

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО "СИТИЛАЙН"

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Используемые в настоящем регламенте термины и определения обозначают следующее:  
**Абонент** - юридическое или физическое лицо, непосредственно пользующееся Услугами с согласия Оператора связи и на условиях, определенных соглашением сторон.

Юридические лица действуют через своего представителя, которым является руководитель организации, имеющий право действовать без доверенности на основании устава, или иное уполномоченное лицо, действующее на основании доверенности.

Физическое лицо или индивидуальный предприниматель имеют право действовать лично или через своего представителя по доверенности. Во всех случаях лица обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность.

**Договор** - договор, заключаемый между Оператором связи и Абонентом на предоставление услуг.

**Заявка** - обращение, поданное Оператору связи о неисправности.

**Интернет** - множество сетей передачи данных и доступных через них ресурсов, порядок взаимодействия которых регулируется международной некоммерческой организацией «Internet Corporation for Assigned Names and Numbers».

**Лицевой счет (далее ЛС)** - индивидуальный счет Абонента в биллинговой системе Оператора связи, имеющий уникальный идентификационный номер.

**Личный кабинет** - интернет страница на сервере Оператора связи, содержащая информацию об объеме заказанных Услуг и текущем состоянии лицевого счета Абонента

**Оператор связи** – ООО «СитиЛайн»

**Сайт оператора связи** - сайт Оператора связи в сети Интернет <http://city-line.org/>

**Служба технической поддержки (далее СТП)** - технический персонал Оператора связи, осуществляющий Техническую поддержку.

**Тарифный план (далее ТП)** - условия пользования и оплаты Услуг связи.

**Техническая поддержка** - мероприятия, проводимые Оператором связи по обеспечению надлежащего технического обслуживания Абонентов, функционирования сервисов, предоставляемых оператором связи, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

**Услуга** - услуга доступа в сеть Интернет, оказываемая Оператором связи в соответствии с лицензиями, оплачиваемая Абонентом по тарифам Оператора связи.

**Учетные данные** - уникальные логин и пароль Абонента для входа в сеть Интернет.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Услуги предоставляются только АБОНЕНТАМ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. АБОНЕНТОМ считается ЛИЦО, зарегистрированное в учетной системе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и заключившее с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ Договор на оказание услуг связи по передаче данных и/или телематических услуг связи.

2.2. АБОНЕНТ является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ третьим лицам, если это не оформлено другими соглашениями с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ.

2.3. Заключение договора с АБОНЕНТОМ происходит только при наличии технической возможности.

2.4. ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право временно прекратить предоставление услуг АБОНЕНТУ в случае невнесения предоплаты на ЛС АБОНЕНТА.

2.5. Официальные сообщения для АБОНЕНТОВ выставляются на сайте провайдера.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

#### **3.1. Порядок заключения договора с АБОНЕНТОМ, проживающим в многоквартирном доме (МКД)**

3.1.1. Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо оставить заявку на подключение для определения технической возможности.

Способы подачи заявки:

- позвонить по телефонам 77-5-77, 8-932-5555-200 или 8-922-888-888-0;
- прийти в офис компании «СитиЛайн» по адресу: г. Бузулук, ул. 1 мкр, д.32Б. г. Бузулук, Чапаева, 10.
- оставить заявку на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

В момент создания заявки, АБОНЕНТУ необходимо сообщить свои данные: ФИО, адрес подключения и номер мобильного телефона.

3.1.2. В период от 10 до 24 рабочих часов, ОПЕРАТОР СВЯЗИ должен связаться с АБОНЕНТОМ и сообщить о наличии технической возможности подключения. В случае положительного ответа АБОНЕНТ приглашается в офис для заключения договора.

3.1.3. Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо выбрать тарифный план.

3.1.4. Все услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ на основании Договора, заключенного между АБОНЕНТОМ (гражданином, достигшим 18-летнего возраста) с одной стороны и ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ, с другой стороны.

3.1.5. АБОНЕНТ вправе заключить Договор только под своим именем, подтвердив его документом, удостоверяющим личность (паспорт). Заключение Договора под именем другого лица не допускается

3.1.6. АБОНЕНТ обязан оплатить стоимость подключения до начала монтажных работ.

3.1.7. Если по адресу подачи заявки на подключение у ОПЕРАТОРА СВЯЗИ отсутствует техническая возможность подключения (отсутствует функционирующий узел связи), то ОПЕРАТОР СВЯЗИ начинает процедуру сбора заявок желающих подключиться (не менее 4-5 заявок). При необходимом количестве заявок, ОПЕРАТОР СВЯЗИ проводит с Управляющей компанией данного МКД согласование круглосуточного доступа и размещения узла связи.

