

Услуга «Аренда сторонних опор»

Является неотъемлемой частью Договора публичной оферты на оказание услуг связи.

1. Термины и определения

1.1. Оператор – ООО «Связьсервис».

1.2. Пользователь – физическое лицо, использующее основные услуги связи Оператора.

1.3. Основные услуги связи – услуги доступа к сети Интернет, услуги цифрового или интерактивного телевидения и иные услуги, предоставляемые Оператором по договору. Каждая услуга может иметь свою техническую инфраструктуру.

1.4. Услуга «Аренда сторонних опор» (далее – Услуга) – комплекс действий Оператора по обеспечению технической возможности подключения оборудования Пользователя к сети Оператора с использованием опор, принадлежащих третьим лицам, включая организацию оплаты аренды таких опор.

1.5. Опора – конструкция (столб, мачта, башня, иное подобное сооружение), принадлежащая третьему лицу и используемая для размещения кабелей и оборудования связи.

1.6. Необходимость использования опор – подтверждённая технической документацией Оператора ситуация, при которой для предоставления хотя бы одной Основной услуги связи абонентам, подключённым к определённому сегменту сети (кабельному вводу, линии доступа), объективно требуется использование опор третьих лиц. Необходимость аренды основывается на актах обследования или проектной документации.

1.7. Альтернативный способ подключения применительно к конкретной услуге – технически возможный и экономически целесообразный способ предоставления этой услуги без использования арендуемых опор (собственная опора Оператора, подземная канализация, установка опор силами Пользователя и т.п.). Альтернативный способ должен обеспечивать возможность предоставления услуги на равных технических условиях для всех Пользователей, подключённых к одному

сегменту сети, без ухудшения качества и надёжности по сравнению с базовым подключением Оператора в данной местности.

1.8. Акт выполненных работ – первичный учётный документ, фиксирующий факт оказания услуг связи и объём использованных ресурсов (в том числе количество арендованных опор) за отчётный период. Акт не является договором или дополнительным соглашением и не изменяет условий публичной оферты.

2. Общие положения

2.1. Договор на оказание основных услуг связи и Услуги «Аренда сторонних опор» заключается путём акцепта публичной оферты, размещённой на официальном сайте Оператора по адресу: go.sampro.ru

2.2. Акцептом оферты признаётся совершение Пользователем любого из следующих действий:

подписание акта выполненных работ или иного документа, подтверждающего начало оказания услуг;

внесение платы за услуги (аванс);

фактическое подключение к сети Оператора и начало использования услуг.

2.3. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью публичной оферты. Размещение Регламента на сайте в открытом доступе означает, что Пользователь ознакомлен с ним и согласен с его условиями с момента акцепта оферты.

2.4. Услуга «Аренда сторонних опор» подключается исключительно в отношении тех Пользователей, которые подключены к сегменту сети (кабельному вводу, линии доступа), в отношении которого Оператором в установленном порядке зафиксирована объективная необходимость использования опор третьих лиц для предоставления хотя бы одной из Основных услуг связи. При одинаковой технической схеме подключения в рамках одного сегмента сети Услуга подключается всем Пользователям, зависящим от соответствующих опор, на равных условиях.

Не допускается избирательное подключение / неподключение Услуги в отношении отдельных Пользователей в пределах одного сегмента сети при отсутствии объективных технических различий в схеме их подключения

3. Порядок информирования и согласования условий подключения

3.1. На этапе постановки заявки Пользователя в график на подключение Оператор связывается с Пользователем по телефону для согласования всех условий подключения, включая необходимость использования арендованных опор.

3.2. В ходе телефонного разговора сотрудник Оператора сообщает Пользователю:

факт того, что для предоставления некоторых услуг по его адресу требуется использование опор третьих лиц (с указанием, каких именно услуг – например, «интернет», «телевидение»);

количество арендуемых опор;

стоимость аренды одной опоры – 120 (сто двадцать) рублей в месяц, включая все налоги, общая стоимость аренды в месяц (количество × 120 руб.);

какие именно услуги зависят от аренды опор (то есть прекратятся при отказе), а какие – не зависят (продолжат работать);

информацию о наличии альтернативного способа подключения для зависимых услуг (при его существовании);

ссылку на настоящий Регламент и публичную оферту (сотрудник сообщает, что документы размещены на сайте Оператора).

