



Регламент предоставления услуг связи ООО «Комтехцентр»

«21» сентября 2020 г.

1.	Термины и определения.....	2
2.	Подразделения и службы Оператора.....	3
3.	Лицензии Оператора	3
4.	Оплата Услуг.....	3
5.	Порядок изменения Продукта	3
6.	Общие условия оказания Услуг	4
6.1.	Порядок организации предоставления новой Услуги Оператора (далее — «Инсталляции Услуги»)	4
6.2.	Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ	4
6.3.	Порядок приостановки, возобновления и прекращения оказания Услуг.....	4
6.4.	Порядок регистрации и устранения перерывов оказания и случаев ухудшения качества Услуг, кроме случаев, указанных в пункте 6.3 Регламента	4
6.5.	Порядок предъявления претензий	4
6.6.	Порядок предоставления в пользование Абонентской Линии Связи	5
7.	Порядок оказания Услуг	5
7.1.	Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее — Услуги передачи данных), предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170555	5
7.2.	Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170558 (далее — Услуги Голосовой Связи)	5
7.3.	Услуги Местной Телефонной Связи, за исключением услуг Местной Телефонной Связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170556 (далее — Услуги Местной Телефонной Связи)	6
7.4.	Телематические Услуги связи, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170559	7
7.5.	Услуги связи для целей кабельного вещания, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170560	7
7.6.	Предоставление Клиенту оборудования Оператора	9
7.7.	Другие Услуги Оператора	11