При наличии необходимых согласований строительство узла связи ОПЕРАТОР СВЯЗИ должен завершить в течение 1 месяца.

#### **3.2. Порядок заключения договора с АБОНЕНТОМ, проживающим в частном доме.**

3.2.1. Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо оставить заявку на подключение для определения технической возможности.

Способы подачи заявки:

- позвонить по телефонам 77-5-77, 8-932-5555-200 или 8-922-888-888-0;
- прийти в офис компании «СитиЛайн» по адресу: г. Бузулук, ул. 1 мкр, д.32Б. г. Бузулук, Чапаева, 10.
- оставить заявку на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

В момент создания заявки, АБОНЕНТУ необходимо сообщить свои данные: ФИО, адрес подключения и номер мобильного телефона.

3.2.2. В период от 10 до 24 рабочих часов, ОПЕРАТОР СВЯЗИ должен связаться с АБОНЕНТОМ и сообщить о наличии технической возможности подключения. В случае положительного ответа АБОНЕНТ приглашается в офис для заключения договора.

3.2.3. Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо выбрать тарифный план.

3.2.4. Все услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ на основании Договора, заключенного между АБОНЕНТОМ (гражданином, достигшим 18-летнего возраста) с одной стороны и ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ, с другой стороны.

3.2.5. АБОНЕНТ вправе заключить Договор только под своим именем, подтвердив его документом, удостоверяющим личность (паспорт). Заключение Договора под именем другого лица не допускается

3.2.6. Стоимость подключения частного дома составляет 10800 руб., если удаленность подключения от ближайшего бокса со свободными оптическими портами не превышает 600 метров кабеля. Если удаленность подключения от бокса со свободными портами более 600 метров, то стоимость подключения считается индивидуально. Стоимость подключения может меняться, в случае проведения акций.

3.2.7. АБОНЕНТ обязан оплатить стоимость подключения до начала монтажных работ.

### **3.3. Порядок заключения договора с АБОНЕНТОМ, являющимся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.**

3.3.1. Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо оставить заявку на подключение для определения технической возможности.

Способы подачи заявки:

- позвонить по телефонам 77-5-77, 8-932-5555-200 или 8-922-888-888-0;
- прийти в офис компании «СитиЛайн» по адресу: г. Бузулук, ул. 1 мкр, д.32Б. г. Бузулук, Чапаева, 10.
- оставить заявку на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;
- направить письмо на электронную почту «СитиЛайн»: [info@city-line.org](mailto:info@city-line.org)

В момент создания заявки, АБОНЕНТУ необходимо сообщить контактные данные: название организации, форму собственности, адрес подключения и номер мобильного телефона контактного лица.

3.3.2. В течение 3 рабочих дней, ОПЕРАТОР СВЯЗИ должен связаться с АБОНЕНТОМ и сообщить о наличии технической возможности и стоимости подключения. В случае положительного ответа АБОНЕНТУ необходимо:

- заполнить заявление на заключение договора на оказание услуг связи;
- заполнить карточку предприятия;
- выбрать тарифный план;
- предоставить документы, необходимые для заключения договора: паспорт представителя; копия документа, подтверждающий его полномочия; копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (гражданина в качестве индивидуального предпринимателя);

3.3.3. Стоимость подключения юридического лица или индивидуального предпринимателя рассчитывается для каждого индивидуально в зависимости от сложности подключения и расхода материалов.  
Выезд специалиста для расчета стоимости работ по подключению осуществляется бесплатно.

## **4. ТЕХНОЛОГИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ**

### **4.1. Технология подключения АБОНЕНТА в МКД**

4.1.1. Техническая возможность подключения определяется наличием функционирующего коммутатора ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в данном МКД. Подключение осуществляется путем прокладки медного кабеля (UTP категории 5) от коммутатора ОПЕРАТОРА СВЯЗИ до оборудования АБОНЕНТА (в случае, если длина кабеля превышает 100 метров, ОПЕРАТОР СВЯЗИ в праве предложить АБОНЕНТУ особые условия подключения).

4.1.2. Подключение включает в себя:

- ввод медного кабеля в квартиру (при необходимости будет произведено сверление стен);
- прокладка кабеля необходимой длины, внутри квартиры, до компьютера;
- демонстрация работоспособности;
- при желании установка и настройка маршрутизатора для раздачи сигнала.

