



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Смартком»

Д. Б. Полещук
26 июня 2024 года

ДОГОВОР-ОФЕРТА на оказание услуг связи

Санкт-Петербург

Дата редакции: 01 декабря 2019 года
С изменениями от 26 июня 2024 года

Физическое лицо, желающее заключить настоящий договор на указанных в нем условиях, действующее от своего имени, именуемое в дальнейшем **Абонент**, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «Смартком»** в лице генерального директора Полещука Дмитрия Борисовича, действующего на основании устава, именуемое в дальнейшем **Оператор**, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Стороны, **заключили настоящий Договор** о нижеследующем:

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Личный кабинет – автоматизированный интерфейс обслуживания абонентов, размещенный на сайте Оператора, позволяющий абонентам следить за состоянием Лицевого счета, получать доступ к дополнительным услугам, а также совершать иные юридически значимые действия.

Идентификационные данные – имя пользователя (логин) и пароль для получения доступа к Личному кабинету.

Лицевой счет – запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

Тариф – цена, а также технические и иные условия предоставления конкретной Услуги Оператора.

Трафик – любая информация, пересылаемая через шлюзы и коммутационные узлы Оператора с использованием протоколов TCP/IP.

Оборудование (Пользовательское (оконечное) оборудование) – техническое средство (включая предустановленное программное обеспечение), находящееся на законном основании у Абонента и обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам.

Отчётный период – 1 (один) календарный месяц, в котором фактически оказываются Услуги.

Зона ответственности Оператора - участок сети Оператора от узлового оборудования Оператора до ввода в квартиру Абонента или до границы земельного участка Абонента.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Оператор обязуется оказывать Абоненту услуги связи по доступу к сети Интернет (далее – Услуги), а Абонент обязуется принимать и оплачивать их в соответствии с условиями настоящего Договора, а также приложений к нему.

1.2. Оператор осуществляет деятельность на основании следующих лицензий:

- лицензия № 177555 от 02 октября 2019 года (оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации);
- лицензия № 177556 от 02 октября 2019 года (оказание телематических услуг связи).

1.3. Договор (включая все приложения к нему) является публичным и определяет порядок взаимоотношения Сторон при оказании Услуг. Договор и приложения к нему подлежат публикации на сайте Оператора: <http://www.smartlife.spb.ru/>.

1.4. Порядок предоставления Оператором Услуг определяется настоящим Договором, а также приложениями к Договору.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий Договор заключается со стороны Абонента путем полного и безоговорочного (п. 1. ст. 438 ГК РФ) принятия условий настоящего Договора и всех приложений к нему (п. 1. ст. 433, п. 3 ст. 438 ГК РФ), являющихся неотъемлемой частью Договора, путем выполнения Абонентом следующего конклюдентного действия: подписания Спецификации (Приложение А к настоящему Договору).

2.2. Настоящий Договор заключается со стороны Оператора при наличии технической возможности предоставить соответствующие Услуги.

2.3. При наличии технической возможности предоставить Услуги, Абонент самостоятельно создаёт Идентификационные данные (имя пользователя (логин) и пароль) и регистрирует Личный кабинет на сайте Оператора.

2.4. Факт предоставления Абоненту Услуг и дата начала пользования Услугами определяются Оператором на основании данных автоматизированной системы расчетов Оператора.

3. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

3.1. Все изменения и дополнения к Договору (в том числе, перечень оказываемых Услуг, смена Тарифа, изменение контактной информации (мобильного телефона, адреса электронной почты) Абонента), инициируемые Абонентом, а также по соглашению Оператора и Абонента, производятся в письменной форме и на условиях Договора. Вместе с этим, при наличии технической возможности у Оператора указанные в настоящем пункте изменения могут производиться

дистанционным способом – через WhatsApp или по телефону в случае обращения с контактного номера Абонента, либо через Личный кабинет. Изменения и дополнения к Договору, внесённые дистанционным способом, имеют равную юридическую силу с изменениями и дополнениями, скрепленными собственноручной подписью.

3.2. Изменения и дополнения к Договору, производимые Оператором в одностороннем порядке, осуществляются согласно действующему законодательству Российской Федерации и условиям Договора.

4. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

4.1. Оказание Услуг по Договору приостанавливается без расторжения Договора по письменному заявлению Абонента. Заявление Абонента считается поданным надлежащим образом в том числе при дистанционной подаче такого заявления – через WhatsApp при обращении с контактного номера Абонента или по электронной почте, либо через Личный кабинет. Заявление, поданное таким образом, имеют равную юридическую силу с заявлением, заверенным собственноручной подписью.

4.2. Договор может быть расторгнут Абонентом в любое время в одностороннем порядке при условии оплаты Абонентом фактически понесённых Оператором расходов, связанных с надлежащим исполнением Договора, а также фактически оказанных Абоненту Услуг. Для этого Абонент оформляет заявление об одностороннем расторжении Договора и направляет его Оператору. Датой прекращения действия Договора является дата, указанная Абонентом в соответствующем заявлении.

4.3. Оказание Услуг по Договору может быть приостановлено Оператором в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе нарушения установленных сроков оплаты Услуг, до устранения Абонентом соответствующих нарушений. При этом о приостановлении оказания Услуг Оператор письменно уведомляет Абонента, разместив соответствующее уведомление в Личном кабинете Абонента, и (или) направив соответствующее текстовое смс-сообщение на телефонный номер Абонента, и (или) направив сообщение Абоненту в WhatsApp, и (или) направив соответствующую почтовую корреспонденцию в адрес Абонента, и (или) направив соответствующее уведомление Абоненту на электронную почту.

4.4. Договор может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке в случае, если Абонент не устранил допущенное им нарушение, вызвавшее приостановку Оператором оказания Услуг, в течение 6 (шести) месяцев с даты получения им письменного уведомления, указанного в п. 4.3. Договора.

4.5. В случае утраты Абонентом права пользования помещением, в котором оказываются Услуги по Договору, действие Договора прекращается с момента получения Оператором заявления Абонента о расторжении в связи с прекращением права пользования помещением. Оформление и передача такого заявления в адрес Оператора могут быть произведены Абонентом одним из способов, аналогичных тем, что указаны в п. 4.1. Договора.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Оператор обязан:

5.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в порядке и в сроки, обусловленные Договором и приложениями к нему, 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.

5.1.2. Извещать Абонента об изменении Тарифов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

5.1.3. Устранять неисправности, находящиеся в зоне ответственности Оператора и препятствующие пользованию Услугами, в максимально короткий срок.

5.1.4. Исполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Оператор вправе:

5.2.1. Приостанавливать оказание Услуг в порядке и на условиях, указанных в п. 4.3. Договора.

5.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи. Уведомление об ограничении действий направляется Оператором в порядке, предусмотренном п. 4.3. Договора.

5.2.3. Самостоятельно устанавливать, изменять Тарифы для оплаты Услуг по Договору, уведомив Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения новых Тарифов путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора. Оператор вправе извещать Абонента путем информирования Абонента через Личный кабинет, WhatsApp, электронную почту в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2.4. Информировать абонентов о намерениях внести изменения в Договор, а также о новых услугах и продуктах Оператора и его партнеров (в том числе, для

целей рекламного информирования) путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора, и (или) размещения информации в Личном кабинете Абонента, и (или) направления сообщения Абоненту в WhatsApp, и (или) путем направления соответствующего сообщения на электронную почту Абоненту.

5.2.5. Передавать информацию об Абоненте и способах его подключения операторам взаимодействующих сетей, а также партнерам по подключениям (юридическим лицам, с которыми у Оператора заключены договоры на регламентное, аварийное обслуживание линий связи и соответствующего оборудования, а также на проведение работ по первичному подключению абонентов) для целей осуществления взаимных расчетов и своевременного, качественного и полного оказания Абоненту Услуг по Договору и смежных услуг по иным заключенным с Абонентом договорам.

5.2.6. Требовать компенсации стоимости Оборудования и стоимости работ по восстановлению абонентской линии Оператора в случае их повреждения по вине Абонента.

5.2.7. В одностороннем порядке изменять текущие настройки (IP адрес для подключения Оборудования, адреса оборудования Оператора), если указанные изменения не влекут изменений условий текущего Тарифа.