3.3. Пользователь в ходе телефонного разговора подтверждает своё согласие с указанными условиями и с офертой в целом. Факт согласия фиксируется:

записью телефонного разговора (Пользователь уведомляется о записи разговора в начале звонка; согласие на обработку персональных данных считается данным при продолжении разговора; запись хранится в течение 6 месяцев);

внесением соответствующей отметки в CRM-систему Оператора.

Ответное электронное письмо с подтверждением согласия, направленное в адрес Оператора. Данное письмо отправляется в ответ на запрос Оператора, сформированный после телефонных переговоров и содержащий параметры услуги (количество опор, цена), а также требование о необходимости подтверждения.

3.4. При выполнении работ по подключению Пользователь подписывает акт выполненных работ, который содержит информацию о количестве используемых арендованных опор. Подписание акта дополнительно подтверждает согласие Пользователя с условиями оферты и Регламента, действовавшими на момент

подключения. Акт не является договором и не вводит обязательств, не предусмотренных офертой и Регламентом.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Оператор обязуется:

Обеспечить оплату аренды опор третьим лицам.

Поддерживать в рабочем состоянии кабельную инфраструктуру, проложенную по арендованным опорам.

Не менее чем за 10 рабочих дней уведомлять Пользователя об изменении стоимости аренды опор или об изменении иных условий Регламента. Уведомление производится через сайт (путём размещения информации в личном кабинете и/или на главной странице с указанием даты изменения), а также по электронной почте, указанной Пользователем.

Для подтверждения получения уведомления Оператор вправе использовать сервис отслеживания прочтения электронной почты. Если Пользователь не подтвердил ознакомление (не прочитал письмо или не заходил в личный кабинет) в течение 10 рабочих дней с момента отправки, то уведомление считается доставленным надлежащим образом. Несогласие с новой ценой и продолжение оплаты по старой (или отсутствие оплаты) в течение 30 дней является отказом от услуги аренды.

Предоставить Пользователю по запросу информацию о том, предоставление каких именно услуг зависит от аренды опор, а каких – нет, а также о наличии альтернативных способов подключения для каждой услуги.

Предоставить Пользователю по запросу схему подключения, касающегося его адреса.

В случае выбора Пользователем альтернативного способа подключения для отдельных услуг, требующего действий со стороны Пользователя, оказать консультационную и техническую поддержку в пределах своей компетенции.

При возникновении разногласий о том, зависит ли конкретная услуга от арендуемых опор, провести совместную проверку в порядке, указанном в п. 4.4. Если проверка не разрешила спор, Оператор за свой счёт организует независимое техническое исследование (экспертизу) для определения факта зависимости.

4.2. Пользователь обязуется:

Своевременно оплачивать Услугу в размере и порядке, установленных Регламентом (если Услуга подключена).

Не демонтировать и не повреждать оборудование Оператора, размещённое на опорах.

Уведомить Оператора о намерении отказаться от Услуги (полностью или в отношении части опор) способами, указанными в п. 6.1.

При выборе альтернативного способа подключения, требующего его собственных действий, выполнить такие действия в согласованные сроки.

Регулярно проверять личный кабинет и электронную почту, указанную при заключении договора, на предмет уведомлений Оператора.

4.3. Оператор имеет право:

Приостановить оказание Услуги при возникновении задолженности Пользователя до её полного погашения.

Прекратить или приостановить оказание только тех Основных услуг, предоставление которых зависит от арендуемых опор, в случае отказа Пользователя от Услуги, с соблюдением порядка, установленного п. 6.3 настоящего Регламента. Услуги, не зависящие от аренды опор, продолжают предоставляться в полном объёме.