4.1.3. Если маршрутизатор был приобретен у ОПЕРАТОРА СВЯЗИ – установка специалистами монтажной группы, при подключении, бесплатно.

В случае если маршрутизатор был приобретен в другом месте, либо после подключения, установка и настройка – 500 руб.

4.1.4. Для стабильной работы устройств, подключенных через маршрутизатор, рекомендуется его размещать как можно ближе к помещению, где наиболее часто планируется пользоваться Интернетом.

4.1.5. Подключение АБОНЕНТА, после заключения договора, происходит в течение 5 рабочих дней.

4.1.6. Специалисты монтажной группы пребывают в заранее согласованное время по адресу, указанному в ДОГОВОРЕ. Перед подключением АБОНЕНТ должен подписать Бланк Заказа, а после проведения работ и демонстрации работающей услуги на оборудовании клиента - подписать Акт приемки.

### **4.2. Технология подключения АБОНЕНТА в частном секторе**

4.2.1. Подключение осуществляется путем прокладки оптического кабеля от клиентского бокса до абонентского терминала (ONT), устанавливаемого в помещении АБОНЕНТА.

4.2.2. Подключение включает в себя:

- ввод оптического кабеля в помещение АБОНЕНТА (при необходимости будет произведено сверление стен);
- установка ONT;
- прокладка медного кабеля (UTP категории 5) необходимой длины, внутри дома, от ONT до компьютера;
- демонстрация работоспособности;

- при желании установка и настройка маршрутизатора для раздачи сигнала.

4.2.3. Если маршрутизатор был приобретен у ОПЕРАТОРА СВЯЗИ – установка специалистами монтажной группы, при подключении, бесплатно.

В случае если маршрутизатор был приобретен в другом месте, либо после подключения, установка и настройка – 500 руб.

4.2.4. Для стабильной работы устройств, подключенных через маршрутизатор, рекомендуется его размещать как можно ближе к помещению, где наиболее часто планируется пользоваться Интернетом.

4.2.5. Абонентский терминал (ONT) входит в стоимость подключения и предоставляется АБОНЕНТУ во временное пользование.

4.2.6. Абонентский терминал, для более устойчивой работы Интернета, рекомендуется размещать в доме, т.к. его рабочий диапазон температур от -5 до +40 градусов Цельсия, а максимальная влажность не более 80%. А т.к. оборудование будет работать от электрической сети, необходимо установить стабилизатор напряжения.

4.2.7. Подключение АБОНЕНТА, после заключения договора, происходит в течение 30 рабочих дней.

Если температура окружающего воздуха опустится ниже -10 градусов, при ветре более 10 м/с или если поверхность столбов/опор, на которые крепится оптоволоконный кабель, будет сырой, работа по подключению будет приостановлена до момента наступления благоприятных погодных условий.

4.2.8. Специалисты монтажной группы пребывают в заранее согласованное время по адресу, указанному в ДОГОВОРЕ. Перед подключением АБОНЕНТ должен подписать Бланк Заказа, а после проведения работ и демонстрации работающей услуги на оборудовании клиента - подписать Акт приемки.

### **4.3. Технология подключения юридического лица или индивидуального предпринимателя**

4.3.1. Техническая возможность подключения определяется наличием функционирующего коммутатора ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в данном помещении. Подключение осуществляется путем прокладки медного кабеля (УТР категории 5) от коммутатора ОПЕРАТОРА СВЯЗИ до оборудования АБОНЕНТА (в случае, если длина кабеля превышает 100 метров, ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе предложить АБОНЕНТУ особые условия подключения).

4.3.2. Подключение включает в себя:

- ввод медного кабеля в офисное помещение (при необходимости будет произведено сверление стен);
- прокладка кабеля необходимой длины, внутри помещения, до компьютера;
- демонстрация работоспособности;
- при желании установка и настройка маршрутизатора для раздачи сигнала и телекоммуникационного оборудования клиента.

4.3.3. Если маршрутизатор был приобретен в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ – установка специалистами монтажной группы, при подключении, бесплатно.

В случае если маршрутизатор был приобретен в другом месте, либо после подключения, установка и настройка – 500 руб.

4.3.4. Для стабильной работы устройств, подключенных через маршрутизатор, рекомендуется его размещать как можно ближе к помещению, где наиболее часто планируется пользоваться Интернетом.