5.3. Абонент обязан:

5.3.1. Соблюдать правила поведения в сети Интернет, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3.2. Не использовать Услуги для массовой рассылки не запрошенных адресатами сообщений коммерческого, агитационного и иного характера (спам).

5.3.3. Не производить и не допускать совершения на Оборудовании любых действий, которые могут привести к нарушению функционирования сети и сетевых ресурсов, как Оператора, так и иных участников сети (DoS-атаки, генерация паразитного трафика и т.п.).

5.3.4. Не публиковать или не передавать, в том числе предотвращать публикацию или передачу на Оборудовании любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе компьютерные вирусы или способно нарушить нормальную работу компьютеров и иного оборудования, доступного через сеть.

5.3.5. Своевременно оплачивать Услуги Оператора в порядке и сроки, установленные Договором, в соответствии с действующими на момент оплаты условиями выбранного Тарифа.

5.3.6. Своевременно уведомлять Оператора обо всех случаях сбоев в оказании Услуг путем обращения в службу технической поддержки по WhatsApp +7 (911) 740-12-82 или по телефону +7 (812) 207 03 10, либо по электронной почте smartcom.org@gmail.com.

5.3.7. Уведомить Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, места регистрации по сравнению с теми, что указывались Абонентом при заключении Договора или в последнем уведомлении, направленном Абонентом в соответствии с настоящим пунктом, а также о прекращении права владения/пользования помещением, в котором установлено Оборудование, в срок, не превышающий 10 (десять) календарных дней с даты вступления в силу соответствующих изменений.

5.3.8. Своевременно уведомлять Оператора об изменении контактной информации (номера мобильного телефона, адреса электронной почты), а также об изменении фамилии, имени, отчества. Указанное уведомление может быть осуществлено дистанционным способом, изложенным в п. 3.1. Договора.

5.3.9. Обеспечить доступ уполномоченных лиц Оператора на территорию и в помещения, находящиеся в пользовании Абонента, а также являющиеся общим имуществом, где размещены средства, сооружения, линии связи для выполнения работ, необходимых для исполнения Оператором Договора, а также для проведения регламентного, аварийного обслуживания линий связи и соответствующего оборудования.

5.3.10. Использовать для получения Услуг сертифицированное Оборудование и лицензионное программное обеспечение, а также принимать необходимые меры с целью недопущения стороннего подключения к Оборудованию или вмешательству в лицензионное программное обеспечение. Оператор не гарантирует достижение выбранной по Тарифу скорости передачи данных, если Оборудование, установленное Абонентом, не поддерживает указанную скорость вследствие своих технических особенностей, действия факторов окружающей среды или в случае неправильной настройки или эксплуатации.

5.3.11. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и Оборудование, находящееся в помещении Абонента.

9. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА

ООО «Смартком»

197101, Санкт-Петербург, ул. Большая Монетная, д. 30, кв. 67

Отдел продаж и служба технической поддержки: 188852, Ленинградская обл., Выборгский р-н, п. Песочное, ул. Ю. Литвинова, д. 25

ИНН: 5260417099, КПП: 781301001, ОГРН: 1155260013787

р/с: 40702810271210000127 в Московском филиале АО КБ «Модульбанк», к/с: 3010181064525000092, БИК: 044525092

WhatsApp: +7 911 740 12 82 (техподдержка, фин. вопросы, отдел продаж)

тел.: +7 812 207 03 10

email: smartcom.org@gmail.com,

<http://www.smartlife.spb.ru/>

5.3.12. Использовать Услуги по Договору только для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности.

5.3.13. Предотвращать несанкционированное использование третьими лицами своих Идентификационных данных, несанкционированное направление обращений Оператору с контактного номера телефона.

5.3.14. Не допускать использования Оборудования для преднамеренного создания другим Абонентам условий, затрудняющих пользование Услугами, а также создания помех для нормального функционирования сети Оператора.

5.3.15. Сообщать Оператору контактную информацию (номер мобильного телефона, адрес электронной почты), а также иную информацию, предусмотренную для заполнения в Спецификации в момент его подписания.

5.4. Абонент вправе:

5.4.1. Получать достоверную и исчерпывающую информацию об Услугах, оказываемых Оператором, в порядке и на условиях, установленных Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

5.4.2. Требовать от Оператора соблюдения условий Договора.

