

Порядок предоставления комплекса услуг сети FreeDom с использованием технологии Ethernet и услуг кабельного телевидения (Регламент) Редакция от 22.01.2020 г.

Настоящий Регламент регулирует отношения, возникающие между Информсвязью и физическими лицами, заключившими с Информсвязью договор на предоставление комплекса услуг, включающего услуги сети "FreeDom" и услуги кабельного телевидения (далее по тексту именуемым Абонент).

Обязательным условием предоставления услуг является заключение абонентского договора в письменной форме.

Определения

Абонентская плата — предусмотренный тарифным планом Абонента фиксированный авансовый платёж за услуги, оказываемые в течение Расчётного периода.

Абонентская линия — линия связи (витая пара 5-й категории) предназначенная для подключения оконечного оборудования Абонента к оборудованию сети FreeDom. Абонентская линия входит в состав сети FreeDom и является собственностью Информсвязи.

Абонентская линия КТВ — линия связи (коаксиальный кабель) соединяющая средства связи сети связи для распространения программ кабельного телевидения через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием. Абонентская линия входит в состав сети кабельного телевидения и является собственностью Информсвязи.

Абонентская распределительная система – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении Абонента, через которые Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети кабельного телевидения.

Авторизация — процесс анализа на сервере Оператора введённых Абонентом Аутентификационные данные, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить услуги или доступ на сервер статистики.

Аутентификационные данные — уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к серверу статистики или доступа к соответствующим Услугам.

Вещатель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее составление телеканала для приёма неопределённым кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной или неизменной форме третьим лицом.

Видеонаблюдение – возможность записи и удалённого просмотра видео из помещения или с определённой территории посредством IP камер с использованием аппаратно-программного комплекса Информсвязи, развёрнутого на сети **FreeDom**.

САМ-Модуль (Conditional Access Module, модуль условного доступа) — электронное устройство, используемое как адаптер системы кодирования. Для установки САМ-модуля в телевизионный приёмник необходимо наличие в телевизионном приёмнике разъёма CI (Common Interface).

Дата ежемесячного списания денежных средств — дата начала Расчётного периода, индивидуальная для каждого Абонента.

GPON (GigabitPassiveOpticalNetwork) – технология широкополосного мультисервисного множественного доступа по оптическому волокну древовидной структуры.

Кабельное телевидение (КТВ) – совокупность систем приёма и распределения сигналов телерадиопрограмм, иных сообщений связи и организационно-технических процессов управления посредством кабельных линий.

IP камера — цифровая видеокамера, особенностью которой является передача видеопотока в цифровом формате по протоколу IP.

Лицевой счёт — совокупность записей в системе расчёта с клиентами, в которых фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счёт имеет уникальный номер.

ONT (optical network terminator) – оптический сетевой терминатор, оконечное согласующее устройство оптической сети.

Пакет телеканалов – совокупность общероссийских, региональных открытых и закрытых телеканалов, программ спутникового вещания, разделённых на группы по усмотрению Информсвязи.

Пользовательское (оконечное) оборудование – технические средства, телевизионный приёмник или телеприставка, предназначенные для приёма, обработки и воспроизведения сигналов телеканалов.

Расчётный период — период оказания Услуг, равный одному месяцу, в начале которого осуществляется списание денежных средств с лицевого счёта Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей, соответствующих выбранному Тарифному плану.

Ретрансляция в сети кабельного телевидения (ретрансляция) – основной режим работы сети КТВ, который обеспечивает приём сигналов Телеканалов, их последующее преобразование и передачу Абонентам в полном объёме без изменения содержания программ.

Сеть FreeDom — мультисервисная сеть передачи данных

Смарт-карта (карта доступа) – карточка индивидуального доступа, представляющая собой микропроцессорный модуль для авторизации и расшифровки содержания телеканала, персонифицирующий Абонента и предоставляющий ему доступ. Смарт-карта устанавливается в САМ-модуль или Телеприставку.

Списание денежных средств с Лицевого счёта — списание Информсвязью денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.

Тарифный план — совокупность условий, при которых Информсвязь предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи (в том числе условия о цене, порядке и сроках оплаты, а также об основных характеристиках предоставляемых Абоненту услуг).

Телеканал — совокупность телевизионных программ и иных аудиовизуальных сообщений и материалов, сформированных в соответствии с сеткой вещания для последующего распространения.

Телеприставка — специализированное устройство, подключаемое к сети FreeDom и телеприёмнику Абонента. При помощи Телеприставки возможен доступ Абонента к услуге FreeDom TV. В отношении услуги кабельного телевидения **Телеприставка** — специализированное устройство, подключаемое к сети кабельного телевидения и телеприёмнику Абонента. При помощи Телеприставки возможен доступ Абонента к услугам цифрового кабельного телевидения.

Трафик — количество входящей или исходящей информации, переданной через порт подключения оконечного абонентского оборудования.

1. Нормы пользования Сетью

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Это объединение является децентрализованным, и единого общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью Интернет не установлено. Существуют, однако, общепринятые нормы работы в сети Интернет, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей. Фундаментальное положение этих норм таково: правила использования любых ресурсов сети Интернет определяют владельцы этих ресурсов и только они (здесь и далее словом "ресурс" обозначается любая совокупность программных и аппаратных средств, составляющих в том или ином смысле единое целое). Ресурсом сети Интернет могут считаться, например, почтовый ящик, персональный компьютер, виртуальный или физический сервер, локальная вычислительная сеть, канал связи и т.д.).

Настоящий Раздел представляет собой формальное описание общепринятых норм сетевого взаимодействия, считающихся в большинстве сетей (как входящих в сеть Интернет непосредственно, так и доступных из сети Интернет тем или иным опосредованным образом) обязательными к исполнению всеми пользователями. Такие или аналогичные нормы применяются в отношении всех доступных сетевых ресурсов, когда заранее не известны правила, установленные владельцами этих ресурсов самостоятельно.

1.1. Ограничения на информационный шум (спам)

Развитие Сети привело к тому, что одной из основных проблем пользователей стал избыток информации. Поэтому сетевое сообщество выработало специальные правила, направленные на ограждение пользователя от ненужной/незапрошенной информации (спама). В частности, являются недопустимыми:

1.1.1. Массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.

Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путём (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадёт в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса).

Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов.

1.1.2. Отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющие значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата.

1.1.3. Рассылка (иначе как по прямой инициативе получателя)

- а) электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера;
- б) писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
- в) Рассылка сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters).
- г) Использование безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

1.1.4. Размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.

1.1.5. Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.

1.1.6. Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.

1.1.7. Рассылка информации получателям, ранее в явном виде выразившим нежелание получать эту информацию, информацией данной категории или информации от данного отправителя.

1.1.8. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

1.1.9. Осуществление деятельности по техническому обеспечению рассылки спама (spam support service), как то:

- целенаправленное сканирование содержимого информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;
- распространение программного обеспечения для рассылки спама;
- создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включённых в такую базу данных, в явном виде выразили своё согласие на включение адресов в данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может).

1.2. Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак

Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

1.2.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю.

1.2.2. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

1.2.3. Передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объёмах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов.

1.2.4. Целенаправленные действия по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, списков открытых портов и т.п., иначе как в пределах, минимально необходимых для проведения штатных технических мероприятий, не ставящих своей целью нарушение пунктов 1.1 и 1.2 настоящего документа.

1.3. Соблюдение правил, установленных владельцами ресурсов

Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Правила должны быть легко доступными, написанными с учётом разного уровня подготовки пользователей.