4.3.5. Подключение АБОНЕНТА происходит после заключения договора, в сроки, согласованные с клиентами, в индивидуальном порядке.

4.3.6. Специалисты монтажной группы пребывают в заранее согласованное время по адресу, указанному в ДОГОВОРЕ. Перед подключением АБОНЕНТ должен подписать Бланк Заказа, а после проведения работ и демонстрации работающей услуги на оборудовании клиента - подписать Акт приемки.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ**

5.1. Услуги предоставляются при положительном балансе лицевого счета. В случае, если баланс лицевого счета принял отрицательное значение, ОПЕРАТОР СВЯЗИ без предварительного уведомления приостанавливает оказание услуг. Оказание услуг возобновляется после восстановления положительного баланса лицевого счета.

5.2. Отказ АБОНЕНТА от услуги регистрируется на основании заявления АБОНЕНТА. В случае регистрации данного отказа ОПЕРАТОР СВЯЗИ прекращает оказание этой услуги, при этом взимание оплаты за услугу прекращается с момента регистрации отказа.

5.3. АБОНЕНТ может изменить набор используемых услуг в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, путём подачи заявления и по предъявлении удостоверения личности - для АБОНЕНТОВ - физических лиц, или официального письма от организации - для АБОНЕНТОВ - юридических лиц.

5.4. ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право на полное или частичное прерывание оказания услуг, связанное с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети. ОПЕРАТОР СВЯЗИ оповещает АБОНЕНТОВ о необходимости проведения работ путем размещения информации на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ <http://city-line.org>. Так же ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право на проведение работ с 7:00 до 9:00 без предварительного уведомления АБОНЕНТОВ, если запланированный перерыв Услуги составляет не более 30 минут.

5.5. При необходимости АБОНЕНТ может временно приостановить услугу, обратившись в абонентский отдел ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. ОПЕРАТОР СВЯЗИ ставит административную блокировку. Блокировка ставится от 5 дней до 3-х месяцев. За период блокировки, денежные средства с ЛС АБОНЕНТА не списываются. Для возобновления услуги, АБОНЕНТУ необходимо обратиться в абонентский отдел ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

5.6. АБОНЕНТ, может воспользоваться услугой «Обещанный платеж», обратившись в Абонентский отдел (или в службу технической поддержки). Обещанный платеж предоставляется при отрицательном балансе, сроком не более чем на 3 дня, один раз в месяц.

5.7. Смена ТП АБОНЕНТА происходит по письменному заявлению, в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.  
Сроки изменения ТП:

- при смене ТП, абонентская плата которого выше предыдущего, ТП меняется при обращении;
- при смене ТП, абонентская плата которого ниже предыдущего, ТП меняется с 1-го числа следующего месяца.

5.8. Предоставление статического IP-адреса, происходит по письменному заявлению АБОНЕНТА, в течение 4 рабочих дней. Стоимость статического IP-адреса зависит от выбранного ТП.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ЦИФРОВОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ СМОТРЁШКА**

### **6.1. Описание услуги цифрового телевидения Смотрёшка**

Для подключения услуги необходимо:

1. доступ к сети Интернет
2. устройство, исходя из следующих способов подключения:
  - ПК/ноутбук (ОС Windows XP SP2 и выше, Mac OS X 10.4 и выше, Linux)
  - Приставка/медиаплеер (ОС Android, Dune HD TV-101, Dune HD TV-102);
  - Смартфон/планшет (ОС Android 4.0 и выше, iphone/ipad с iOS 6.0 и выше)
  - Телевизор Samsung с поддержкой SMART TV (модели с 2013г. выпуска)
  - Телевизор LG с поддержкой SMART TV (на WebOS 1.0., модели с 2013г. выпуска).

Для просмотра цифрового телевидения Смотрёшка на ПК/ноутбуке необходимо установить Adobe flash player 10.1.53.64 и выше, иметь включенными JavaScript и Cookies. Просмотр возможен в браузерах: Safari, Google Chrome, Opera, Mozilla Firefox, Internet Explorer 10 и выше.

Для просмотра телевидения на всех устройствах, кроме ПК/ноутбука необходимо установить приложение с сайта поставщика услуг <http://smotreshka.tv/#devices>.

Список рекомендуемых устройств с указанием конкретных моделей можно посмотреть на сайте поставщика услуг <http://smotreshka.tv/#devices>.

Для просмотра на телевизорах Samsung и LG с поддержкой SMART TV необходимо установить приложение по инструкции на сайте поставщика услуг <http://smotreshka.tv/#about/smart-tv>.

