

## Правила оказания услуг связи ООО «Смарт Хоум» физическим лицам

### 1. Общие положения

- 1.1. Правила оказания услуг связи ООО «Смарт Хоум» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – ФЗ «О связи»), иным законодательством Российской Федерации; регулируют взаимоотношения между Оператором и Абонентом при оказании Услуг связи и дополнительных услуг и являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи (далее – Договор).
- 1.2. Правила устанавливаются Оператором самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.
- 1.3. Услуги связи предоставляются Оператором на основании лицензий на оказание услуг связи. Оператор предоставляет лицу, которое имеет намерение заключить Договор, а также для целей исполнения Договора, информацию о реквизитах выданных Оператору лицензий и о лицензионных условиях. Информация размещена на сайте Оператора ([smarthome.spb.ru](http://smarthome.spb.ru)) и в центрах обслуживания абонентов. Ниже приведена информация о лицензиях, информация о которых доводится до Абонента при заключении Договора:

| Номер лицензии                                                  | Вид деятельности                                                                                                                           | Дата предоставления лицензии |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Л030-00114-77/00076111<br>(№ 181355, присвоенный до 01.03.2022) | Телематические услуги связи                                                                                                                | 16.03.2020                   |
| Л030-00114-77/00076109<br>(№ 181357, присвоенный до 01.03.2022) | Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации                                                                    | 16.03.2020                   |
| Л030-00114-77/00076107<br>(№ 181359, присвоенный до 01.03.2022) | Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации                     | 16.03.2020                   |
| Л030-00114-77/00577266                                          | Услуги внутризонавой телефонной связи                                                                                                      | 05.07.2022                   |
| Л030-00114-77/00076108<br>(№ 181358, присвоенный до 01.03.2022) | Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа | 16.03.2020                   |

- 1.4. Для целей настоящих Правил используются следующие понятия (в остальном Стороны руководствуются терминами, определенными в Правилах оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606, в Правилах оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607:

**Локальная сеть** - локальная вычислительная сеть Оператора, использующая стек протоколов TCP/IP.

**Интернет** - всемирная система компьютерных сетей, использующая стек протоколов TCP/IP.

**Мегабит (Мбит)** - единица измерения количества информации, равная 1048576 битам.

**Мегабайт (МБ)** - единица измерения количества информации, равная 1048576 8-битным байтам.

**Мегабит в секунду (Мбит/с)** - единица измерения скорости передачи информации, равная 1048576 битам в секунду. Скорость работы каналов указывается в Мбит/с.

**Мегабайт в секунду (МБ/с)** - единица измерения скорости передачи информации, равная 1048576 8-битным байтам в секунду. Скорость передачи информации большинство современных программ указывает в МБ/с.

**Аппаратный адрес** – MAC-адрес канального уровня согласно RFC 826.

**Сайт Оператора** – WWW-страница Оператора в сети Интернет для отображения Тарифных Планов, Личного Кабинета, информационно-справочной и иной информации. Сайт Оператора находится по адресу <http://smarthome.spb.ru>

**Тариф** – установленная Оператором связи цена Услуги связи за единицу тарификации.

**Тарифный План** – совокупность ценовых условий, на которых Оператор связи предлагает пользоваться

Услугами связи (единовременная стоимость за включение, абонентская плата, стоимость единицы потребленной Услуги и т.д.). Список возможных Тарифных Планов Оператор размещает на сайте Оператора.

**АСР** – Автоматическая Система Расчетов.

**Баланс** – учетная запись в АСР Оператора, индивидуальная для Абонента и отражающая поступление и списание средств за оказанные Услуги.

**Личный Кабинет** – WWW-интерфейс, предоставляемый оператором для просмотра Баланса, оказываемых Абоненту Услуг, просмотра выбранных Абонентом Тарифных Планов, просмотра статистики потребления Услуг, а также для управления параметрами Услуг, в том числе для изменения Тарифных Планов. Личный Кабинет Абонента является защищенным разделом, аутентификация и авторизация для входа в который осуществляется по IP-адресу Абонента, либо по Логину-Паролю, которые выдаются Абоненту при подключении.