Правила использования ресурса, установленные владельцем, не должны нарушать права владельцев других ресурсов или приводить к злоупотреблениям в отношении других ресурсов.

Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В случае, если правила, установленные владельцем ресурса, противоречат тем или иным пунктам настоящего документа, в отношении данного ресурса применяются правила, установленные владельцем, если это не ведёт к нарушениям в отношении других ресурсов. В случае, если владельцем группы ресурсов явно установлены правила только для части ресурсов, для остальных применяются правила, сформулированные в данном документе.

1.4. Недопустимость фальсификации

Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в ряде случаев от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом пользователь не должен:

1.4.1. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.

1.4.2. Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть.

1.4.3. Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.

1.4.4. Небрежно относиться к конфиденциальности собственных идентификационных реквизитов (в частности, паролей и прочих кодов авторизованного доступа), что может привести к использованию тех или иных ресурсов третьими лицами от имени данного пользователя (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

1.5. Настройка собственных ресурсов

При работе в сети Интернет пользователь становится её полноправным участником, что создаёт потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих пользователю, третьими лицами. В связи с этим пользователь должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а при обнаружении случаев такого использования принимать оперативные меры по их прекращению.

Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTP-relays);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей, позволяющие проводить с их помощью атаки типа smurf;
- электронные списки рассылки с недостаточной надёжностью механизма подтверждения подписки или без возможности её отмены;
- www-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.

2. Описание Услуг

2.1. Информсвязь оказывает Абоненту следующие услуги:

- 2.1.1. **FreeDom Интернет** - телематическая услуга связи широкополосного доступа к сети Интернет и локальным ресурсам сети FreeDom. Услуга предоставляется:
- 2.1.1.1. с использованием технологии Ethernet. Оконечное абонентское оборудование (компьютер с сетевой картой, коммутатор и т.п.), имеющееся у Абонента, подключается к сети FreeDom через Абонентскую линию, предоставляемую в пользование Абоненту на период пользования услугой FreeDom Интернет;
- 2.1.1.2. с использованием технологии GPON. Оконечное абонентское оборудование, имеющееся у Абонента, подключается к сети FreeDom через Абонентскую линию, предоставляемую в пользование Абоненту на период пользования услугой FreeDom Интернет, и ONT, предоставляемый Абоненту в пользование.
- 2.1.2. **FreeDom ТВ** – услуги связи для целей кабельного вещания, оказываемые Абоненту с использованием сети FreeDom. Услуга заключается в предоставлении Абоненту доступа к телеканалам в стандартном разрешении (SD) и телеканалам высокой чёткости (HD). Услуга предоставляется через Абонентскую линию, входящую в состав услуги FreeDom Интернет. Если Абонентом заказана только услуга FreeDom ТВ, Абонентская линия оплачивается отдельно.
- 2.1.3. **КТВ FreeDom** — услуги связи для целей кабельного вещания, оказываемые Абоненту с использованием сети кабельного телевидения Информсвязи. Услуга заключается в предоставлении Абоненту доступа к телеканалам в системе аналогового телевизионного вещания, а также в системе цифрового телевизионного вещания в стандартном разрешении (SD) и в разрешении высокой чёткости (HD). Услуга предоставляется через Абонентскую линию.
- 2.1.4. **Дополнительные услуги** – услуги, обеспечивающие оказание Информсвязью услуг FreeDom Интернет, FreeDom ТВ, КТВ FreeDom, технологически связанные с ними и направленные на повышение их потребительской ценности, а также иные услуги, не входящие в состав услуг FreeDom Интернет, FreeDom ТВ, КТВ FreeDom. Перечень и стоимость дополнительных услуг устанавливается Прейскурантом Информсвязи на дополнительные услуги.
- 2.1.5. **FreeDom Видеонаблюдение** – дополнительная к **FreeDom Интернет** услуга, предоставляющая Абоненту возможности:
- запись и хранения видеoinформации с IP камер Абонента на серверных мощностях Информсвязи в зависимости от выбранного тарифа;
 - трансляции видеозаписей;
 - работы с сохранёнными видеозаписями, связанными с учётной записью Абонента.

Услуга предоставляется через Абонентскую линию, выделяемую в пользование Абоненту на период действия услуги **FreeDom Интернет**. Доступ к просмотру видеозаписей осуществляется через личный кабинет на сайте Информсвязи <https://cctv.vrn.ru>, через мобильное приложение (на мобильном устройстве), через приложение для ОС Windows (на ПК). Наименования и порядок использования приложений публикуются на сайте Информсвязи <http://freedom-vrn.ru>.

2.2. Услуги оказываются только Абонентам – физическим лицам. Подключение физических лиц в нежилых помещениях и помещениях, не приспособленных для проживания, например, магазины, кафе, склады, офисы, производственные помещения, не производится. Услуги FreeDom ТВ и кабельного телевидения предоставляются в целях личного или семейного просмотра телеканалов, в связи с чем подключение в помещениях, доступ в которые имеет неограниченный круг лиц (гостиницы, гостевые дома, отели, холлы и иные места общего пользования в общежитиях и т.д.), не производится.

2.3. Для подключения к услуге FreeDom Интернет оконечное оборудование Абонента должно поддерживать протокол TCP-IP, а также максимальную скорость доступа, предусмотренную выбранным Абонентом Тарифным планом.

Ответственность за соблюдение лицензионных условий правообладателя операционной системы, установленной у Абонента, несёт Абонент.

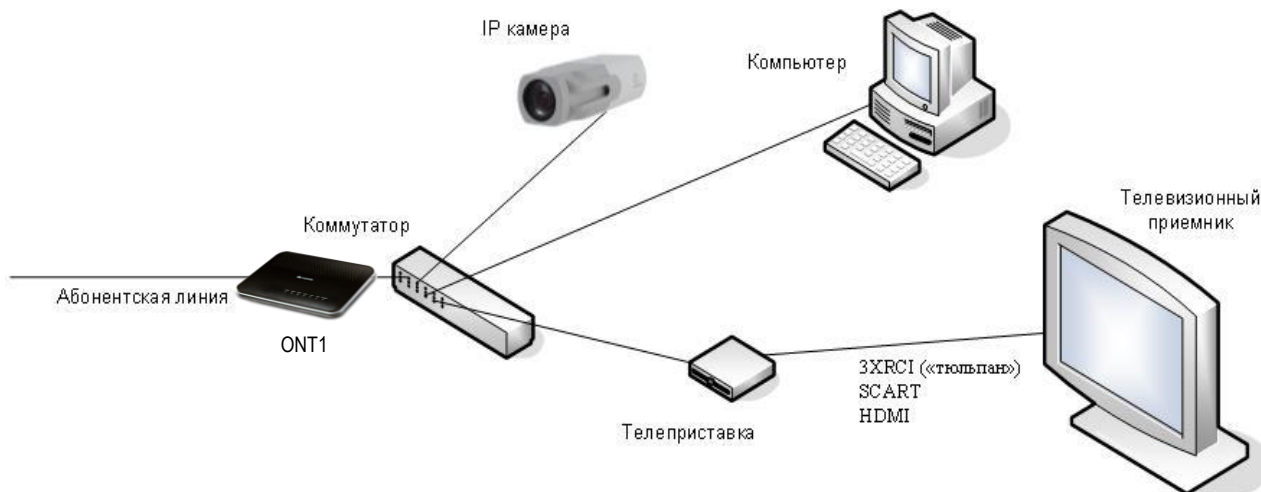
2.4. Подключение к услуге FreeDom ТВ (за исключением пакета бесплатных телеканалов) возможно только с использованием Телеприставки. Информсвязь публикует на сайте <http://freedom-vrn.ru> перечень Телеприставок, совместимых с оборудованием сети FreeDom. Подключение с иными Телеприставками к услуге FreeDom ТВ невозможно.