При необходимости подключения услуги цифрового телевидения Смотрёшка, АБОНЕНТУ необходимо обратиться в абонентский отдел.

### **6.2 Тарифные планы и регистрация услуги цифрового телевидения Смотрёшка**

Доступ к услуге цифрового телевидения Смотрёшка осуществляется при активированном тарифном плане.

Активация услуги производится в день обращения АБОНЕНТА в абонентский отдел и продолжается до окончания действия тарифного плана за услугу Интернет. Дальнейшее списание абонентской платы за услугу цифрового телевидения происходит одновременно со списанием абонентской платы за услуги Интернет.

Для авторизации на серверах цифрового телевидения Смотрёшка АБОНЕНТ использует реквизиты доступа (логин и пароль), которые АБОНЕНТ получает в абонентском отделе. Пароль для доступа к услуге АБОНЕНТУ будет предоставлен посредством электронной почты, указанной при регистрации. Смена пароля производится на сайте поставщика услуг (<http://smotreshka.tv/>).

Реквизиты доступа цифрового телевидения Смотрёшка АБОНЕНТ может использовать для подключения не более 5 устройств одновременно по одному адресу подключения услуги Интернет.

## **7. ПОРЯДОК РАСЧЕТА**

### **7.1. Оплата услуг физическими лицами**

7.1.1. Расчетным периодом является календарный месяц. Оплата услуг производится авансовыми платежами, путем единовременного списания абонентской платы с ЛС АБОНЕНТА 1-го числа текущего месяца.

7.1.2. Оплата услуг по договору производится авансовыми платежами:

- в офисах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, которые находятся по адресам: 1 мкр, д. 32Б, Чапаева, 10, доступна возможность оплаты услуг наличным и безналичным расчетом. К оплате принимаются карты: Visa, MasterCard. Оплата принимается без комиссии.  
- оплата с помощью банковской карты через сайт к ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. Для этого способа оплаты вам понадобится интернет, номер лицевого счета абонента и банковская карта – MasterCard или VISA. Чтобы оплатить интернет, следует зайти на официальный сайт, выбрать «ОПЛАТИТЬ», ввести данные банковской карты, номер лицевого счета и сумму перечисляемых денежных средств. После онлайн- подтверждения платежа оплата будет завершена.

Пополнение лицевого счета можно проверить через личный кабинет. Данные для входа в личный кабинет можно узнать по телефону: 8-932-5555-200 или 8922-888-888-0, либо обратиться в офис по адресу: 1 мкр, д. 32Б, Чапаева, 10.

Платеж поступит на лицевой счет АБОНЕНТА в течение нескольких минут с момента оплаты на странице платёжного шлюза. Платежи осуществляются по безопасному защищенному протоколу SSL 3.0. При оплате банковской картой комиссия не взимается.

- оплата через интернет банк Сбербанк-онлайн. Необходимо перейти по адресу [online.sberbank.ru](http://online.sberbank.ru). Для входа на сайт следует ввести логин и пароль пользователя или его идентификатор. Для защиты данных на мобильный телефон АБОНЕНТА высылается одноразовый пароль.

Необходимо пройти в личный кабинет, выбрать вкладку «ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ» ® «ДОМ» ® «ИНТЕРНЕТ И ТВ» ® «ТД СИТИЛАЙН» ® заполнить форму.

Лицевой счет можно узнать по телефонам: 8922-888-888-0 или 8932-5555-200, либо обратиться в офисы ПРОВАЙДЕРА по адресам: 1 мкр, д. 32Б и Чапаева, 10

Зачисление осуществляется моментально, в течение 30-50 секунд.

- в отделениях Сбербанка, через банкоматы, платежные терминалы, кассу Услуги ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, можно оплатить через банкомат Сбербанка. В разделе «Другие услуги» ® «Интернет-телевидение», следует ввести номер лицевого счета.

Платеж проводится в режиме онлайн и без комиссии.

Для оплаты через кассу Сбербанка необходимо взять квитанцию в офисах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, которые находятся по адресам: 1 мкр, д. 32Б и Чапаева, 10

### **7.2. Оплата услуг юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями**

7.2.1. Расчетным периодом является календарный месяц. Оплата услуг производится путем ежедневного списания соответствующих сумм с ЛС АБОНЕНТА.

7.2.2. Для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, абонентская плата которых составляет менее 2000 руб., оплата услуг по договору производится авансовыми платежами до 1-го числа отчетного месяца.