Изменить стоимость Услуги не чаще двух раз в календарный год при изменении тарифов третьих лиц – собственников опор, предварительно уведомив Пользователя за 30 календарных дней способами, указанными в п. 4.1. В случае несогласия Пользователь вправе отказаться от Услуги в течение 10 рабочих дней с даты уведомления (с даты, когда уведомление считается доставленным) без каких-либо штрафов. Если Пользователь не отказался от Услуги в указанный срок, новое условие считается принятым.

4.4. Порядок совместной проверки зависимости предоставления услуги от аренды опоры, принадлежащей третьей стороне:

При возникновении разногласий Пользователь направляет заявление о проведении проверки. Оператор в течение 5 рабочих дней согласовывает дату и время проверки.

Проверка проводится в течение 14 календарных дней с даты получения заявления.

Если Пользователь не является на проверку в согласованное время дважды, проверка проводится без его участия, результаты фиксируются актом, который направляется Пользователю.

Если по результатам проверки спор не разрешён, Оператор в течение 10 рабочих дней организует независимую экспертизу за свой счёт. Результаты экспертизы обязательны для сторон. Кандидатура независимой экспертной организации согласовывается сторонами. В случае, если стороны не придут к согласию о кандидатуре в течение 5 дней, организация определяется по ходатайству любой из сторон.

5. Стоимость и порядок расчётов

5.1. Стоимость аренды одной опоры – 120 (сто двадцать) рублей в месяц, включая все налоги.

5.2. Плата взимается за каждую арендуемую опору пропорционально фактическому времени использования Услуги в расчётном периоде.

5.3. При отказе Пользователя от Услуги плата рассчитывается по дате получения Оператором заявления об отказе. Неиспользованный аванс (если имеется) подлежит возврату или зачёту в счёт будущих платежей за те услуги, которые продолжают действовать (по выбору Пользователя). Возврат производится в течение 10 рабочих дней с даты получения заявления. В случае нарушения срока возврата Оператор уплачивает Пользователю неустойку в размере 1% от суммы, подлежащей возврату, за каждый день просрочки, но не более суммы задолженности.

6. Порядок отказа от Услуги и его последствия

6.1. Пользователь вправе отказаться от Услуги (полностью или в отношении части опор) в любой момент, подав заявление одним из следующих письменных способов:

в офисе Оператора (под роспись);

через личный кабинет на сайте Оператора (с автоматической фиксацией даты и времени);

по электронной почте с адреса, указанного в договоре (Оператор обязан направить подтверждение получения заявления в течение 1 рабочего дня; если

подтверждение не получено, заявление считается доставленным, и Пользователь вправе ссылаться на отправку как на надлежащий отказ);

заказным письмом с уведомлением по юридическому адресу Оператора.

Дополнительно: Оператор может публиковать на сайте порядок приёма заявлений через официальные мессенджеры или чат-боты. В этом случае заявления, полученные через такие каналы в соответствии с опубликованным порядком, признаются надлежащими.

(Звонок на горячую линию не является надлежащим способом отказа; сотрудник вправе предложить клиенту направить заявление письменно.)

6.2. Датой прекращения Услуги (или её части в отношении конкретного количества опор) считается день, следующий за днём получения Оператором заявления, если в заявлении не указана иная более поздняя дата.

6.3. Последствия отказа зависят от того, влияет ли использование арендуемых опор на возможность предоставления каждой конкретной Основной услуги, а также от наличия альтернативного способа подключения для каждой такой услуги.

6.3.1. В отношении услуг, которые не зависят от арендуемых опор (предоставляются по иным кабелям или техническим средствам):

Отказ от Услуги никак не влияет на предоставление этих услуг.

Они продолжают оказываться в полном объёме, договор в этой части сохраняется.

6.3.2. В отношении услуг, которые зависят от арендуемых опор, но для них существует альтернативный способ подключения:

Пользователь и Оператор согласовывают порядок переключения на альтернативный способ в отношении этих услуг.

