанию своих компьютеров, используя стандартные средства защиты от несанкционированного доступа.

* + 1. **Качественные характеристики Услуг**
       1. Услуга предоставляется круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с законодательством РФ и условиями, описанными в Договоре, Бланках и Правилах.
       2. Качественные характеристики Услуги соответствуют требованиям, установленным нормативными документами отрасли «Электросвязь», в том числе руководящему документу отрасли РД.45.129-2000 «Телематические службы».
       3. Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
       4. Зоной ответственности Клиента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора или ПАО МГТС). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Клиент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет средств Клиента, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Клиенту доступа к Услугам Интернета.
    2. **Тарифы, цены и платежи**
       1. Все платежи осуществляются в соответствии с Договором. При этом тарифицируется преимущественный (исходящий или входящий) Интернет трафик, неполный Мегабайт округляется до полного в большую сторону. **1 Кбайт = 1024 байт, 1 Мбайт = 1024 Кбайт, 1 Гбайт = 1024 Мбайт.**
       2. Для проведения работ по организации Услуг Клиент в порядке предварительной оплаты осуществляет оплату счета Оператора, который включает в себя фиксированный единовременный (инсталляционный) платеж, а также депозитный платеж в размере не менее чем сумма платежей, установленных в Бланках заказа на услуги к Договору в течение 3 (трех) календарных дней с момента подписания Договора и выставления счета Оператором.
       3. Оператор обязуется возвратить Клиенту суммы платежей, полученных согласно п. 8.3.4.2. Правил, в случае отсутствия технической возможности подключения Клиента к Интернету и/или оказания Услуги Интернета, выявленной на стадии проведения работ по подключению.
       4. **Цены и тарифы на дополнительные услуги без учета НДС**:

|  |  |
| --- | --- |
| **Предоставление IP-адресов** | руб. |
| Единовременные фиксированные платежи | 500.00 |
| Ежемесячные фиксированные платежи (абонентская плата) | 500.00 |
| Выезд технического специалиста Оператора по заявке Клиента для устранения неисправностей в зоне ответственности Клиента (максимальное включённое время в работу для устранения неисправностей 3 (три) часа.) | 2000.00 |
| Устранение неисправностей силами Оператора в зоне ответственности Клиента | 1500.00/час |
| Временное отключение от сети Интернет по письменному заявлению Клиента (с сохранением абонентской платы), единовременно | 1000.00 |
| Повторное подключение к сети Интернет, в случае неоплаты, единовременно | 1500,00 |
| Переоформление документов по просьбе Клиента в связи с изменением любых реквизитов Клиента, о чем он своевременно официально не известил Оператора | 1000.00 |
| Оформление дубликатов документов (счет, счет-фактура, Акт оказанных в расчетном месяце услуг) по просьбе Клиента в связи с утерей (отправление курьерской службой в срок от 2 до 5 рабочих дней по г. Москва) | 1000.00 |
| Оформление дубликатов документов (счет, счет-фактура, Акт оказанных в расчетном месяце услуг) по просьбе Клиента в связи с утерей (отправление курьерской службой в срок от 2 до 5 рабочих дней по Московской области) | 1500.00 |
| Оформление дубликатов документов (счет, счет-фактура, Акт оказанных в расчетном месяце услуг) по просьбе Клиента в связи с утерей (отправление курьерской службой в срок от 3 до 10 рабочих дней в другие регионы России) | 2000.00 |

* + 1. **Перерывы в предоставлении Услуг**
       1. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Клиент обязуется сообщить об этом в Службу Технической Поддержки Оператора по номеру: **+7 (499) 649-19-99** или письмом на по следующему адресу электронной почты: noc@costcom.ru. При этом с момента регистрации заявки Клиента **начинается период перерыва** в предоставлении Услуг. Период перерыва заканчивается, когда предоставление Услуг Клиенту возобновлено.
       2. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг Интернет, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Клиента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.
    2. **Сроки**

Срок предоставления Услуг указан в Бланке, срок организации доступа к Услуге указан в Бланке и исчисляется в рабочих днях, начиная со дня наступления последнего из событий: поступления на счет Оператора платежа в соответствии с настоящими Правилами, передачи Клиентом Оператору подписанного Клиентом Договора и соответствующего Бланка Заказа.