**Заявка Абонента** – запрос Абонента на изменение параметров, количества, Тарифного Плана Услуг. Заявки Абонента принимаются исключительно через Личный Кабинет, в письменном виде в офисе Оператора или по электронной почте [admin@smarthome.spb.ru](mailto:admin@smarthome.spb.ru)

**Правила** – Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 № 2607.

## **2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора**

### **2.1. Заключение Договора**

2.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.

Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования Услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным Договором и заключается на неопределенный срок.

По желанию заявителя или из-за особенностей оказания услуг может быть заключен срочный Договор. Если по истечении срока действия Договора Абонент – физическое лицо продолжает пользоваться Услугами, Договор считается заключенным на неопределенный срок, если в самом Договоре не определено иное, и Абонент обязан оплатить оказанные ему Услуги в соответствии с условиями Договора.

2.1.2. Договор заключается путем принятия Абонентом условий Договора в полном объеме в письменной форме. Договор в письменной форме может быть заключен одним из следующих способов:

1) Путем подписания бланка Договора Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом, в том числе с использованием самокопирующегося бланка, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

Допускается заверение Договора и документов, оформляемых при исполнении Договора, со стороны Оператора средствами факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического и/или электронного копирования.

2.1.3. Оператор вправе отказать в заключении Договора или в оказании Услуг при отсутствии технической возможности оказания Услуг.

### **2.2. Изменение и дополнение условий Договора**

2.2.1. Договор может быть изменен путем заключения Дополнительного соглашения в письменной форме, либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются Оператором в предложении об изменении условий Договора. Изменение Тарифов и Тарифных планов на Услуги осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 3.1.4. и 3.2.3. настоящих Правил.

2.2.2. Предложением Оператора об изменении условий Договора для Абонентов является размещение на Сайте Оператора или в ЛК соответствующей публичной оферты, а также доведение указанной информации до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов.

2.2.3. Совершение Абонентом конклюдентных действий, предусмотренных в оферте, в том числе пользование Услугами на новых условиях, подтверждает волеизъявление Абонента на заключение Дополнительного соглашения об изменении условий Договора.

- 2.2.4. Внесение изменений в Договор по инициативе Абонента в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов, смены способа доставки счета за Услуги, а также путем выбора других услуг и/или других Тарифных планов Оператора и другого способа доставки счета за Услуги может осуществляться с использованием дистанционных способов взаимодействия, в том числе через ЛК, после идентификации Абонента посредством Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору с использованием Идентификаторов, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

### **2.3. Приостановление оказания Услуг, прекращение/расторжение Договора**

- 2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.
- 2.3.2. Абонент вправе отказаться от Услуг/части Услуг и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке посредством направления Оператору соответствующего заявления в письменной форме, через ЛК или устного заявления в соответствии с установленной Оператором процедурой, при условии оплаты фактически потребленных Услуг.

При расторжении Договора Абонент не вправе требовать у Оператора денежного эквивалента средств, зачисленных Оператором на лицевой счет Абонента в виде бонусов, подарков, скидок и субсидий.

- 2.3.3. Абонент вправе обратиться к Оператору с заявлением о приостановлении оказания Услуг. При этом с Абонента взимается плата за весь период приостановления оказания Услуг, указанный в заявлении Абонента, в соответствии с установленными для таких случаев тарифами Оператора.
- 2.3.4. Оператор имеет право приостановить оказания Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом обязанностей, связанных с оказанием Услуг, включая обязанность по оплате Услуг, до устранения нарушения.
- 2.3.5. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор об оказании Услуг связи в случае не устранения Абонентом нарушений по истечении 6 (шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг связи.

К письменной форме приравнивается:

- указание на возможность приостановления в счетах на Услуги;
- уведомление через ЛК;
- уведомление по электронной почте;
- уведомление с использованием ЭДО.

В отношении оказания Дополнительных услуг Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в части Дополнительных услуг в случае не устранения Абонентом нарушений по этим услугам по истечении 30 (тридцати) дней с момента приостановления оказания Дополнительных услуг.