Срок переключения определяется с учётом необходимых действий:

если альтернатива требует только работ Оператора – разумный срок, но не более 30 календарных дней;

если альтернатива требует действий Пользователя – срок устанавливается по соглашению.

Если Пользователь не ответил на предложение Оператора о сроках переключения в течение 10 рабочих дней, считается, что он отказался от альтернативного способа, и услуги прекращаются по п. 6.3.3.

На время переключения (с даты прекращения аренды) предоставление данных конкретных услуг приостанавливается, плата за них не взимается.

После переключения услуги восстанавливаются без платы за аренду опор.

Если переключение не состоялось по вине Пользователя (в том числе невыполнение им своих обязательств в установленный срок), Оператор вправе прекратить эти услуги окончательно (п. 6.3.3). Если переключение не состоялось по не зависящим от сторон причинам (форс-мажор, непреодолимая сила), стороны вправе вернуться к исходному порядку оказания услуг с сохранением аренды опор.

6.3.3. В отношении услуг, которые зависят от арендуемых опор, и альтернативный способ подключения отсутствует (подтверждено техническим актом Оператора):

Отказ от Услуги влечёт полное и безвозвратное прекращение только этих конкретных услуг.

Остальные услуги (не зависящие от опор) продолжают предоставляться.

Договор в части прекращённых услуг считается расторгнутым, неиспользованный аванс по ним возвращается или засчитывается в счёт оплаты других услуг в соответствии с п. 5.3.

6.4. Оператор не вправе прекратить или приостановить услуги, не зависящие от арендованных опор, по основанию отказа от аренды.

6.5. Если Пользователь отказывается от аренды только части опор, последствия наступают только в отношении тех услуг, для которых этих опор стало недостаточно. Услуги, чья работоспособность сохраняется на оставшихся опорах, продолжают оказываться.

7. Действие внешних обстоятельств (форс-мажор) и ответственность третьих лиц

7.1. В случае прекращения договора аренды опоры третьей стороной (собственником опоры) не по вине Оператора, Оператор уведомляет Пользователя в течение 3 рабочих дней способами, указанными в п. 4.1, и прекращает предоставление Услуги в отношении соответствующей опоры (уменьшает количество арендуемых опор).

7.2. Если в результате такого прекращения оставшихся опор становится недостаточно для предоставления отдельных услуг, Оператор уведомляет

Пользователя о прекращении только этих услуг не позднее чем за 10 рабочих дней. Другие услуги, не требующие данных опор, продолжают оказываться.

7.3. Оператор прилагает все разумные и возможные усилия для взаимодействия с собственниками опор и восстановления оказания услуг, зависящих от опор, за свой счёт (включая перенос кабеля на альтернативную опору или иной способ) в разумный срок, не превышающий 7 рабочих дней с даты, когда Оператор узнал или должен был узнать о необходимости восстановления (например, с даты получения уведомления от собственника опоры или с даты обращения Пользователя). Если восстановление невозможно, Оператор расторгает договор в части затронутых услуг с возвратом аванса в порядке п. 5.3.

8. Заключительные положения

8.1. Во всём, что не урегулировано настоящим Регламентом, стороны руководствуются действующим законодательством РФ, в том числе Гражданским кодексом РФ, Законом «О связи» и Законом «О защите прав потребителей».

8.2. Все споры между Оператором и Пользователем решаются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 10 рабочих дней с даты её получения. При недостижении соглашения спор передаётся на рассмотрение в суд по месту нахождения Оператора (с соблюдением правил подсудности по выбору истца-потребителя).

8.3. Признание судом недействительным какого-либо пункта настоящего Регламента не влечёт недействительности остальных пунктов.

8.4. Настоящий Регламент вступает в силу с даты размещения на официальном сайте Оператора и применяется ко всем Пользователям, акцептовавшим публичную оферту после этой даты. Для действующих Пользователей изменения вступают в силу через 10 дней после уведомления (п. 4.1).