2.5. Для Подключения к услуге FreeDom ТВ Абонент может арендовать оконечное оборудование у Информсвязи. Оконечное оборудование и принадлежности к нему передаются Абоненту в пользование и владение на период предоставления Услуг. Оконечное оборудование принадлежит Информсвязи на праве собственности. Передача оконечного оборудования оформляется Актом приёма-передачи оборудования, где указывается наименование оборудования и его состав. После подписания Акта приёма-передачи риск случайной гибели или случайного повреждения оконечного оборудования несёт Абонент.

2.6. Подключение к услуге FreeDom Видеонаблюдение производится посредством оконечного оборудования - IP камеры. Информсвязь публикует на сайте <http://freedom-vrn.ru> перечень IP камер, совместимых с оборудованием сети FreeDom. Подключение иных IP камер к услуге и FreeDom Видеонаблюдение производится по согласованию с Информсвязью. Информсвязь не гарантирует работоспособность Услуги с IP камерами, отличными от рекомендованных.

2.7. При предоставлении услуги FreeDom Видеонаблюдение возможно подключение только одной IP камеры на одну абонентскую линию (в одно помещение). IP камера может быть установлена только внутри жилого помещения и исключительно таким образом, чтобы не производилась запись изображения мест общего пользования (тамбуров, общих балконов, лестничных площадок и пролетов и т.д.), а также жилых помещений, принадлежащих третьим лицам.

2.8. Для доступа к услугам подключение оконечного оборудования должно соответствовать следующей схеме:



2.9. В случае если у Абонента установлен маршрутизатор, для обеспечения качества услуги FreeDom ТВ и FreeDom Видеонаблюдение Телеприставку и IP камеру необходимо подключать через коммутатор, при этом Абонентская линия должна также подключаться к коммутатору (см. схему в п. 2.8. настоящего Регламента). При подключении Телеприставки и IP камеры через маршрутизатор или беспроводную точку доступа Информсвязь не гарантирует качество услуги FreeDom ТВ и FreeDom Видеонаблюдение.

2.10. Для подключения к услуге кабельного телевидения в системе аналогового телевизионного вещания необходима организация Абонентской линии. Какое-либо дополнительное Пользовательское (оконечное) оборудование (за исключением телевизионного приёмника) не требуется.

2.11. Для пользования услугами аналогового телевизионного вещания необходимо Оконечное оборудование (телевизионный приёмник) обеспечивающее:

- приём телевизионного сигнала в диапазоне 47,5÷862 МГц без пропусков (всеволновый селектор каналов);
- системы цветности PAL-SEKAM;
- стандарты звука D/K-B/G – для монофонического звукового сопровождения и режим «A2» - для стерео (при наличии режима «стерео» во входящем сигнале).

Телевизионные приёмники предыдущих поколений, не соответствующие указанным выше требованиям, могут быть не способны воспроизводить сигналы ряда телевизионных каналов, даже учитывая, что характеристики сигнала данных каналов в сети Информсвязи соответствуют действующим нормам.

2.12. Для приёма незакодированных цифровых телевизионных каналов необходима поддержка Оконечным оборудованием абонента (телевизионным приёмником или Телеприставкой) стандарта DVB-C.

2.13. Для приёма закодированных цифровых телевизионных каналов Абоненту необходима Смарт-карта, которая предоставляется Абоненту в пользование Информсвязью при заказе соответствующих Пакетов телеканалов. Для установки Смарт-карты Абоненту необходимо приобрести САМ-Модуль (если в телевизионном приёмнике имеется разъём CI, и телеприёмник поддерживает стандарт DVB-C) или Телеприставку. Информсвязь публикует на сайте <http://freedom-vrn.ru> перечень Телеприставок, совместимых с оборудованием сети кабельного телевидения Информсвязи. Подключение с иными Телеприставками к услуге кабельного телевидения в системе цифрового телевизионного вещания невозможно.

2.14. Услуги оказываются по адресу, указанному Абонентом при заключении договора. Указание Абонентом адреса производится путём выбора из списка адресов зданий, в которых присутствует оборудование сети FreeDom для услуг FreeDom Интернет и FreeDom ТВ, и из списка адресов зданий, где присутствует оборудование кабельного телевидения FreeDom, — для услуги кабельного телевидения.

2.15. Абонент может заказать дополнительные услуги. Заказ осуществляется путём подачи письменной заявки в офис Информсвязи. Подавая заявку на заказ дополнительной услуги Абонент соглашается с правилами оказания дополнительной услуги, её стоимостью и правилами тарификации, выражает согласие получить данную дополнительную услугу и оплатить её.

3. Заключение договора

3.1. Услуги, предусмотренные настоящим Регламентом, оказываются Информсвязью на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор заключается с физическими лицами, достигшими возраста 18 лет. Договоры в интересах лиц, не достигших возраста 18 лет, заключаются их родителями или иными законными представителями.

Отношения Информсвязи и Абонента по предоставлению и получению Услуг регламентируются заключённым договором и действующим законодательством РФ, в том числе ст. 429.4 ГК РФ, Федеральным законом от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи», правилами оказания услуг связи.

3.2. Для заключения договора физическое лицо, желающее заключить договор на оказание Услуг, подаёт Информсвязи заявление. Заявление можно оформить на сайте <http://freedom-vrn.ru/reg.html> или по телефону 260-60-60 с 08.30 до 21.00 или в офисах Информсвязи (режим работы и адреса офисов указаны на сайте <http://www.freedom-vrn.ru/cont.html>).

В офисах Информсвязи, при наличии технической возможности, производится заключение договора в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом, без оформления заявления.

Абонент, не являющийся собственником жилого помещения/квартиры, в котором(-ой) производится подключение Услуг, даёт своё согласие при заключении Договора между Абонентом и Информсвязью на предоставление копии Договора собственнику жилого помещения/квартиры в случае его письменного обращения к Информсвязи с соответствующим запросом.

3.3. Режим работы и адреса офисов (для заключения договоров) указаны на сайте сети FreeDom <http://www.freedom-vrn.ru/cont.html>. Получить информацию об основных условиях предоставления Услуг, а также проверить наличие технической возможности предоставления Услуг можно при обращении по телефону (473) 260-60-60 ежедневно с 8.30 до 21.00.

3.4. Заявление, оформленное по телефону или в электронном виде на сайте <http://freedom-vrn.ru/reg.html>, подтверждает согласие физического лица с условиями договора и настоящего Регламента. Сотрудники Информсвязи, в течение двух рабочих дней, по телефонам, сообщённым при первом обращении, выясняют при необходимости недостающие данные об Абоненте, объясняют условия подключения к сети FreeDom и Кабельному телевидению FreeDom и подтверждают согласие физического лица на заключение договора, а также согласие физического лица с условиями договора и настоящего Регламента.

После уточнения всех необходимых данных обратившемуся с заявкой лицу направляется сообщение по электронной почте и/или SMS, содержащее учётное имя Абонента и сумму для оплаты. Это учётное имя позволяет произвести оплату подключения (при наличии) и абонентскую плату за услуги. При этом заключение договора, по желанию Абонента, производится у Абонента в момент подключения к сети либо в офисе Информсвязи.