7.2.3. Для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, абонентская плата которых составляет более 2000 руб., оплата услуг по договору производится до 20 числа месяца, следующего за отчетным, на основании счета.

7.2.4. Оплата услуг производится:

- в офисах ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, по адресам: 1 микрорайон, д. 32Б и Чапаева, 10.

Оплатить можно наличным и безналичным расчетом. К оплате принимаются карты: Visa, MasterCard. Оплата принимается без комиссии.

- через сайт ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. Для оплаты следует зайти на официальный сайт компании: [www.77577.rf](http://www.77577.rf), выбрать «ОПЛАТИТЬ», ввести данные банковской карты (MasterCard или VISA), номер лицевого счета и сумму перечисляемых денежных средств. Пополнение личного счета можно проверить через личный кабинет. Данные для входа в личный кабинет можно получить в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

- оплата через Сбербанк-онлайн. В разделе «ИНТЕРНЕТ» выбрать «ГД СИТИЛАЙН», заполнить форму. Лицевой счет можно узнать по телефону: 8922-888-888-0, либо в офисе. Зачисление осуществляется моментально, в течение 30-50 секунд.

- через банкоматы, платежные терминалы. В разделе «Другие услуги» выбрать «Интернет-телевидение», ввести номер лицевого счета. Платеж проводится в режиме онлайн и без комиссии.

- через отделения банков путём зачисления денежных средств на расчётный счёт ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

7.3. В момент начала оказания услуги с ЛС АБОНЕНТА списываются денежные средства в объеме разовых платежей за подключение услуги и/или за иные инсталляционные работы, если это предусмотрено условиями оказания и тарифами соответствующей услуги.

7.4. Основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются исключительно показания биллинговой системы ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

7.5. Моментом оплаты считается момент поступления денежных средств на ЛС АБОНЕНТА. Состояние ЛС отслеживается АБОНЕНТОМ в личном кабинете на сайте ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. При желании АБОНЕНТ может внести на счет, в качестве аванса, любую желаемую сумму.

7.6. Если АБОНЕНТОМ не произведено своевременное пополнение средств на ЛС, то обязательство АБОНЕНТА по оплате услуг считается невыполненным и их оказание Абоненту приостанавливается.

7.7. Счет, выставляемый АБОНЕНТУ – юридическому лицу за услуги, оказанные ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в расчетном периоде, может быть получен АБОНЕНТОМ в офисе ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

7.8. В случае, если в течение отчетного периода АБОНЕНТ увеличивает/уменьшает объем предоставляемых ему услуг (например, заказывает дополнительно услугу или отказывается от услуги), то на ЛС соответственно резервируется/возвращается часть абонентской платы, пропорциональная разнице между старым и новым объемом услуг и числу дней, оставшихся до первого дня следующего отчетного периода.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

8.1. Договор вступает в силу с момента подписания АБОНЕНТОМ его условий и действует до момента его расторжения.

8.2. Все изменения условий настоящего Договора, происходят на основании письменного заявления АБОНЕНТА и, при необходимости, подписания дополнительного соглашения.

**8.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке одной из Сторон договора в следующих случаях:**

8.3.1. При авансовой системе оплаты:

- АБОНЕНТ вправе расторгнуть настоящий Договор путем направления ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ в письменном виде заявления установленной формы (заявление заполняется в офисе компании), при этом, АБОНЕНТУ возвращаются денежные средства, находящиеся на балансе его ЛС на момент расторжения договора;
- ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе при отрицательном балансе лицевого счета, в случае, если в течение 6 месяцев АБОНЕНТ не восстановил положительный баланс, расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

8.3.2. При кредитной системе оплаты:

- АБОНЕНТ вправе расторгнуть настоящий Договор после погашения задолженности за пользование Услугами путем направления ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ в письменном виде заявления, не менее чем за 30 дней до расторжения Договора;
- ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе расторгнуть настоящий Договор в случае нарушения АБОНЕНТОМ сроков оплаты, более чем на 60 дней (если иное не предусмотрено договором), путем направления соответствующего уведомления АБОНЕНТУ по электронной почте не менее чем за 5 (Пять) дней до такого расторжения. Расторжение Договора не освобождает АБОНЕНТА от уплаты задолженности.
- ОПЕРАТОР СВЯЗИ вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, если АБОНЕНТ не выполнил свои обязательства по оплате инсталляционного платежа

8.4. После расторжения договора, повторное подключение производится при наличии технической возможности.