* + 1. **Правила пользования Услугой Интернет**
       1. При пользовании Услугой Интернет **запрещается**:
* Ограничивать доступ других клиентов или препятствовать другим клиентам получать доступ в Интернет.
* Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.
* Производить «веерную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям Интернета, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа для этого не предназначенные.
* Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы Интернета.
* Распространять посредством/через Интернет любую информацию (материалы), распространение которой запрещено российским законодательством.
* Передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредоносные программы.
* Посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуги Интернет (если это явно не разрешено поставщиком подобной информации, программного обеспечения или другой продукции).
* Посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуги Интернет программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца.
  + - 1. Оператор не будет просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации). Оператор не обязан следить за содержанием информации, распространяемой или получаемой посредством Услуги Интернета. Однако Клиент согласен с тем, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу Интернет информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями уполномоченных государственных органов, в том числе правоохранительных органов и судов, для нормального функционирования Услуги Интернет, либо для защиты Оператора и других его клиентов, а равно третьих лиц, чьи законные права и законные интересы были нарушены или в случае, если есть угроза их нарушения.
      2. В случае нарушения Клиентом правил пользования Услугой Интернет, указанных в пункте 8.3.7.1. Оператор имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке, отправив соответствующее мотивированное уведомление Клиенту, а Клиент обязуется возместить Оператору все причиненные убытки.
  1. **Услуги по предоставлению каналов связи**

Услуги по предоставлению каналов связи предоставляются Клиенту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, условиями лицензии Оператора, Договора, а также настоящими Правилами.

* + 1. **Описание Услуг**
       1. Оператор предоставляет Клиенту:
* Услуги по предоставлению каналов связи, технические характеристики которых, а также адреса портов, типы и параметры каналов связи, указаны в Бланке по предоставлению каналов связи (далее – «Услуга Канала»).
  + Услуга предоставляется круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями, описанными в Договоре и настоящих Правилах.
    1. **Безопасность**

Клиент обязуется самостоятельно приобрести и использовать средства защиты от несанкционированного доступа к Услуге.

* + 1. **Качественные характеристики Услуг**
       1. Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
       2. Зоной ответственности Клиента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора или ПАО МГТС). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Клиент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет средств Клиента, а также получить разрешение от Арендодателя/Собственника на ввод кабеля в здание и/или в помещение Клиента, на использование в своих интересах существующих линейных сооружений Арендодателя/Собственника.
    2. **Тариф, цены и платежи.**
       1. Все платежи по Услугам Канала будут осуществляться в соответствии Договором.
       2. Тариф и цены по Услугам Канала определяются индивидуально с каждым Клиентом в зависимости от объема оказываемых Услуг Канала.
       3. Для проведения работ по организации Услуг Клиент в порядке предварительной оплаты осуществляет оплату счета Оператора, который включает в себя фиксированный единовременный (инсталляционный) платеж, а также депозитный платеж в размере не менее чем сумма платежей, установленных в Бланках заказа на услуги к Договору в течение 3 (трех) календарных дней с момента подписания Договора и выставления счета Оператором.
       4. Оператор обязуется возвратить Клиенту суммы платежей, полученных согласно п. 8.4.4.3. настоящих Правил, в случае отсутствия технической возможности оказания Клиенту Услуг Канала, выявленной на стадии проведения работ по подключению.
    3. **Перерывы в предоставлении Услуг Канала**
       1. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Канала Клиент обязуется сообщить об этом в Службу Технической Поддержки Оператора по номеру телефона: **+7 (499) 649-19-99** или письмом на электронную почту: noc@costcom.ru. При этом с момента регистрации заявки Клиента начинается период перерыва в предоставлении Услуг Канала. Период перерыва заканчивается, когда предоставление Услуг Канала Клиенту возобновлено.
       2. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Клиента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.
    4. **Сроки**

Срок предоставления Услуг Канала (организация доступа к Услуге Канала) указан в Бланке и исчисляется в рабочих днях, начиная со дня наступления последнего из событий: поступления на счет Оператора платежа в соответствии с настоящими Правилами и Договором, а также передачи Клиентом Оператору подписанного Клиентом настоящего Договора и соответствующего Бланка.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Настоящие Правила являются публичной офертой общества с ограниченной ответственностью «Костком».
   2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью каждого Договора, заключенного с Клиентом/Клиентами.
   3. Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.
   4. Оператор вправе изменять и дополнять настоящие Правила путем утверждения новой редакции Правил. Уведомление Клиенту осуществляется посредством размещения (опубликования) текста новой редакции Правил на сайте Оператора и/или направлением уведомления в Личный кабинет не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления в силу новой редакции Правил.
   5. В случае, если Клиент не согласен новой редакцией Правил, он обязан до даты их вступления в силу уведомить Оператора об отказе от пользования Услугами. Если после вступления в силу новой редакции Правил продолжил пользоваться Услугами, новая редакция Правил считается принятой Клиентом.
   6. В случае если какое-либо положение настоящих Правил теряет силу, вступает в противоречие с действующим законодательством, либо окажется не подлежащим буквальному толкованию, оно будет истолковано в соответствии с действующим законодательством с учетом первоначальных интересов Сторон, а оставшаяся часть настоящих Правил будет продолжать действовать в полной мере.