При невнесении платежа либо внесении физическим лицом денежных средств в размере, меньшем стоимости подключения (при наличии) и размера абонентской платы по избранному Тарифному плану по истечении 10 (десяти) дней с даты получения сообщения, заключение договора производится только в офисе Информсвязи.

3.5. Для заключения договора необходимо иметь при себе паспорт либо документ, его заменяющий. В случае оформления договора у Абонента в момент его подключения к сети (п. 3.4. Регламента), Абонент предъявляет паспорт сотруднику Информсвязи и заключает договор по прибытии сотрудника Информсвязи для проведения работ по подключению Абонента. Выполнение работ и фактическое подключение к сети производится только после заключения договора.

3.6. Договор на Услуги заключается только для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности.

3.7. Договор на Услуги является публичным и заключается со всеми Абонентами на равных и одинаковых условиях. Изменение условий договора для отдельных категорий Абонентов возможно при наличии норм действующего законодательства, предусматривающих особенности оказания Услуг для данной категории Абонентов или в случае индивидуального подключения в здании, отсутствующем в списке адресов зданий, в которых присутствует оборудование сети FreeDom и сети кабельного телевидения Информсвязи.

3.8. Переоформление точки подключения от Абонента допускается только в пользу другого физического лица при отсутствии задолженности. При этом для переоформления точки подключения необходимо наличие следующих условий:

3.8.1. Подача Абонентом заявления об отказе от услуг в пользу другого физического лица;

3.8.2. Согласие другого физического лица на принятие Услуг и на оплату указанных Услуг. Данное согласие должно быть выражено в письменной форме в тексте заявления Абонента либо путём подачи отдельного заявления;

3.8.3. Заключение физическим лицом, на которое переоформляется точка подключения, нового договора на оказание Услуг с Информсвязью. Дата заключения нового договора является также датой расторжения договора с Абонентом.

3.9. Подписывая Договор, Абонент даёт Информсвязи согласие на обработку его персональных данных с момента подписания Договора и до момента, определяемого в соответствии с федеральным законодательством, регламентирующим сроки хранения операторами связи данных об Абонентах и оказанных им услугах, а именно:

- паспортные данные (серия и номер паспорта, кем и когда выдан паспорт, код подразделения, выдавшего паспорт);
- дата и место рождения;
- адрес регистрации;
- адрес установки оконечного оборудования;
- номер телефона (в случае предоставления такого Абонентом).

Информсвязь имеет право осуществлять все действия (операции) с персональными данными Абонента, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Обработка персональных данных Информсвязью осуществляется в целях организации обслуживания Абонентов, а также ведения Лицевых счетов Абонентов. Информсвязь вправе обрабатывать персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчётные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчётных данных (документов), и передавать их уполномоченным органам. Информсвязь не предоставляет персональные данные Абонентов третьим лицам в случаях и для целей, отличных от указанных в настоящем пункте.

4. Подключение

4.1. После оплаты Абонентом стоимости подключения (при наличии) и/или абонентской платы за услуги, Информсвязь проводит работы по подключению Абонента.

В случаях, когда для подключения Услуг необходима прокладка абонентской линии в жилом помещении/квартире, в котором(-ой) Абонент не зарегистрирован и не является собственником, Абонент обязан самостоятельно получить согласие собственника(-ов) жилого помещения/квартиры на прокладку линии связи и на размещение оборудования в общем имуществе собственников

квартир. Абонент несёт полную ответственность перед собственником(-ами) жилого помещения/квартиры за отсутствие такого согласия и/или действия, противоречащие интересам собственника(-ов).

В случае возникновения претензий у собственника жилого помещения/квартиры по поводу прокладки абонентской линии связи в принадлежащем(-ей) ему жилом помещении/квартире Абонент обязан самостоятельно, без привлечения Информсвязи, урегулировать с собственником данные претензии. Информсвязь не несёт ответственность за действия Абонента, произведённые без согласия собственника.

При прокладке абонентской линии в коммунальной квартире, в здании общежития, по лестничной клетке или отгороженному тамбуру, Абонент самостоятельно согласовывает прокладку линии связи с иными жильцами коммунальной квартиры или лицами, проживающими в соседних комнатах, если такая прокладка линии связи может затронуть интересы указанных лиц. В случае, если прокладка потребует дополнительных затрат (например, прокладка короба), Абонент компенсирует затраты в соответствии с Прейскурантом.

4.2. Информсвязь в течение не более чем 20 рабочих дней с момента оплаты Абонентом стоимости подключения (при наличии) и/или абонентской платы за услуги проводит работы по подключению Абонента к Услугам при условии предоставления беспрепятственного доступа в квартиру Абонента, а также предоставления Абонентом Оконечного оборудования, отвечающего условиям, изложенным в п.п. 2.8 – 2.10 Регламента.

4.3. После проведения работ по подключению Абонент или его представитель подписывает Акт начала предоставления услуг. В случае если Абонент желает перенести дату начала оказания услуг, Абонент подаёт специалисту Информсвязи Заявление на приостановление оказания услуг на период с даты подключения до даты, с которой Абонент планирует воспользоваться услугами Информсвязи с продлением первого расчётного периода. Заявление составляется в двух экземплярах. Один экземпляр передаётся специалисту Информсвязи, проводившему работы по подключению, второй экземпляр с отметкой о получении остаётся у Абонента. Если Абоненту неизвестна дата, с которой он планирует воспользоваться услугами Информсвязи, письменное Заявление о возобновлении оказания услуг подаётся в офис Информсвязи.

4.4. После проведения работ по подключению с Лицевого счета списываются:

4.4.1. плата за подключение к Услугам, а также разовые платежи за иные инсталляционные работы, если это предусмотрено условиями договора;

4.4.2. абонентская плата за первый расчётный период (в полном объёме) за оказание Услуг, согласно выбранному Абонентом тарифному плану, в случае отсутствия отдельно платы за подключение абонентская плата за первый расчётный период является также платой за подключение к Услуге.

4.5. Договор аннулируется, о чем Информсвязь извещает Абонента в следующих случаях:

4.5.1. невыполнение Абонентом обязательства по п.4.3. Регламента;

4.5.2. Абонент не подал в офис Информсвязи заявление о возобновлении оказания услуг в течение трёх месяцев с даты подключения.

4.6. В стоимость подключения к Услуге входит:

- прокладка абонентской линии (витая пара 5-й категории в оболочке белого или серого цвета, диаметром около 5 мм) до квартиры Абонента,
- ввод абонентской линии в квартиру,
- кабель необходимой длины до оконечного абонентского оборудования с разъёмом RJ-45 или розеткой;
- прокладка абонентской линии (коаксиальный кабель) до квартиры Абонента,
- ввод абонентской линии в квартиру, кабель необходимой длины до Пользовательского (оконечного) оборудования с антенным штекером под F-разъём,
- настройка одной Телеприставки или одного телевизионного приёмника Абонента в автоматическом режиме без изменения очерёдности каналов.

В обязанности монтажников не входит крепление и прокладка кабеля по квартире Абонента, перемещение мебели для доступа к местам прокладки кабеля в помещении Абонента.

Работы по организации в квартире Абонента абонентской распределительной системы и/или подключение второго и последующего телевизионного приёмника Абонента или Телеприставки проводятся Абонентом за свой счёт и самостоятельно. Абонент может заказать Информсвязи выполнение этих работ. Работы и материалы подлежат дополнительной оплате Абонентом согласно действующему прейскуранту Информсвязи, исходя из объёма проводимых монтажных работ. Эти работы выполняются по отдельной заявке Абонента и в соответствии с разделом 5 настоящего Регламента

4.7. При переезде Абонента, ранее подключённого к сети FreeDom в новое помещение (квартиру), уже подключённое к сети FreeDom, производится новое подключение.