1. Термины и определения

- 1.1. **Клиент (Абонент)** — физическое лицо, принявшее публичное предложение (оферту, размещенную на официальном сайте Оператора www.planeta.tc) и совершившее конклюдентные действия по заключению Договора.
- 1.1.1. **Частные клиенты в жилых помещениях** — физические лица, являющиеся конечными потребителями Услуг Оператора, пользующиеся ими исключительно для личных (некоммерческих) целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, в жилых помещениях, а также в помещениях, не относящихся к жилищному фонду, но имеющих необходимые условия для проживания (апартаменты). Стоимость подключения и обслуживания таких Клиентов указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях.
- 1.1.2. **Частные клиенты в нежилых помещениях** — физические лица, пользующиеся Услугами Оператора в нежилых помещениях в многоквартирных жилых домах и не относящиеся к категории Частных клиентов в жилых помещениях. Стоимость подключения и обслуживания таких Клиентов указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 1.2. **Продукт (Тарифный план)** — совокупность услуг с определенными Оператором характеристиками, а также финансовых условий (тарифов), на которых они предоставляются Клиенту.
- 1.3. **Базовый пакет** — коллекция услуг Оператора, включенных в Продукт, определяющая его базовые свойства для Клиента. Для каждого Продукта Оператором сформирован свой Базовый пакет. Оператор устанавливает абонентскую плату за Базовый пакет Продукта. Порядок оплаты и стоимость Базовых пакетов Продуктов указаны в Регламенте, Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 1.4. **Сеть Оператора** — комплекс инженерных сооружений, включая Каналы Передачи Данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором, служащий для предоставления услуг связи.
- 1.5. **Сеть Интернет** — глобальное объединение сетей разных операторов, сетей их абонентов, с целью обмена информацией.
- 1.6. **Протокол Сети Интернет** — совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет.
- 1.7. **Адрес Сети Интернет** — уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет.
- 1.8. **Сервисы Интернет** — Услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет, при помощи Протокола Сети Интернет.
- 1.9. **Сетевые Сервисы Оператора** — Услуги, предоставляемые при помощи Сети Оператора.
- 1.10. **Сетевые Реквизиты (Реквизиты доступа к информации через сеть)** — часто конфиденциальная информация, состоящая из необходимого набора параметров (например, имя учетной записи и пароль), которые указываются при настройке сетевого оборудования или программного обеспечения. Сетевые реквизиты передаются по Сети Оператора от сетевого оборудования Клиента к сетевому оборудованию Оператора, и служат для однозначной идентификации оборудования Клиента при получении Клиентом услуг Оператора.
- 1.11. **Несанкционированный доступ** — доступ к информации или сетевым сервисам, осуществляемый без явного разрешения их владельца, в том числе и с подделкой Сетевых Реквизитов.
- 1.12. **Расчетно-информационная система** — программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учета и расчета стоимости Услуг Оператора.
- 1.13. **Лицевой Счет** — регистр учета финансовых операций между Клиентом и Оператором в Расчетно-информационной системе.
- 1.14. **Личный Кабинет** — специальный ресурс Оператора, отображающий информацию из Расчетно-информационной системы о доступных, заказанных и потребленных Услугах, состоянии Лицевого Счета Клиента и другой информации, связанной с предоставлением Услуг. Личный Кабинет доступен Клиенту при помощи стандартных средств по адресу <https://weburg.me/planeta> и <https://planeta.tc>.
- 1.15. **ПИН-код** — персональный идентификационный номер, используемый в качестве Сетевого Реквизита для упрощенного доступа в Личный Кабинет для управления Услугами. ПИН-код может состоять из любых 5 цифр и может быть изменен Клиентом самостоятельно в Личном Кабинете.
- 1.16. **Коммутатор** — электронное оборудование, служащее для подключения оборудования Клиента к Сети Оператора.
- 1.17. **Линия Связи** — линии передачи, физические цепи, линейно-кабельные сооружения связи, технические устройства и физическая среда, обеспечивающие передачу данных.
- 1.18. **Абонентская Линия Связи** — линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных и/или обеспечивающая передачу данных от пользовательского (оконечного) оборудования до оборудования Оператора.
- 1.19. **Порт Коммутатора** — ресурс коммутатора, предоставляемый Оператором в пользование Клиенту для подключения оборудования Клиента, посредством Абонентской Линии Связи.
- 1.20. **Маршрутизатор** — специализированное устройство, размещаемое на территории Клиента, подключаемое к Сети Оператора, предназначенное для организации одновременного доступа к Сетевым Сервисам Оператора с различного оборудования Клиента, подключаемого к Маршрутизатору.
- 1.21. **Канал Передачи Данных** — часть Сети Оператора, состоящая из технических средств передачи и приема данных, включающая волоконно-оптическую, медную проводную или беспроводную Линию Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется прием и передача данных.
- 1.22. **1 Бит** — минимальная единица измерения количества информации.
- 1.23. **1 Байт** — принимается равным 8 Битам.
- 1.24. **1 Килобайт** — принимается равным 1024 Байт.
- 1.25. **1 Мегабайт** — принимается равным 1024 Килобайт.
- 1.26. **1 Гигабайт** — принимается равным 1024 Мегабайт.
- 1.27. **1 Терабайт** — принимается равным 1024 Гигабайт.
- 1.28. **Полоса Пропускания Канала** — максимально возможное количество Бит, передаваемое за 1 (одну) секунду по Каналу Передачи Данных. Полоса Пропускания Канала обычно измеряется в Мегабитах в секунду или Килобитах в секунду. 1 (один) Мегабит в секунду равен 1000000 (одному миллиону) Бит в секунду. 1 (один) Килобит в секунду равен 1000 (одной тысячи) Бит в секунду.
- 1.29. **Трафик** — количество информации, переданной по Протоколу Сети Интернет через Порт Коммутатора.
- 1.30. **Входящий Трафик Клиента** — Трафик в направлении от Сети Оператора к оборудованию Клиента.
- 1.31. **Исходящий Трафик Клиента** — Трафик в направлении от оборудования Клиента к Сети Оператора.
- 1.32. **Цифровое Телевидение Планеты** — сервис Оператора, с помощью которого Клиент получает доступ к Услугам кабельного вещания.
- 1.33. **Телеприставка** — специализированное устройство, подключаемое к Сети Оператора и телеприемнику Клиента. При помощи Телеприставки возможен доступ Клиента к сервису Цифровое Телевидение Планеты.
- 1.34. **Телеканал** — совокупность телевизионных программ и иных аудиовизуальных сообщений и материалов, сформированных в соответствии с сеткой вещания для последующего распространения. Телеканалы имеют названия и стоимость, которые указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 1.35. **Пакет Телеканалов** — набор Телеканалов, объединенных по определенному признаку. Пакеты Телеканалов имеют названия и стоимость, которые указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 1.36. **Контент** — любая информация, доступная Клиенту при предоставлении Услуг кабельного вещания.
- 1.37. **Телефонная Связь** — вид электросвязи, предназначенный для обмена голосовой и не голосовой информацией, осуществляемый с Телефонного Оборудования Клиента с пользователями ТФОП.
- 1.38. **Голосовая Связь** — вид электросвязи, предназначенный для обмена голосовой и не голосовой информацией с применением технологии передачи данных для целей передачи голосовой информации.
- 1.39. **SIP** — протокол передачи данных (стандарт RFC 3261) используемый в Сети Оператора для реализации Голосовой Связи.
- 1.40. **SIP-id** — уникальный идентификатор, используемый в протоколе SIP и предоставляемый Клиенту для доступа к Услугам Голосовой Связи.
- 1.41. **План Набора** — установленная Оператором система правил для пользования Голосовой Связью.
- 1.42. **ТФОП** — Телефонная сеть Общего Пользования для предоставления услуг Телефонной Связи.
- 1.43. **М-Оператор** — организация, имеющая право предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, и с которой Оператором заключен соответствующий договор.
- 1.44. **Телефонное Оборудование Клиента** — телефонные аппараты, АТС и подобное оборудование, принадлежащее или находящееся в пользовании Клиента, подключаемое к Сети Оператора для получения услуг Голосовой Связи или Телефонной Связи.
- 1.45. **Абонентский Номер** — уникальный цифровой идентификатор, предоставляемый Клиенту для доступа к Услугам Телефонной Связи.
- 1.46. **Телефонный Вызов** — сеанс Голосовой или Телефонной Связи, инициируемый Клиентом, продолжительность которого измеряется в минутах. Последняя неполная минута каждого Телефонного Вызова считается как полная.