5.4.3. Изменить адрес подключения (адрес фактического предоставления услуг) по Договору на основании заявления Абонента, направленного Оператору согласно п. 3.1. Договора в случае получения от Оператора подтверждения наличия технической возможности организации подключения по новому адресу. При этом Оператор обеспечивает сохранение баланса Лицевого счета Абонента, но не гарантирует сохранение остальных параметров, в том числе текущих настроек, Тарифа, номера Лицевого счета и Идентификационных данных Абонента.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

6.1. Стоимость Услуг по Договору определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг условиями выбранного Тарифа.

6.2. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно. Изменение Тарифов производится Оператором в соответствии с п. 5.2.3. Договора.

6.3. При изменении Тарифа в течении периода, за который Абонентом была внесена плата перед введением указанных изменений, Оператор производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений.

6.4. Порядок проведения расчетов устанавливается в соответствии с Регламентом оказания Услуг (Приложение Б к Договору).

6.5. Зачисление денежных средств производится в российских рублях путем внесения денежных средств любым способом, указанным на сайте Оператора. Датой исполнения обязательства по оплате услуг считается дата поступления денежных средств на Лицевой счет в полном размере в соответствии с условиями Договора и приложений к нему.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиями Договора и действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Если иное не предусмотрено законом или Договором, Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

7.3. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентам по сетям связи.

7.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором обязательств по Договору Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию в письменной форме. Оператор рассматривает предъявленную к нему претензию в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных Договором, Оператор вправе обратиться в суд либо по месту регистрации Абонента, либо по месту исполнения Договора (по адресу установки и подключения пользовательского (оконечного) оборудования), либо по месту нахождения Оператора.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Договор действует бессрочно.

ООО «Смартком»

197101, Санкт-Петербург, ул. Большая Монетная, д. 30, кв. 67
Отдел продаж и служба технической поддержки: 188852, Ленинградская обл., Выборгский р-н, п. Песочное, ул. Ю. Литвинова, д. 25
ИНН: 5260417099, КПП: 781301001, ОГРН: 1155260013787
р/с: 40702810271210000127 в Московском филиале АО КБ «Модульбанк», к/с: 3010181064525000092, БИК: 044525092
WhatsApp: +7 911 740 12 82 (техподдержка, фин. вопросы, отдел продаж)
тел.: +7 812 207 03 10

email: smartcom.org@gmail.com,
<http://www.smartlife.spb.ru/>
СПЕЦИФИКАЦИЯ* № _____

Санкт-Петербург

«__» _____ 202__ года

1. СВЕДЕНИЯ ОБ АБОНЕНТЕ

| | |
|-------------------------|--|
| Фамилия | |
| Имя | |
| Отчество | |
| Дата рождения | |
| Место рождения | |
| Паспорт | |
| Кем выдан | |
| Дата выдачи | |
| Адрес регистрации | |
| Контакты | |
| WhatsApp | |
| email | |
| Адрес подключения | |
| Тариф | |
| Параметры подключения | |
| Серийный номер ONU | |
| Дополнительный IP адрес | |

2. ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ

Имя пользователя (логин), а также пароль, создаются Абонентом в личном кабинете (<https://my.smartlife.spb.ru/>) самостоятельно.

3. ПОДПИСАНИЕМ СПЕЦИФИКАЦИИ АБОНЕНТ ПОДТВЕРЖДАЕТ:

3.1. Достоверность и полноту сведений, указанных в Спецификации.

3.2. Свое право владения или пользования жилым помещением по адресу фактического оказания услуг (адресу подключения), а также наличие согласия собственника данного жилого помещения на проведение работ по подключению и на использование Оператором общего имущества собственников многоквартирного дома для размещения оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг.

3.3. Ознакомление в полном объеме до начала пользования Услугами с действующей версией Договора-оферты на оказание услуг связи (с приложениями), расположенного по адресу: <http://www.smartlife.spb.ru/>, а также безусловное принятие (акцепт) условий указанного Договора-оферты.

3.4. Своё согласие на использование Идентификационных данных в терминах, порядке и на условиях, предусмотренных Договором-офертой на предоставление услуг связи.