4.8. Работа по подключению Абонента проводится в согласованное время в рабочие дни с 9:00 до 20:00, в выходные дни с 11.00 до 20.00¹. По окончании проведения монтажных работ по подключению производится настройка компьютера Абонента. Настройкой компьютера в рамках первичного подключения по проекту FreeDom может заниматься Абонент самостоятельно с помощью Инструкции по настройке и регистрационных данных (логин, пароль, IP-адрес), указанных в Регистрационной карточке. Также по окончании проведения монтажных работ по подключению к сети кабельного телевидения FreeDom производится настройка Телеприставки или одного телевизионного приёмника Абонента в автоматическом режиме без изменения очерёдности каналов. Настройка дополнительных телевизионных приёмников является отдельной услугой и производится за дополнительную плату.

4.9. В случаях, когда Абоненту требуется изменить ранее согласованное время и/или дату визита специалиста Информсвязи, Абонент обязан сообщить о необходимости изменения даты и/или времени визита и согласовать новое время и/или дату визита по тел. 260-60-60 с 8:30 до 21:00 не менее, чем за 2 часа до назначенного ранее времени визита специалиста.

¹ График подключения может быть изменён в зависимости от режима допуска в технические помещения жилых домов, установленного организацией, осуществляющей обслуживание конкретного жилого дома

4.10. Если специалист Информсвязи выполнил визит к Абоненту в согласованное с Абонентом время и не смог выполнить работу по настройке оборудования Абонента по причинам, не зависящим от специалиста Информсвязи, в том числе:

4.10.1. Абонент отсутствовал в месте встречи;

4.10.2. Абонент не предоставил работоспособное оборудование для выполнения работ;

4.10.3. Абонентом используется нелегализованное программное обеспечение;

4.10.4. Абонент своевременно не сообщил о необходимости изменения времени и/или даты визита специалиста (п. 4.9. настоящего Регламента);

4.10.5. в процессе выполнения работы выяснилось, что настройка не может быть произведена специалистом Информсвязи, (необходима переустановка программного обеспечения Абонента, выполнение иных действий, не входящих в обязанности специалиста) или что Пользовательское (оконечное) оборудование не отвечает установленным требованиям (п.п. 2.8 – 2.10 Регламента) или оборудование неисправно;

4.10.6. по иным причинам, не относящимся к договору, Услугам, обязанностям специалиста Информсвязи, следующий визит специалиста Информсвязи оплачивается Абонентом дополнительно в соответствии с Прейскурантом.

5. Обслуживание

5.1. Зонай ответственности Информсвязи и точкой предоставления услуги считается абонентская линия в точке входа в квартиру Абонента, если не оговорено иное.

При необходимости проведения по заявке Абонента специалистом Информсвязи работ по настройке Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента либо ремонтных работ в случае повреждения абонентской линии в помещении/квартире, в которой Абонент не зарегистрирован и не является собственником, Абонент обязан самостоятельно получить согласие собственника(-ов) жилого помещения/квартиры на проведение указанных работ. Абонент несёт полную ответственность перед собственником(-ами) жилого помещения/квартиры за отсутствие такого согласия и/или действия, противоречащие интересам собственника.

5.2. Для решения вопросов, не требующих немедленного реагирования, рекомендуется использовать электронную почту support@freedom-vrn.ru.

5.3.1. В случае возникновения проблем с доступом в сеть, перед обращением в Информсвязь Абоненту рекомендуется:

- перезагрузить компьютер;
- если компьютер подключён через маршрутизатор (точку доступа), перезагрузить маршрутизатор (точку доступа);
- отсоединить и вновь подсоединить сетевой кабель к системному блоку;
- убедиться, что кабель не повреждён и не пережат мебелью;
- проверить, что подключение по сети находится в состоянии «подключено»;
- уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки компьютера;
- по возможности самостоятельно проверить настройки подключения, используя Инструкцию по настройке и регистрационные данные.

5.3.2. В случае возникновения проблем с приёмом сигналов Телеканалов, перед обращением в Информсвязь Абоненту рекомендуется:

- выключить и вновь включить Пользовательское (оконечное) оборудование;
- отсоединить и вновь подсоединить кабель к Пользовательскому (оконечному) оборудованию;
- убедиться, что кабель не повреждён и не пережат мебелью;
- уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки Пользовательского (оконечного) оборудования;
- по возможности самостоятельно проверить настройки оборудования, используя Инструкцию по настройке.

Выполнение указанных пунктов позволит Абоненту избежать необоснованных платных вызовов.

5.4. По вопросам абонентского обслуживания Абоненты могут обращаться по телефону 260-60-60. По вопросам технического характера Абоненты могут обращаться в службу технической поддержки по телефону 2-606-606. Служба технической поддержки работает круглосуточно. В целях контроля качества обслуживания и последующего анализа обращений Абонентов Информсвязь имеет право осуществлять аудиозапись телефонных разговоров Абонентов с сотрудниками службы технической поддержки и call-центра.

В обязанности службы технической поддержки не входит обучение Абонента навыкам работы с компьютером и сетью, работе в сети Интернет, поиск информации для Абонента, активация за Абонента Интернет-карт, обучение Абонента навыкам работы с Пользовательским (оконечным) оборудованием, сообщение программы передач Телеканалов и т.д.

В целях контроля качества обслуживания и последующего анализа обращений Абонентов Информсвязь имеет право осуществлять аудиозапись телефонных разговоров Абонентов с сотрудниками службы технической поддержки и call-центра.

5.5. Обязанностью Абонента является соблюдение режима конфиденциальности Аутентификационных данных, выданных Абоненту при заключении договора с Информсвязью.

Для обеспечения режима конфиденциальности Аутентификационных данных Абоненту рекомендуется периодически производить смену пароля.

В случае если Абоненту стало известно или у Абонента имеются подозрения, что его Аутентификационные данные могли стать известными третьим лицам, Абоненту необходимо срочно сменить пароль для доступа к сети Интернет. В случае доступа третьих лиц в Интернет с использованием Аутентификационных данных Абонента, он должен оплатить использованные третьими лицами услуги в полном объёме.

Абонент может сменить пароль самостоятельно на сайте <https://statserv.freedom-vrn.ru> (сервер статистики). Абонент может сменить пароль в офисе Информсвязи при предъявлении своего паспорта либо документа, его заменяющего, плата за смену пароля не взимается.

5.6. Абоненту рекомендуется пользоваться системой авторизации доступа, которая позволяет запретить работу в сети Интернет третьих лиц с Аутентификационными данными Абонента, то есть позволяет предотвратить хищение трафика Абонента.

5.7. Абонент обязан устанавливать и пользоваться антивирусными программами во избежание попадания вирусов, а также регулярно обновлять базы антивирусных программ. При отсутствии у Абонента антивирусных программ Информсвязь не несёт ответственность за корректность функционирования и работоспособность ранее настроенного программного обеспечения и оборудования, в том числе и сети.

Абонент обязан отслеживать появление обновлений (Patch'ей) к используемому им программному обеспечению и устанавливать их. При неустановке или несвоевременной установке данных программ Информсвязь не несёт ответственность за корректность функционирования и работоспособность ранее настроенного программного обеспечения и оборудования, в том числе и сети.