## **9. УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ "СРОЧНЫЙ КОНТРАКТ"**

9.1. Программа действительна для действующих и новых АБОНЕНТОВ - физических лиц. Сроки действия программы определяются ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ самостоятельно.

9.2. Условия для применения данной акции для действующих абонентов являются:

- использование любого из тарифных планов, участвующих в программе. АБОНЕНТЫ, желающие воспользоваться акцией «Срочный контракт» должны подойти в офисы продаж и обслуживания ОПЕРАТОРА СВЯЗИ и оформить смену своего тарифного плана;
- заполнение заявления на участие в программе «Срочный контракт»;
- не находиться в состоянии блокировки более 30 календарных дней в год;

9.3. Условия для применения данной акции для новых АБОНЕНТОВ являются:

- подключение любого из вышеуказанных тарифных планов;
- оплата стоимости подключения либо по стандартной стоимости, либо по любой из действующих акций;
- заполнение заявления на участие в программе «Срочный контракт»

- не находиться в состоянии блокировки более 30 календарных дней в год.

9.4. Участник программы обязан пользоваться услугами доступа в интернет от СитиЛайн в течение 3 лет. Условия программы начинают действовать со следующего месяца после подписания заявления на участие в программе (для действующих АБОНЕНТОВ) либо сразу с момента подключения (для новых АБОНЕНТОВ).

9.5. Участник программы имеет возможность изменить тарифный план в период действия программы, но с условием перехода на любой из тарифных планов, участвующих в программе. Также возможен переход на тарифный план из действующей линейки тарифов, если он будет выгоден для АБОНЕНТА.

9.6. По истечении 3 лет, выбранный тарифный план действует на постоянной основе или пока не будет сменен по желанию АБОНЕНТА.

9.7. В случае расторжения договора ранее 36 месяцев с момента активации программы, Абонент оплачивает суммарный размер предоставленной скидки за фактический период получения услуг в рамках акции и размер скидки инсталляционного платежа. За исключением случаев продажи жилья (предоставляется свидетельство о купле-продаже).

9.8. Расторжение договора АБОНЕНТОМ возможно путем подачи письменного заявления ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ о расторжении договора в одном из офисов продаж ОПЕРАТОРА СВЯЗИ

## **10. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (СТП)**

10.1. Функции СТП:

- решение проблем АБОНЕНТОВ, связанных с использованием технических средств ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в рамках предоставляемых Услуг.
- локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов.
- предоставление общих рекомендаций по настройке оборудования, приобретенного у ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

В обязанности сотрудников СТП не входит:

- обучение АБОНЕНТА навыкам работы с компьютером, программным обеспечением, работе в сети Интернет;
- поиск информации для АБОНЕНТА;
- сообщать абонентам их авторизационные данные

### **10.2. Порядок подачи и обработки обращений от АБОНЕНТОВ:**

10.2.1. Инициатором устранения неисправности абонентской линии, препятствующей получению АБОНЕНТОМ услуг, всегда является АБОНЕНТ.

10.2.2. Основанием для выполнения работ по Технической поддержке является заявка АБОНЕНТА. Заявкой считается обращение в СТП или в абонентский отдел ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. При обращении необходимо указать:

- номер ЛС, адрес и контактный телефон (свой или ответственного за эксплуатацию сети лица);
- описание конкретной проблемы.

Аварийные заявки от АБОНЕНТА принимаются только по адресу, указанному в Договоре на абонентское обслуживание или в заявке на подключение.

10.2.3. После оформления заявки специалист СТП, в течение 15 минут, созванивается с АБОНЕНТОМ и проводит совместную диагностику. Если в ходе совместной диагностики выявлено, что причиной ухудшения или отсутствия интернета является оборудование АБОНЕНТА или кабель, находящийся в зоне ответственности АБОНЕНТА, устранение неисправности производится ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в соответствии с Прейскурантом или АБОНЕНТОМ самостоятельно. В случае отказа от диагностики, проводимой по телефону специалистом СТП и при условии, если отсутствие или некачественное предоставление услуги было по вине АБОНЕНТА, им оплачивается вызов специалиста аварийной службы в соответствии с Прейскурантом.