3.5. Своё согласие на получение извещений об изменении Тарифов Оператора посредством:

- адреса электронной почты;
- номер телефона;
- Личного кабинета.

Настоящее согласие может быть отозвано Абонентом в любой момент посредством обращения к Оператору с соответствующим заявлением.

3.6. Своё согласие на обработку персональных данных (сведения об Абоненте), передаваемых Оператору с целью оказания соответствующих услуг, а также информирования о наличии задолженности, поступлении платежей, о доступных тарифах, услугах и акциях Оператора. Настоящее согласие распространяется на все действия Оператора по сбору, систематизации, накоплению, хранению, уточнению (обновлению, изменению), распространению (в предусмотренных законодательством Российской Федерации случаях), а также в случаях передачи Оператором третьим лицам для осуществления работ по договорам между Оператором и третьими лицами, необходимые для

качественного и полного оказания услуг Абоненту, а также рекламного информирования Оператором Абонента об услугах Оператора и его партнеров. Настоящее согласие может быть отозвано Абонентом в любой момент посредством обращения к Оператору с соответствующим заявлением. При этом, согласно п. 4 правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 2607 от 31 декабря 2021 года, согласие абонента-гражданина и (или) пользователя-гражданина на обработку их (его) персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий, не требуется.

3.7. Своё согласие с тем, что надлежащим образом оформленными являются отсканированные копии документов, связанных с исполнением Сторонами обязательств по настоящему Договору, содержащие подписи уполномоченных представителей Сторон, направленные посредством мессенджера WhatsApp или по электронной почте по номерам или по адресам электронной почты Сторон, указанным в настоящей спецификации. Стороны установили, что отправка и получение документов с использованием указанных номеров WhatsApp или адресов электронной почты позволяет достоверно установить, от кого исходил документ и кому он адресован. Документы, отправленные с использованием указанных номеров WhatsApp или адресов электронной почты, считаются полученными адресатом на следующий рабочий день после их отправки. Нарушение порядка направления документов лишает соответствующую Сторону права ссылаться на эти документы. Копии документов, направленные с использованием указанных адресов электронной почты, имеют юридическую силу, равную оригиналами указанных документов на бумажном носителе и могут быть использованы в качестве доказательств в суде.

3.8. Своё согласие на формирование Оператором кассового чека только в электронной форме (без выдачи кассового чека, отпечатанного на бумаге), и направление на номер телефона посредством СМС или мессенджера WhatsApp, либо на адрес электронной почты.

* В соответствии с п. 2.1. Договора-оферты на оказание услуг связи, с момента подписания настоящей спецификации Договор-оферта между Оператором и Абонентом является заключённым.

Абонент _____ / _____ /

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ И ИНЫХ ДАННЫХ

- 1.1. Имя пользователя (логин), а также пароль, создаются Абонентом в личном кабинете (<https://my.smartlife.spb.ru/>) самостоятельно.
- 1.2. IP-адреса выдаются Оператором Абоненту при подключении.
- 1.3. Изменение Идентификационных данных, а также IP-адреса может быть осуществлено по инициативе Оператора с надлежащим уведомлением Абонента.

2. ОСОБЕННОСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ ТАРИФА

- 2.1. Действующие Тарифы публикуются на Сайте Оператора.
- 2.2. Абонент вправе по своему усмотрению выбрать необходимый ему Тариф.
- 2.3. Изменение Тарифа по инициативе Абонента производится в Личном кабинете не чаще, чем 1 (один) раз в сутки.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Услуги подлежат оплате Абонентом на основе предварительной оплаты вне зависимости от наличия потребления Услуг Абонентом в Отчётном периоде.
- 3.2. Предварительная оплата в размере, установленном Тарифом, вносится Абонентом в любое время до начала Отчётного периода, за исключением первого Отчётного периода пользования Абонентом Услугами. Плата за первый Отчётный период пользования Услугами должна быть внесена Абонентом:
 - 3.2.1. для тарифов с посуточным списанием абонентской платы – не позднее 2 (двух) календарных дней с даты начала оказания Оператором Услуг, при этом размер такой платы определяется пропорционально количеству дней в Отчётном периоде;
 - 3.2.2. для тарифов с ежемесячным списанием абонентской платы – не позднее окончания Отчётного периода в размере не менее месячной абонентской платы.
- 3.3. Перерасчет оплаты услуг за соответствующий период производится Оператором в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора в следующих случаях:
 - 3.3.1. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке и без уведомления Абонента осуществлять корректировку суммы абонентской платы за Услуги в Отчётном периоде в меньшую сторону, в том числе посредством изменения Тарифа на определенный Оператором период с последующим возвращением на предыдущий Тариф.
 - 3.3.2. Оператор оставляет за собой право осуществить перерасчет оплаты за Услуги в Отчётном периоде в случае отсутствия у Абонента доступа к Услугам по вине Оператора, при условии направления Абонентом заявления в свободной форме о перерасчете оплаты за Услуги и принятия данного заявления полностью или частично, согласно условиям настоящего Договора и данным технических средств Оператора.
- 3.4. Абонент не вправе требовать возврата той части денежных средств, которая была зачислена в счет оплаты фактически оказанных Услуг. Абонент вправе потребовать возврат суммы денежных средств только в том случае, если по состоянию на момент возврата оставшейся суммы денежных средств на Лицевых счетах будет достаточно для погашения всех имеющихся обязательств Абонента по оплате Услуг. Заявления на возврат денежных средств подаются в письменной форме посредством мессенджера WhatsApp, либо по электронной почте.
- 3.5. Оператор вправе отказать Абоненту в возврате средств указанным Абонентом способом и на указанную сумму в случае, если возврат таким способом противоречит действующему законодательству и нормативным актам, действующим

в Российской Федерации на момент осуществления возврата, а также настоящему Договору.

3.6. Оператор вправе приостановить оказание Услуг по Договору при отрицательном балансе Лицевого счёта Абонента вплоть до поступления платежа, в результате которого баланс Лицевого счёта Абонента составит:

- 3.6.1. для тарифов с посуточным списанием абонентской платы – не менее стоимости 2 (двух) суток оказания Услуг;
- 3.6.2. для тарифов с ежемесячным списанием абонентской платы – не менее месячной абонентской платы.

4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- 4.1. Технические характеристики предоставления Услуг:
 - 4.1.1. Технология подключения: Ethernet;
 - 4.1.2. Используемые протоколы передачи данных: TCP/IP;
 - 4.1.3. Интерфейс: Ethernet 10/100/1000 BaseT;
 - 4.1.4. Средняя задержка передачи пакетов информации - не более 300 мс;
 - 4.1.5. Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации - не более 50 мс;
 - 4.1.6. Коэффициент потери пакетов информации - не более 10⁻³;
 - 4.1.7. Средняя задержка ошибок в пакетах информации - не более 10⁻⁴;
 - 4.1.8. Коэффициент готовности (КГ) - не менее 0,99.
- 4.2. Пропускная способность сети передачи данных, в том числе сети Интернет, зависит не только от технических особенностей Услуг, предоставляемых Оператором, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих Оператору, от состояния элементов сети передачи данных (сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества Услуг распространяются и выполняются Оператором только на ресурсы, расположенные в сети Оператора.
- 4.3. Оператор не гарантирует:
 - 4.3.1. наличие возможности информационного обмена с теми узлами, серверами, клиентами, которые временно или постоянно недоступны через сеть передачи данных Оператора;
 - 4.3.2. достижение максимально возможной скорости за пределами абонентской линии связи и сети передачи данных Оператора;
 - 4.3.3. сохранение IP адресов и иных технических настроек, предоставленных Абоненту в целях оказания Услуг, неизменными в течение всего срока действия Договора.
- 4.4. Дополнительные услуги, предоставляемые Оператором в рамках настоящего Договора:
 - 4.4.1. Добровольная временная блокировка Услуг, а также снятие добровольной временной блокировки Услуг (для Тарифов, на которых она применяется) устанавливается Абонентом посредством направления Оператору заявления через мессенджер WhatsApp, либо по электронной почте. Добровольная временная блокировка Услуг предоставляется либо на срок не более 1 (одного) месяца единовременно в течение календарного года, либо на срок не более 14 календарных дней дважды в течение календарного года. За период, в котором у Абонента установлена добровольная временная блокировка Услуг, плата за Услуги не взимается.