Абонент должен иметь в виду, что устанавливаемое им новое программное обеспечение или иное оборудование может привести к сбоям и потери работоспособности уже установленного оборудования и программного обеспечения компьютера, в частности – сети.

5.8. В случае повреждения абонентской линии во внутримомовых коммуникациях (пожар, затопление, вандализм и тому подобное) его восстановлением занимается Информсвязь. Срок восстановления не превышает 10 (десяти) календарных дней со дня обращения Абонента.

5.9. В случае повреждения абонентской линии в помещении Абонента (обрыв, сдавливание мебелью, уничтожение кабеля домашними животными и тому подобное) за его восстановление силами Информсвязи с Абонента взимается оплата согласно Прейскуранту. Срок восстановления не превышает 5 (пяти) календарных дней со дня обращения Абонента.

5.10. В случае проведения плановых профилактических и ремонтных работ на сети Информсвязь уведомляет Абонентов о времени начала и длительности таких работ путём размещения информационного сообщения на сервере <http://www.freedom-vrn.ru> не позднее, чем за 4 часа до начала проведения работ. Клиент не может ссылаться на технические проблемы, если они возникли в связи с проведением таких работ и если Информсвязь своевременно уведомила Абонента об их проведении в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

5.11. Информсвязь не несёт ответственности за содержимое информации, полученной из сети и последствий от её использования.

Информсвязь не несёт ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов сети Интернет, администрируемых третьими лицами. Информсвязь, в порядке, предусмотренном действующим законодательством, ограничивает доступ Абонентов к ресурсам сети Интернет, содержащим информационные материалы, распространение которых запрещено на территории РФ. Недоступность узлов, ресурсов или информационных материалов в указанных случаях не является перерывами связи или неисправностями.

5.12. Изменение списка услуг, предоставляемых Абоненту, возможно путём подачи соответствующего заявления в абонентский отдел Информсвязи.

5.13. Инициатором устранения неисправности, препятствующей получению Абонентом услуг связи от Информсвязи, всегда является Абонент, то есть заявка считается принятой и помощь в решении технических вопросов Абоненту оказывается только в случае обращения Абонента с описанием конкретной проблемы (номер ошибки, наличие/отсутствие связи и/или сервиса и т.д.), с указанием учётного имени и номера телефона для связи с ним.

5.14. При этом в случаях, когда совместная с Абонентом диагностика по телефону однозначно выявляет неработоспособность (или подозрения на неработоспособность) именно сети FreeDom или сети кабельного телевидения Информсвязи (а не оборудования Абонента и не повреждение абонентской линии), службой технической поддержки заполняется аварийная заявка. Нормативный срок исполнения аварийной заявки от Абонента – 2 (два) рабочих дня с момента её заполнения.

В случае поступления заявки после 16:00 в рабочий день, либо в выходной или праздничный день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на первый рабочий день.

Время возникновения неисправности по вине Информсвязи (перерыва в предоставлении услуг связи) исчисляется с момента получения сотрудником службы технической поддержки заявки о неисправности.

5.15. В случае наличия аварийных заявок, оформленных надлежащим образом по инициативе Абонента и имеющих фактов нарушения Информсвязью сроков их исполнения (более 2-х рабочих дней) или наличия фактов отсутствия связи по причине неработоспособности сети FreeDom, без нарушения сроков исполнения аварийных заявок от Абонента, Абонент может обратиться в Информсвязь с заявлением с просьбой увеличить текущий период обслуживания.

5.16. В случаях, когда совместная с Абонентом диагностика выявляет причину невозможности установления соединения с сетью в неисправности оборудования Абонента, в неисправности Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, в повреждении абонентской линии в помещении Абонента или в настройке программного обеспечения Абонента, неумелом обращении Абонента со своим компьютером, в настройке Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, Абонент обязан своими силами (или за свой счёт) устранить причину неисправности. Устранение неисправностей такого рода может осуществляться Информсвязью при условии оплаты устранения неисправностей Абонентом по ценам, предусмотренным Прейскурантом. Дату проведения восстановительных работ, примерный срок их выполнения и их стоимость Абонент согласовывает с Информсвязью по телефону. Срок устранения неисправности Информсвязью не превышает 5 (пяти) календарных дней со дня обращения Абонента.

5.17. В случае если Абонент заказывает услугу по настройке своего компьютера или устранения неисправности, по настройке Пользовательского (оконечного) оборудования, подключение второго и последующего телевизионного приёмника Абонента или Телеприставки, устранению неисправности Пользовательского (оконечного) оборудования у Информсвязи, данная услуга оказывается специалистом Информсвязи ежедневно с 08.30 до 19.30 (точное время согласовывается с Абонентом) и после оплаты Абонентом данной услуги в размере, предусмотренном Прейскурантом Информсвязи.

В случаях, когда Абоненту требуется изменить ранее согласованное время и/или дату визита специалиста Информсвязи, Абонент обязан сообщить о необходимости изменения даты и/или времени визита и согласовать новое время и/или дату визита по телефону 2-606-606 не менее, чем за 2 часа до назначенного ранее времени визита специалиста.

5.18. Если специалист Информсвязи выполнил визит к Абоненту в согласованное с Абонентом время и не смог выполнить работу по настройке оборудования Абонента по причинам, не зависящим от специалиста Информсвязи, в том числе:

5.18.1. Абонент отсутствовал в месте встречи;

5.18.2. Абонент не предоставил работоспособное оборудование для выполнения работ;

5.18.3. Абонент к моменту выполнения визита специалиста уже не нуждается в его услугах;

5.18.4. Абонентом используется нелегализованное программное обеспечение;

5.18.5. Абонент своевременно не сообщил о необходимости изменения времени и/или даты визита специалиста (п. 5.16. настоящего Регламента);

5.18.6. в процессе выполнения работы выяснилось, что причиной вызова специалиста было неумелое обращение Абонента с компьютером или Пользовательским (оконечным) оборудованием или иные обстоятельства, не связанные с действиями Информсвязи, и при этом проблема не может быть решена специалистом Информсвязи, (необходима переустановка программного обеспечения Абонента, консультирование об особенностях работы того или иного программного обеспечения, выполнение иных действий, не входящих в обязанности специалиста);

5.18.7. по иным причинам, не относящимся к договору, Услугам, обязанностям специалиста Информсвязи, вызов считается ложным, Абонент оплачивает ложный вызов в соответствии с Прейскурантом.

5.19. В случаях, когда в процессе выполнения работы сотрудником Информсвязи выяснилось, что причиной вызова специалиста Абонентом было неумелое обращение Абонента с компьютером или Пользовательским (оконечным) оборудованием или иные причины, не связанные с действиями Информсвязи, и сотруднику удалось восстановить работоспособность соединения с сетью или восстановить работоспособность Пользовательского (оконечного) оборудования, выполнение специалистом действий, не связанных непосредственно с настройкой компьютера или Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента для предоставления Услуг, оплачивается Абонентом дополнительно согласно Прейскуранту Информсвязи.

5.20. Абонент обязан не допускать использование SMTP-relay для массовых несанкционированных рассылок (SPAM). В случае неоднократных нарушения Абонентом данного пункта Информсвязь оставляет за собой право отказать в предоставлении SMTP-relay. При злостном игнорировании запросов на прекращение массовых рассылок Информсвязь оставляет за собой право приостановить оказание Услуг.

5.21. Для оперативной блокировки массовых рассылок Информсвязь оставляет за собой право блокировать доставку почты с конкретных адресов в случае выявления массовой рассылки.