10.2.4. Перед выездом с АБОНЕНТОМ, по телефону согласовывается время и место оказания услуг (не более 2-х (двух) рабочих дней), в течение которых специалист ОПЕРАТОРА СВЯЗИ должен прибыть к АБОНЕНТУ. Выезд специалиста ОПЕРАТОРА СВЯЗИ может осуществляться в рабочие дни с 09.00 часов до 18.00 часов, если иное не будет согласовано ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ и АБОНЕНТОМ. Необходимое количество специалистов ОПЕРАТОРА СВЯЗИ определяет самостоятельно.

10.2.5. Выезд специалиста аварийной службы осуществляется по адресу зоны ответственности ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. В случае если, отсутствие или некачественное предоставление услуг связи было в зоне ответственности АБОНЕНТА, вызов сотрудника аварийной службы осуществляется в соответствии с Прейскурантом. Устранение неполадки в зоне ответственности АБОНЕНТА, выполняется АБОНЕНТОМ самостоятельно или ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ в соответствии с Прейскурантом.

10.2.6. Нормативный срок исполнения аварийной заявки физических лиц, проживающих на территории г. Бузулук - 48 часов с момента обращения АБОНЕНТА, проживающих за пределами г. Бузулук - 72 часа с момента обращения АБОНЕНТА, кроме случаев повреждения кабеля во внутридомовых коммуникациях (пожар, затопление, вандализм, действия непреодолимой силы, стихийные бедствия, и т.п.), в этом случае восстановительные работы могут занять период - до 10 рабочих дней.

Нормативный срок исполнения аварийной заявки для юридических лиц составляет до 8 (восьми) рабочих часов аварийной службы.

Аварийная заявка закрывается после устранения неисправности в течение 7 (семи) дней, если АБОНЕНТ не выходит на связь по указанным им контактными телефонными номерами.

10.3. Перерасчет за услуги связи в случае наличия аварийных заявок

При наличии аварийных заявок, оформленных надлежащим образом по инициативе АБОНЕНТА, перерасчет производится на основании обращения АБОНЕНТА с просьбой выполнить компенсацию за период отсутствия связи, если причины отсутствия или некачественного предоставления услуг связи были со стороны ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в случаях, если:

- имеются факты нарушения ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ сроков устранения неисправностей (свыше 48 часов);

- отсутствие связи по причине неработоспособности сети, без нарушения сроков исполнения аварийных заявок от АБОНЕНТА, суммарно более 5 календарных дней в течение срока действия тарифного плана АБОНЕНТА.

Перерасчет производится путем возврата на ЛС АБОНЕНТА суммы, рассчитываемой пропорционально ежемесячной абонентской плате относительно количества дней в текущем месяце за каждый день отсутствия связи либо продлением текущего тарифного

плана. Временем прекращения предоставления услуг считается момент обращения АБОНЕНТА в техническую службу ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

## **11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. АБОНЕНТ обязуется не продавать и не передавать третьим лицам услуги, оказываемые ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ по Договору, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия ОПЕРАТОРА СВЯЗИ. При несоблюдении данного пункта Договора, ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

11.2. ОПЕРАТОР СВЯЗИ не предоставляет сведения об АБОНЕНТЕ третьим лицам за исключением случаев и в порядке, установленных законодательством.

11.3. Оборудование и материалы, предоставляемые ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ АБОНЕНТУ в рамках выполнения условий Договора и Регламента, передается АБОНЕНТУ во временное пользование. АБОНЕНТ обязуется использовать полученное во временное пользование оборудование исключительно для целей получения услуг, не продавать, не сдавать в аренду, не передавать оборудование и материалы третьим лицам.

11.4. В случае утраты или повреждения оборудования или кабеля АБОНЕНТ должен возместить убытки ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ в размере, указанном в Договоре, оплатив счет, выставленный ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ, в течение десяти банковских дней со дня получения счета АБОНЕНТОМ. Появление неисправности оборудования в отсутствие каких-либо внешних воздействий повреждением не считается.

11.5. В течение пяти рабочих дней со дня окончания действия Договора по любым причинам АБОНЕНТ обязуется вернуть ОПЕРАТОРУ СВЯЗИ его оборудование в исправном состоянии по соответствующему Акту согласно указанному в Акте сдачи-приемки перечню. При невыполнении в срок этого требования ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право взыскать с АБОНЕНТА неустойку в размере 5% от суммы, указанной в Акте сдачи-приемки, за каждый день просрочки. В случае принятия ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ решения о взыскании с АБОНЕНТА указанной неустойки ОПЕРАТОР СВЯЗИ направляет об этом письменное уведомление АБОНЕНТУ.