## **3. Права и обязанности Сторон**

### **3.1. Оператор обязан:**

- 3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Правилами.
- 3.1.2. Предоставлять Абоненту необходимую информацию о действующих Тарифах, Услугах и иные сведения для заключения и исполнения Договора в порядке, предусмотренном законодательством РФ. Информация является общедоступной, предоставляется в местах продаж и обслуживания Абонентов, а также размещается на Сайте Оператора. При этом Оператор не несет ответственности, если Абонент не получил необходимую ему информацию по своей воле.
- 3.1.3. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшие не по его вине, в следующем порядке:
- 3.1.3.1. Вызванные программными сбоями на АТС, – в течение 2 (двух) часов с момента получения заявления от Абонента;
- 3.1.3.2. Прерывание связи, обусловленное прочими сбоями (повреждениями цифровых каналов, кабельных устройств и кабелей), будет устраняться в течение 3 (трех) рабочих дней, начиная со дня получения заявления от Абонента.

- 3.1.3.3. Прерывание связи, обусловленное повреждением магистрального кабеля, будет устраняться в течение 5 календарных дней, начиная со дня получения заявления от Абонента.
- 3.1.3.4. Нормативные сроки по устранению аварии на станционную и линейную часть – 8 (восемь) часов при условии наличия доступа к оборудованию.
- 3.1.3.5. Абоненту на время устранения неисправностей и ремонта при наличии технической возможности может быть предложено иное техническое решение для предоставления Услуг связи (переадресация, GSM-шлюзы, иная среда передачи данных и информации). Оплата Услуг связи при этом осуществляется Абонентом по действующим тарифам Оператора для соответствующих видов услуг.
- 3.1.4. Устранять неисправности, возникшие по вине Абонента, с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора.
- 3.1.5. Извещать Абонентов в местах работы с Абонентами, через Сайт Оператора и (или) информационные системы, и (или) через ЛК об изменении Тарифов и (или) Тарифных планов для оплаты Услуг не менее чем за 10 дней до введения новых Тарифов и (или) Тарифных планов. Извещение об изменении Тарифов и (или) Тарифных планов через указанный Абонентом адрес электронной почты осуществляется при наличии технической возможности.
- 3.1.6. Оказывать Абоненту бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги по предоставлению информации о Тарифах на Услуги, о зоне обслуживания Сети связи Оператора, о состоянии лицевого счета Абонента и о его задолженности по оплате Услуг, а также осуществлять прием информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.
- 3.1.7. Оператор обязан приостановить оказание Услуг в случае неподтверждения Абонентом достоверности сведений об Абоненте и/или фактических Пользователях Услуг связи в течение 15 (пятнадцати) суток со дня информирования Абонента посредством направления сообщения о необходимости предоставления достоверных сведений об Абоненте и/или Пользователях Услуг. Факт отправки сообщения от Оператора подтверждается Информационными системами Оператора.
- 3.1.8. Выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

## **3.2. Оператор вправе:**

- 3.2.1. Требовать от Абонента исполнения положений законодательства РФ, Договора, настоящих Правил.
- 3.2.2. Поручить третьему лицу заключить Договор от имени и за счет Оператора, а также осуществлять от его имени расчеты с Абонентом и иные действия по обслуживанию Абонентов от имени Оператора.
- 3.2.3. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, при условии извещения Абонента в соответствии с п. 3.1.5. Правил. Оператор вправе дополнительно, при наличии технической возможности, уведомлять Абонентов о введении изменений Тарифов и/или Тарифных планов в том числе, но не ограничиваясь, путем размещения информации посредством ЛК, электронной почты, смс.
- 3.2.4. Устанавливать скидки (бонусы) для Абонентов к действующим Тарифам, исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определенных условий Договора, а также иные специальные предложения для Абонентов. Скидки (бонусы) и иные специальные предложения для Абонентов устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются на Сайте Оператора, а также доводятся до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов.
- 3.2.5. Приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае, предусмотренном п. 2.3.4. Правил, а также если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг, а также не соблюдает требования, предусмотренные п. 3.4.11. настоящих Правил.
- 3.2.6. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.
- 3.2.7. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату его стоимости.
- 3.2.8. Для улучшения обслуживания вести запись обращений Абонентов в информационно-справочные службы Оператора, а также обращений сотрудников информационно-справочных служб к Абоненту с использованием технических средств для последующего анализа.