5.22. Абонент обязан не допускать любые несанкционированные изменения стандартной схемы подключения, модификации оборудования, используемого для организации подключения в рамках сети FreeDom и сети кабельного телевидения Информсвязи. Линии связи, разъемы, коммутационное оборудование сети FreeDom и сети кабельного телевидения Информсвязи, а также иные изделия, используемые для клиентского подключения, являются собственностью Информсвязи. Использование Абонентом сети (оборудования) Информсвязи или её отдельных участков в каких-либо иных, кроме подключения к сети FreeDom и к сети кабельного телевидения, целях, является нарушением, предусматривающем ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.23. Абонент обязан использовать только те сетевые реквизиты, которые указаны в Регистрационной карточке. Использование других реквизитов (IP-адрес, login) не допускается. При выявлении использования чужих реквизитов производится немедленное отключение от оборудования. Технические специалисты Информсвязи производят подключение Абонента после перенастройки Абонентом своего оборудования и уведомления им Информсвязи.

6. Отключение

6.1. Инициатором отключения, как правило, является Абонент.

6.2. Если Абонент не оплачивает абонентскую плату в течение 15 календарных дней после образования задолженности, Информсвязь может заблокировать доступ Абонента к локальным ресурсам сети FreeDom (в отношении Услуги FreeDom Видеонаблюдение – заблокировать доступ Абонента к серверу <https://cctv.vrn.ru>) и/или приостановить действие договора с физическим отключением кабельной линии Абонента от оборудования Информсвязи.

6.3. В случае если Абонент не выполняет условия эксплуатации сети, предусмотренные настоящим Регламентом, злостно и неоднократно нарушает Нормы пользования сетью (Раздел 1 настоящего Регламента), Информсвязь вправе приостановить действие договора с физическим отключением от оборудования.

6.4. В случае, если отключение от оборудования было вызвано нарушением условий эксплуатации сети Абонентом и неисправность Абонентом устранена, Абонент обязан уведомить абонентский отдел Информсвязи об устранении неисправности (замене своего программного обеспечения, проверке на наличие вирусов, настройке соединения с сетью), технические специалисты Информсвязи проверяют работоспособность системы и производят подключение Абонента после уведомления об устранении неисправности.

6.5. В случае если Абонент в течение 6 (шести) календарных месяцев со дня приостановления оказания услуг связи не производит оплату услуг и/или не устраняет допущенные нарушения, Информсвязь имеет право расторгнуть договор, заключённый с Абонентом без дополнительного уведомления Абонента.

В случае длительного отсутствия, переезда, неисправности абонентской распределительной системы и/или Пользовательского (оконечного) оборудования, иных обстоятельств, препятствующих пользованию Услугами в течение времени, превышающего один Расчётный период, Абонент может подать в офис Информсвязи заявление о приостановлении оказания Услуг и отключении абонентской линии. При этом выполняется физическое отключение абонентской линии от оборудования Информсвязи, и абонентская плата не взимается.

6.6. При прекращении предоставления услуги адресное пространство возвращается Информсвязи.

6.7. Информсвязь не хранит на серверах Информсвязи и не передаёт Абоненту записи с IP камер с момента отключения Абонентом Услуги FreeDom Видеонаблюдение. Записи с IP камер Абонента удаляются Информсвязью из видеохранилища в течение 24 часов с момента отключения Абонентом Услуги FreeDom Видеонаблюдение.

7. Порядок расчётов

7.1. При подключении к сети FreeDom и к сети кабельного телевидения Информсвязи и внесении Абонентом первоначального платежа Информсвязь формирует для Абонента индивидуальный Лицевой счёт, на котором отражаются все платежи Абонента, движение средств, внесённых Абонентом.

7.2. Способы осуществления платежей Абонентом и точки приёма платежей приведены на официальном сервере сети FreeDom по адресу <http://www.freedom-vrn.ru>

7.3. При оплате услуг через платёжные терминалы Абонент указывает своё учётное имя (Login), которое одновременно является учётным именем для доступа к услугам.

7.3.1. При осуществлении платежей Абонентом через платёжные терминалы документом, подтверждающим факт платежа, является чек, выданный платёжным терминалом. Во избежание недоразумений, связанных с зачислением средств на Лицевой счёт Абонента, следует обязательно сохранять чек до поступления средств на Лицевой счёт Абонента.

7.3.2. Все претензии, касающиеся поступления средств на Лицевой счёт Абонента после осуществления платежа через платёжный терминал, Абонент предъявляет владельцу платёжного терминала по реквизитам, указанным на чеке.

7.3.3. Информсвязь не несёт ответственность за действия владельцев платёжных терминалов, в том числе, если они меняют адреса расположения терминалов и/или сумму комиссии за осуществление платежа.

7.3.4. Лицевой счёт Абонента при оплате через платёжные терминалы пополняется в момент поступления информации о произведённом платеже в Информсвязь от платёжной системы.

7.4. В случае осуществления Абонентом безналичных платежей денежные средства следует перевести на расчётный счёт Информсвязи, указанный в Договоре.

Для перевода безналичных денежных средств с банковской карты Visa или MasterCard можно воспользоваться сервером электронных платежей <http://pay.freedom-vrn.ru/index.jsp>, который позволяет оформить заявку на перевод денежных средств в адрес Информсвязи с помощью указанных на нём электронных платёжных шлюзов. Порядок проведения платежа посредством сервера электронных платежей изложен в Публичной оферте, размещённой на данном сервере. Денежные средства, переведённые с банковской карты согласно заявке, учитываются на Лицевом счёте Абонента после получения Информсвязью информации о платеже от платёжного шлюза, посредством которого была произведена оплата.

Другие безналичные платежи Абонента учитываются на Лицевом счёте только после получения выписки из банка о поступлении денежных средств на расчётный счёт Информсвязи.

При осуществлении платежей безналичными денежными средствами через средства дистанционного банковского обслуживания либо сервер электронных платежей Абонент (платательщик) предоставляет свои данные лицу, обслуживающему указанные средства или сервер. Данные банковской карты, банковского счёта и/или плательщика (за исключением суммы платежа и учётного имени, в отношении которого была произведена оплата), Информсвязи не передаются. Документом, подтверждающим факт платежа, является электронный чек системы дистанционного банковского обслуживания или сервера электронных платежей, при отсутствии данного документа претензии по зачислению денежных средств на Лицевой счёт Абонента не могут быть рассмотрены.

7.5. Платежи, поступившие через кассу Информсвязи, учитываются на Лицевом счёте немедленно после поступления.

7.6. По вопросам оплаты Абоненты могут обращаться в службу расчёта с клиентами по телефону 260-60-60.

7.7. Клиент выбирает тарифный план из предусмотренных Прейскурантом Информсвязи, действующим на дату заключения договора с Абонентом.

7.8. Абонентская плата по тарифному плану списывается с Лицевого счёта в первый день Расчётного периода. Исключение составляет абонентская плата за "Аренду комплекта оконечного оборудования для услуги FreeDom ТВ", которая может списываться с Лицевого счёта до начала очередного расчётного периода с периодичностью не более одного раза за календарный месяц. Если после списания абонентской платы баланс лицевого счёта становится отрицательным, Абоненту приостанавливается оказание услуг FreeDom Интернет и FreeDom ТВ до пополнения Лицевого счёта и ликвидации задолженности, дата начала расчётного периода сдвигается до дня ликвидации задолженности².

7.9. Предоставление доступа к Услугам производится при условии наличия денежных средств на Лицевом счёте Абонента (положительного баланса Лицевого счёта). Если Абонент выбрал Тарифный план с учётом трафика, то после получения трафика, включённого в абонентскую плату, производится тарификация трафика и ведётся списание средств с Лицевого счёта Абонента сверх абонентской платы.

Если баланс лицевого счёта становится отрицательным, Абоненту приостанавливается оказание Услуг, кроме услуги по аренде комплекта оконечного оборудования для услуги FreeDom ТВ и/или услуги кабельного телевидения FreeDom, до дня погашения задолженности. Возобновление оказания Услуг производится только после полного погашения Абонентом задолженности за Услуги, оказанные в течение Расчётного периода, а если погашение задолженности производится в последний рабочий день Расчётного периода или после наступления следующего Расчётного периода — после полного погашения Абонентом

² Например, первый Расчётный период длился с 10 октября по 09 ноября. 10 ноября должна была быть списана абонентская плата за следующий Расчётный период, однако средства на Лицевом счёте Абонента отсутствовали. Платёж был внесён Абонентом 12 ноября. Следовательно, дата начала расчётного периода изменяется и Расчётный период действия тарифного плана будет длиться с 12 ноября по 11 декабря.

задолженности за Услуги, оказанные в течение Расчётного периода, и полной оплаты абонентской платы за следующий Расчётный период, при этом дата начала Расчётного периода сдвигается до даты оплаты абонентской платы. Приостановка оказания услуг кабельного телевидения FreeDom и начисления соответствующей абонентской платы осуществляется путём физического отключения от оборудования сети кабельного телевидения (п.6.2.настоящего Регламента).

7.10. Абонент может изменить тарифный план с даты начала Расчётного периода через личный кабинет на <https://statserv.freedom-vrn.ru>. Дополнительное соглашение к договору о смене тарифного плана Абонент подписывает в офисе Информсвязи в течение 2-х недель с момента смены тарифного плана.

7.11. Абонент может изменить тарифный план в любое время в течение срока действия Договора. Для изменения тарифного плана Абоненту необходимо написать заявление об изменении тарифного плана и подать данное заявление в офис Информсвязи.

Смена тарифного плана по инициативе Абонента в середине Расчётного периода рассматривается как полное выполнение Информсвязью своих обязательств в текущем Расчётном периоде, и дата начала Расчётного периода устанавливается с даты смены тарифного плана.

Списание средств с Лицевого счёта Абонента за услуги по новому Тарифному плану производится в начале Расчётного периода. Если после списания абонентской платы баланс Лицевого счёта становится отрицательным, Абоненту приостанавливается оказание услуг до пополнения Лицевого счёта и ликвидации задолженности, дата начала Расчётного периода сдвигается до дня ликвидации задолженности.

Если оказание услуг уже приостановлено, Абонент может изменить услуги, например, отказаться от части услуг, пакетов телеканалов или выбрать другой тарифный план в личном кабинете на сайте <https://statserv.freedom-vrn.ru> и открыть себе доступ к услугам, если после такого изменения баланс Лицевого счёта станет положительным.

7.12. Смена тарифного плана возможна не чаще одного раза в месяц.

7.13. Абоненту может быть отказано в смене тарифного плана на выбранный Абонентом. Основаниями для отказа в изменении тарифного плана могут быть следующие обстоятельства:

7.13.1. Период действия тарифа до даты его отмены или существенного изменения (в связи с внесением изменений в Прейскурант или утверждением нового Прейскуранта) меньше Расчётного периода;

7.13.2. Выбранный Абонентом тариф не относится к тарифам на Услуги сети FreeDom и кабельного телевидения FreeDom либо распространяется на категорию Абонентов, к которым данный Абонент не принадлежит.

7.13.3. Абонент выбирает услугу FreeDom ТВ при тарифном плане с учётом трафика на услугу FreeDom Интернет.

7.13.4. Абонент выбирает тарифный план "Абонентская линия" на услугу FreeDom Интернет менее чем через четыре расчётных периода после заключения договора при отсутствии у него услуги FreeDom ТВ с платным пакетом телеканалов.

7.14. Списание с Лицевого счёта Абонента средств в оплату за периодические услуги (например, услуги электронной почты) производится ежемесячно, до момента письменного уведомления Абонентом Информсвязи о своём желании расторгнуть/приостановить действие услуги. Периодичность списания средств в оплату за данные услуги устанавливается в Прейскуранте.

7.15. Информация о состоянии лицевого счёта, статистика и история взаиморасчётов доступна для Абонента личном кабинете на сайте <https://statserv.freedom-vrn.ru>.

7.16. В личном кабинете отслеживается изменение платёжного баланса с периодичностью от 30 минут до 4 часов, поэтому возможно возникновение ситуации, при которой баланс Лицевого счёта Абонента будет отрицательным. Для того чтобы избежать неожиданного отключения от сети, Абонент обязан самостоятельно контролировать состояние баланса своего Лицевого счёта. В случае невнимательного отслеживания информации о состоянии своего Лицевого счёта, Абонент не освобождается от оплаты услуг Информсвязи. Абонент обязан проводить платежи по Договору таким образом, чтобы баланс его Лицевого счёта оставался положительным в любой момент действия Договора.

7.17. В случае длительного отсутствия, переезда, поломки компьютера или сетевого адаптера, иных обстоятельств, препятствующих пользованию Услугами в течение времени, превышающего один Расчётный период, Абонент может подать в офис Информсвязи заявление о приостановлении оказания Услуг и отключении линии связи. При этом выполняется отключение линии связи от оборудования Информсвязи, и абонентская плата не взимается, кроме абонентской платы за "Аренду комплекта окончного оборудования для услуги FreeDom ТВ".

7.18. Абонент может приостановить оказание Услуги на срок до 200 дней, заказав услугу «Отпуск» на сервере статистики. Расчётный период, в котором начинает действовать услуга «Отпуск», будет продлён на соответствующее количество дней в случае, если Услуга действовала для Абонента в день начала «Отпуска».

7.19. Абонент может воспользоваться услугой sms-информирования. Указанная услуга подключается при заключении договора, путём подачи заявления в офисе Информсвязи либо на сайте <http://www.freedom-vrn.ru> в разделе «Личный кабинет». Информация об услуге размещена на сайте http://freedom-vrn.ru/fservice_sms.html. Услуга предоставляется в следующем порядке:

7.19.1. Услуга предоставляется в целях информирования Абонента о следующих событиях:

- об окончании Расчётного периода и необходимости внести Абонентскую плату за следующий Расчётный период;
- о поступлении денежных средств на Лицевой счёт Абонента (осуществляется только в случае внесения платежа через платёжные терминалы);
- об авариях на сети Информсвязи;
- о проведении текущих регламентных работ, которые могут повлиять на качество и доступность услуг Информсвязи.

7.19.2. Услуга предоставляется исключительно в виде направления sms-уведомлений от Информсвязи Абонентам. Отправка ответных sms от Абонентов в адрес Информсвязи не требуется, приём подобных sms не осуществляется. Информсвязь не осуществляет запрос персональных данных Абонента, его учётного имени и/или пароля посредством sms.

7.19.3. В случае подачи заявления на подключение услуги sms-уведомления (в том числе устно) в офисе Информсвязи либо подключении услуги sms-уведомления в Личном кабинете Абонент соглашается с указанными условиями предоставления услуги при подаче заявления либо при нажатии кнопки «Подключить» соответственно. При подключении услуги sms-уведомления при заключении договора Абонент соглашается с указанными условиями предоставления услуги путём подписания договора.