- 3.2.9. Вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и ограничивать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.). Оператор ограничивает доступ к ресурсам сети Интернет в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных законодательством РФ.
- 3.2.10. Отказать в выполнении распоряжения Абонента о совершении операции, по которой не представлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», а также в случае, если у Оператора возникают подозрения, что операция Абонента совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.
- 3.2.11. Самостоятельно определять перечень оказываемых Оператором платных информационно-справочных услуг.
- 3.2.12. Использовать контактный телефон и адрес электронной почты, указанные Абонентом в Договоре, в целях доведения до Абонента информации об оказываемых услугах и абонентском обслуживании.
- 3.2.13. Модернизировать Сеть связи Оператора, проводить необходимые ремонтные и профилактические работы в сети, влияющие на использование Услуг.
- 3.2.14. Требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услугам.

### **3.3. Оператор не гарантирует:**

- 3.3.1. Возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

### **3.4. Абонент обязан:**

- 3.4.1. Вносить плату за Услуги, оказываемые Оператором, в полном объеме и сроки, которые определены Договором и Правилами.
- 3.4.2. Уведомлять Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, места регистрации (жительства), указанного в Договоре, прекращении права владения и/или пользования помещением, в котором установлено Оборудование Абонента, в срок, не превышающий 60 календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений.
- 3.4.3. Подтвердить действительность данных, указанных в Договоре, и иной информации, предоставленной Абонентом, в течение 15 (пятнадцати) дней с момента поступления соответствующего требования Оператора.
- 3.4.4. В случае отмены доверенности, предоставляющей право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, считаются надлежащим образом исполненными.
- 3.4.5. Не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, а также на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.
- 3.4.6. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора (уполномоченных Оператором лиц) для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, в том числе к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи.  
В случае необходимости проведения работ по организации линии доступа, обеспечить получение необходимых разрешений и согласований от владельца территории (помещения), на которой расположено Оборудование Оператора и (или) Абонента, на проведение работ по прокладке кабеля, строительству кабельной канализации и организации кабельного ввода, а также по размещению и электропитанию Оборудования Оператора.
- 3.4.7. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими Тарифами Оператора в соответствии с условиями Тарифного плана, применяемого в отношениях с Абонентом до момента

отказа от исполнения Договора. Оплата должна быть произведена по дате отказа от исполнения Договора, но не менее чем по дате получения Оператором соответствующего уведомления.

В случае, если Абонент пользовался Услугами по Акции, в соответствии с которой условиями предоставления скидки от Базовых тарифов являлось пользование Услугами в течение определенного периода времени, и Абонент отказывается от Услуг до истечения указанного периода, то Абонент оплачивает стоимость оказанных Услуг по Базовым тарифам Оператора без учета предоставленной скидки, если иное не предусмотрено условиями акции.

- 3.4.8. Использовать Оборудование, соответствующее требованиям Оператора и законодательства в области связи, а также лицензионное программное обеспечение при получении Услуг; содержать Оборудование в исправном состоянии. В случае несоблюдения указанных условий, Абонент несет риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения. В случае если Оборудование Абонента не поддерживает скорость передачи данных по выбранному Тарифному плану при организации Интернет-соединения через сеть Wi-Fi, скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном Тарифном плане.
- 3.4.9. Эксплуатировать Оборудование в соответствии с инструкцией по эксплуатации, а также выполнять требования и рекомендации по безопасности от производителя Оборудования и/или Оператора, в том числе в случае самостоятельного выбора, установки, конфигурации и настройки Оборудования.
- 3.4.10. Не использовать Услуги связи, оказываемые Оператором, а также выделенный по Договору Абонентский номер в противоправных целях, в целях проведения рассылок рекламы и организации иных массовых (под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю) или одиночных рассылок, нарушающих требования законодательства РФ, проведения лотерей, голосований, викторин, конкурсов, опросов, установки и использования шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, систем дозвона, или Оборудования для автоматизированного приема и обработки сообщений электросвязи (автоматизированных центров), организации доступа к сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п. и организации других мероприятий, направленных на извлечение прибыли, а также не совершать иных действий, создающих угрозу для нормального функционирования сети связи, наносящих вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам, в т.ч. сопряженных с несанкционированным доступом, использованием модифицированного программного обеспечения, а также с организацией неконтролируемого использования абонентского оборудования и установленного программного обеспечения в качестве транзитных узлов для неопределенного круга лиц (Прoxy сервера, выходные узлы сети и т.п.), не распространять спам или вредоносное программное обеспечение; не использовать Оборудование и (или) выделенный Абонентский номер для оказания Услуг третьим лицам, а также не использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи и осуществлять подмену номера «А» вызывающего Абонента.
- Не использовать Услуги связи на абонентских устройствах, которые не предназначены для использования условиями выбранного тарифного плана.
- Не допускать использования средств связи, пользовательского (оконечного) устройства и иного Оборудования, в том числе систематического совершения вызовов без цели передачи голосовой и/или не голосовой информации, в том числе, для преднамеренного создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование Услугами, а также создания помех для нормального функционирования сети связи.
- 3.4.11. Не передавать третьим лицам права и обязанности Абонента по Договору без предварительного письменного согласия Оператора.
- 3.4.12. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, своими силами и за свой счет урегулировать с организациями, осуществляющими коллективное управление авторскими и смежными правами, вопросы использования произведений, доступ к которым возник в результате присоединения к сети связи телерадиовещания и/или сети передачи данных Оператора в соответствии с Договором.
- 3.4.13. Не использовать Абонентское устройство, Оборудование, выделенные по Договору учетно-регистрационные данные (логин/пароль) для доступа к услугам передачи данных с целью оказания Услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов с подключением к ним линий и сетей связи, организованных по проводным или беспроводным технологиям.

3.4.14. Использовать Оборудование, каналы связи (абонентские линии), предоставленные Оператором, только для получения Услуг, оказание которых предусмотрено Договором. Запрещено использование посторонних/чужих учетно-регистрационных данных (логинов, паролей) и/или любых других идентификаторов, предназначенных для доступа к услугам передачи данных и IP-телефонии, не принадлежащих Абоненту.

### **3.5. Абонент вправе:**

3.5.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

3.5.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные Правилами.

3.5.3. Использовать ЛК, при наличии технической возможности, для осуществления следующих действий:

- получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии Баланса Лицевого счета и платежах по Договору, иной информации, связанной с оказанием Услуг, а также направления Оператору информации и/или претензий, связанных с исполнением Договора;
- заказ и/или получение детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнение Баланса Лицевого счета;
- изменение перечня оказываемых Услуг, смена Тарифного плана, иных условий Договора;
- подачи заявления о расторжении Договора;
- переход на ЭДО;

Использование ЛК возможно при условии авторизации Абонента путем указания логина и пароля. Все действия, совершенные в ЛК после авторизации, считаются совершенными Абонентом.

Перечень действий, доступных к совершению в ЛК, определяется Оператором с учетом наличия технической возможности и может изменяться в одностороннем порядке.

3.5.4. Обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.

3.5.5. Обратиться к Оператору с заявлением о разделении/объединении Лицевых счетов. После получения такого обращения Оператор (при наличии технической возможности), не позднее первого числа месяца, следующего за обращением Абонента (если обращение Абонента получено Оператором до 20-го числа соответствующего месяца включительно) или с первого числа второго следующего за обращением Абонента месяца (если обращение Абонента получено Оператором после 20-го числа соответствующего месяца), учитывает каждую из оказываемых Абоненту Услуг на отдельном Лицевом счёте/на едином Лицевом счете.

## **4. Стоимость Услуг, порядок расчетов**

### **4.1. Тарифы на Услуги**

4.1.1. Тарифы на все виды Услуг определяются Оператором самостоятельно.

Тарифы на Услуги, подлежащие регулированию государством, включенные в Перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 24.10.2005 № 637, утверждаются Оператором самостоятельно в пределах тарифов, установленных государством на такие Услуги.

Изменение Тарифов производится Оператором в соответствии с п. 3.1.4. и п. 3.2.3. Правил.

4.1.2. Единовременные платежи за организацию доступа к Услугам, если такие платежи предусмотрены Договором и/или Тарифным планом, Абонент оплачивает на основании счета, выставленного Оператором.

4.1.3. Абонент, подключивший Услуги на условиях акции, оплачивает Услуги в соответствии с условиями акции. Условия акций (промо-период, специальные тарифы, устанавливаемые со скидкой по отношению к Базовым тарифам, условия оплаты Услуг после завершения промо-периода, иные условия) размещены на Сайте Оператора, либо доведены до Абонента иным способом (через ЛК, путем заключения дополнительного соглашения, в том числе через публичную оферту).

4.1.4. В случае если внесение изменений в Договор по инициативе Абонента повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Абонентом на основании счета, выставляемого Оператором.

- 4.1.5. Основанием для расчетов за Услуги являются данные, полученные с помощью Информационных систем Оператора, используемых для учета объема оказанных Услуг, а также условия Договора и/или Тарифного плана.
- 4.1.6. Тарифные планы на Услуги могут быть установлены отдельно для граждан, использующих услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих Услуги для иных нужд.

#### **4.2. Счет на Услуги**

- 4.2.1. Оператор ежемесячно предоставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору. Счет является документом, в котором отражаются денежные обязательства Абонента.
- 4.2.2. Предоставление счета Абоненту осуществляется в соответствии с выбранным способом.
- 4.2.3. В случаях, когда счет Абоненту отправляется курьером (при наличии технической возможности), обязанность Оператора считается выполненной при доставке счета по указанному в Договоре адресу до соответствующего почтового ящика.  
В случае, когда счет Абоненту предоставляется через ЛК либо по адресу электронной почты (при наличии технической возможности), указанному Абонентом, обязанность по обеспечению предоставления счета считается выполненной в момент размещения счета в ЛК или направления счета по адресу электронной почты, указанному Абонентом, соответственно.  
В случаях, когда счет Абоненту отправляется почтой, обязанность Оператора по обеспечению доставки счета считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции в соответствующее почтовое отделение связи, без получения уведомления о его получении.
- 4.2.4. Утеря, неполучение Абонентом выставленного Оператором счета, в т.ч. в связи с невыполнением обязанности, предусмотренной п. 3.4.2. Правил, не освобождает Абонента от обязанности своевременной оплаты Услуг.

#### **4.3. Порядок, сроки и система расчетов за Услуги**

- 4.3.1. Оплата Услуг осуществляется путем наличных и безналичных расчетов.
- 4.3.2. Оплата Услуг может производиться посредством авансового платежа, либо посредством отложенного платежа (кредитный способ), либо сочетание авансового и отложенного платежей (смешанная система оплаты) (при наличии соответствующих программ и Тарифных планов).
- 4.3.3. При оплате Услуг посредством авансового платежа, Услуги оказываются в объеме внесенных Абонентом денежных средств; оплата Услуг производится Абонентом до наступления следующего Расчетного периода. Сумма к оплате в счете за Услуги определяется, исходя из сложившегося остатка на начало Расчетного периода и платежей Расчетного периода. Если Услуги оказываются Абоненту впервые, размер авансового платежа за первый Расчетный период определяется исходя из размера предполагаемой потребности Абонента в Услугах.  
В случае исчерпания аванса Оператор вправе приостановить оказание Услуг без предварительного уведомления Абонента, если Договором или Тарифным планом не предусмотрено применение перехода авансового платежа на отложенный платеж.  
Если иное не предусмотрено Договором или Тарифным планом, на момент начала оказания соответствующих Услуг баланс Лицевого счета должен быть достаточным для оказания Услуг.  
Если сумма аванса превышает стоимость оказанных Услуг, Оператор зачисляет образовавшуюся разницу в счет оплаты Услуг в следующем Расчетном периоде.  
Абонент самостоятельно ведет контроль за наличием денежных средств на своем Лицевом счете.
- 4.3.4. При оплате Услуг посредством отложенного платежа, Услуги оплачиваются по окончании Расчетного периода. Услуги подлежат оплате до 27 (двадцать седьмого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом.  
Абонент вправе заранее оплатить Услуги Оператора. Сумма платежа Абонента учитывается Оператором при выставлении счета за оказанные в Расчетном периоде Услуги.
- 4.3.5. В случае прекращения права владения и/или пользования помещением, в котором установлено Оборудование Абонента, Абонент несет обязательства по оплате Услуг, оказанных до момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг, или обращения нового владельца указанного помещения о заключении Договора.
- 4.3.6. В случае, если Услуги учитываются на едином Лицевом счете, поступившие на единый Лицевой счет денежные средства распределяются в следующем порядке: в первую очередь погашается



задолженность по всем Услугам, во вторую очередь списываются текущие платежи за Услуги в зависимости от выбранной Абонентом системы оплаты, остаток поступивших денежных средств учитывается на едином Лицевом счете в качестве аванса.

## **5. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров**

- 5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.
- 5.2. Зона ответственности Оператора ограничивается оборудованием и/или сетью связи Оператора. Оператор отвечает за обеспечение доступа к узлам и ресурсам сети/сетей до точки присоединения Сети связи Оператора к сетям и/или оборудованию третьих лиц либо к сети общего пользования. Случаи недоступности указанных узлов или ресурсов по причинам, не зависящим от Оператора, не являются перерывами связи или неисправностями.  
Оператор не несет ответственности за качество услуг связи других операторов, доступ к которым предоставляется посредством Сети связи Оператора.
- 5.3. Оператор не несет ответственности за содержание и качество информации, передаваемой и получаемой Абонентом по сетям электросвязи.
- 5.4. Оператор не несет ответственность за неполучение Абонентом уведомлений, сообщений, иной любой корреспонденции Оператора в случае несоблюдения Абонентом условий пункта 3.4.2. Правил.
- 5.5. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Абонента.  
Оператор не несет ответственность за возможное ухудшение или прекращение работы Сети связи Оператора, связанное с использованием поврежденного или неисправного Оборудования, либо Оборудования, которое было изменено или модифицировано самостоятельно Абонентом без согласования с производителем и/или Оператором.
- 5.6. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, оказываемых по Договору, Абонент несет ответственность в соответствии с законодательством РФ и условиями заключенного Договора.
- 5.7. Абонент самостоятельно несет ответственность за принадлежащее ему и установленное Оборудование/линии связи.
- 5.8. Абонент несет полную ответственность и принимает на себя риски, связанные с использованием материалов, информации, услуг и продуктов в сети Интернет, доступ к которой предоставлен Оператором.
- 5.9. Абонент несет ответственность за сохранность паролей, логинов, кодового слова и пр. и за убытки, которые могут возникнуть по причине передачи указанных данных третьим лицам и/или их несанкционированного использования третьими лицами.
- 5.10. В случаях несоблюдения Абонентом правил эксплуатации Оборудования или несоблюдения запрета на подключение к Сети связи Оператора Оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.
- 5.11. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным. Претензии Абонента рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные законодательством РФ.
- 5.12. Разногласия, по которым Стороны не достигнут договоренности, подлежат рассмотрению в судебном порядке, установленным законодательством РФ.
- 5.13. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных Договором, Оператор вправе по своему выбору предъявить иск в суд:
- к Абоненту – физическому лицу – по месту регистрации или месту жительства Абонента, либо по месту нахождения Оператора.
- 5.14. В случае нарушения Абонентом условий Договора в отношении сроков оплаты услуг и/или уплаты неустойки Оператор вправе обратиться к нотариусу за совершением исполнительной надписи с целью взыскания задолженности по Договору, в том числе суммы оказанных услуг и уплаты начисленной неустойки, а также суммы расходов, понесенных Оператором в связи с совершением исполнительной надписи.

- 5.15. Стороны несут ответственность за несоблюдение условий о конфиденциальности в случаях, предусмотренных действующим законодательством и договорами (соглашениями) Сторон.

## **6. Прочие условия**

- 6.1. Абонент обязан в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» предоставлять Оператору информацию, необходимую для исполнения требований указанного закона, включая информацию о своих Выгодоприобретателях, учредителях (участниках) и Бенефициарных владельцах.

Абонент, заключая Договор, подтверждает наличие или отсутствие статуса иностранного публичного должностного лица, его супруга (-и), близкого родственника (родственника по прямой восходящей и нисходящей линии (является родителем и ребенком, дедушкой, бабушкой и внуком или внучкой), полнородным (-ой) и неполнородным (-ой) братом и сестрой, усыновителем и усыновленным), должностного лица публичных международных организаций, лица, замещающего (занимающего) государственные должности РФ, должности членов Совета директоров Центрального банка РФ, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом РФ или Правительством РФ, должности в Центральном банке РФ, государственных корпорациях и иных организациях, созданных РФ на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом РФ, а также действует в своем интересе.

В целях исполнения требований Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» в случае если Абонент относится к одной из указанных категорий лиц при заключении Договора и/или во время его исполнения, то он обязан незамедлительно уведомить об этом Оператора, а также предоставить всю необходимую дополнительную информацию, относящуюся к данному факту.

- 6.2. Оператор вправе передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения обязательств Абонента по Договору с представлением им необходимых сведений об Абоненте и его обязательствах. При этом не требуется дополнительное согласие Абонента для передачи (уступки) третьему лицу указанного права требования от Абонента.

- 6.3. Уведомления, направляемые Оператором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, Абоненту-должнику в целях возврата просроченной задолженности, включая уведомления, указанные в п. 6.5. настоящих Правил, могут быть подписаны с использованием факсимильного воспроизведения подписи уполномоченного лица.

- 6.4. Абонент подтверждает, что ознакомлен со следующими положениями действующего законодательства РФ:

- 6.4.1. В соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных допускается в случае, если это необходимо для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

- 6.4.2. Согласно ст. 53 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» Оператор связи вправе поручить в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» обработку персональных данных абонента-гражданина третьим лицам.

В случае, если оператор связи поручает обработку персональных данных абонента-гражданина третьему лицу в целях заключения и (или) исполнения договора об оказании услуг связи, стороной которого является абонент-гражданин, и (или) в целях осуществления прав и законных интересов оператора связи или абонента-гражданина, согласие абонента-гражданина на это поручение, в том числе на передачу его персональных данных такому третьему лицу, обработка персональных данных таким третьим лицом в соответствии с поручением оператора связи, не требуется.

- 6.5. Заключая Договор, Абонент ФЛ соглашается с осуществлением Оператором обработки сведений об Абоненте, в том числе, являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи для целей исполнения или в связи с исполнением Договора, а также выражает согласие на:

- 6.5.1. Передачу (предоставление) Оператором и последующую обработку сведений об Абоненте, в т.ч. являющихся персональными данными, в статистических и аналитических целях, а также для целей предложения товаров (работ, услуг) Оператора.
- 6.5.2. Передачу (предоставление), а также поручение Оператором обработки сведений об Абоненте, в т.ч. являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи третьим лицам в целях заключения, исполнения или в связи с исполнением Договора, в том числе, в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, заключенным в связи с исполнением Договора и направленным, в частности, на улучшение услуг связи, организацию справочно-информационного обслуживания Абонента, предоставлением Абоненту услуг, технологически связанных с услугами связи, осуществление расчетов за услуги связи, хранение (систематизацию, подшивку, составление описей, электронных архивов и пр.) Договора (-ов) и иной договорной документации, возврат денежных средств, внесенных Абонентом в качестве аванса за услуги связи, осуществление прав и законных интересов Абонента и Оператора, исполнение Оператором возложенных на него нормативно правовыми актами обязанностей (в том числе в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма), предотвращение и противодействие мошенничеству и распространению вредоносного программного обеспечения, оказание информационно-статистических услуг.

Перечень третьих лиц, в случае поручения им Оператором осуществлять обработку персональных данных Абонента, перечень действий, осуществляемых с персональными данными, и иная информация о таких третьих лицах размещается на сайте Оператора ( [smarthome.spb.ru](http://smarthome.spb.ru) )

Согласие на обработку персональных данных включает в себя согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств любыми способами, необходимыми для достижения цели обработки. Согласие на обработку персональных данных предоставляется на весь срок обработки, необходимый для достижения целей такой обработки, а также до истечения установленных нормативно-правовыми актами сроков, в течение которых Оператор обязан хранить и информацию об Абоненте и оказанных ему услугах.

- 6.6. Заключая Договор, Абонент соглашается на получение рекламы, а также использование (обработку, передачу) сведений об Абоненте, в том числе, являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи, в целях продвижения и предложения товаров (работ, услуг) Оператора и третьих лиц, в том числе, путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи, включая рассылки коротких текстовых сообщений и рекламную информацию, рассылаемую по сетям электросвязи, если Договором не предусмотрено иное.
- 6.7. Абонент имеет право в любое время выразить отказ от осуществления действий, перечисленных в п. 6.5. и п. 6.6. Правил, следующими способами:
- 6.7.1. Проставлением отметки в специальной графе «не согласен» в Договоре;
- 6.7.2. Направлением Оператору соответствующего письменного уведомления.

При наличии технической возможности, предусмотренный настоящим пунктом отказ может быть выражен Абонентом путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок совершения которых определяется Оператором.

- 6.8. Если одно из положений Договора/настоящих Правил является или становится незаконным, недействительным или невыполнимым, такое положение не применимо по Договору/Правилам, а Договор/Правила толкуются и применяются так, как если бы подобное незаконное/недействительное условие никогда не было их частью.