1.47. **Местный Телефонный Вызов** — Телефонный Вызов между Телефонным Оборудованием Клиента и оборудованием других пользователей ТФОП, находящихся в пределах одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения.

1.48. **Порог Отключения** — минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента. При достижении Порога Отключения Оператор может временно приостановить оказание Услуг Оператора. Порог Отключения определен для каждого Продукта и указан в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

1.49. **Порог Включения** — минимально необходимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента для возобновления обслуживания после приостановления оказания Услуг Оператора в соответствии с пунктом 6.3.6. настоящего Регламента. Порог Включения определен для каждого Продукта и указан в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

1.50. **Пояс обслуживания** — признак, определяющий стоимость обслуживания Абонентской Линии Связи по адресу предоставления услуг. Принадлежность конкретного адреса к определенному поясу обслуживания указана на web-сайте: <https://planeta.tc/connect/step1>.

1.51. **Рассрочка** — способ оплаты оборудования, предоставленного в собственность, при котором платеж производится не одновременно в полной сумме стоимости оборудования, а по частям в течение установленного промежутка времени.

1.52. **Первоначальный взнос** — единовременный платеж в счет оплаты оборудования, предоставленного в собственность (по Рассрочке), оплачиваемый до момента передачи оборудования Клиенту.

1.53. **Остаток по Рассрочке** — не выплаченная Клиентом сумма стоимости оборудования, предоставленного в собственность (по Рассрочке).

1.54. **Периодический платеж** — сумма, списываемая с Лицевого Счета в счет Остатка по Рассрочке с заданной периодичностью.

1.55. **Срок Рассрочки** — промежуток времени между моментом предоставления Клиенту оборудования и моментом окончательного расчета за оборудование, выражается в днях.

1.56. **Партнёр Оператора** — организация, предоставляющая сервис или услугу Оператору, и с которой Оператором заключен соответствующий договор.

2. Подразделения и службы Оператора

2.1. **Отдел по Работе с Клиентами** — специализированная служба Оператора, решающая следующие задачи по взаимодействию с Клиентом: официальная переписка с Клиентом по вопросам, связанным с Договором; доведение до Клиента сведений, связанных с предоставлением Услуг; принятие, обработка и рассмотрение заявок Клиента; подготовка и печать документов, связанных с Договором.

2.1.1. Контактный телефон **(8-800) 7555051**.

2.1.2. Контактный адрес электронной почты welcome@planeta.tc.

2.1.3. Почтовый адрес 620075, г. Екатеринбург, ул. Бажова, д. 79.

2.1.4. Адреса и время работы офисов Оператора перечислены на web-сайте <http://www.planeta.tc> в разделе Клиентам.

2.2. **Служба Технической Поддержки** — специализированная служба Оператора, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Клиента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; устраняющая неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами.

2.2.1. Контактный телефон **(8-800) 7555052**.

2.2.2. Контактный адрес электронной почты support@planeta.tc.

2.2.3. Время работы Службы Технической Поддержки — круглосуточно.

3. Лицензии Оператора

3.1. На оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 170555, срок действия до «19» октября 2021 г.

3.2. На оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 170558, срок действия до «19» октября 2021 г.

3.3. На оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа № 170556, срок действия до «13» апреля 2021 г.

3.4. На оказание телематических услуг связи № 170559, срок действия до «19» октября 2021 г.

3.5. На оказание услуг связи для целей кабельного вещания № 170560, срок действия до «25» января 2023 г.

3.6. На оказание услуг связи по предоставлению каналов связи № 170557, срок действия до «15» августа 2023 г.

3.7. На оказание услуг связи для целей проводного радиовещания № 184367, срок действия до «10» сентября 2025 г.

4. Оплата Услуг

4.1. Основанием для расчета с Клиентом являются данные, полученные с помощью Расчетно-информационной системы.

4.2. Способы оплаты Услуг Оператора перечислены в следующей таблице:

№ п.п.	Способ оплаты	Ориентировочный срок зачисления денежных средств на Лицевой Счет
4.2.1.	Наличными в кассу Оператора. Адреса офисов указаны на сайте http://www.planeta.tc	в день оплаты
4.2.2.	Через пункты моментального приема платежей. Адреса указаны на сайте http://www.planeta.tc	в день оплаты
4.2.3.	Безналичным способом на расчетный счет Оператора. При заполнении платежного поручения необходимо обязательно указать в поле «Назначение платежа» фамилию Клиента и номер Договора.	1–2 рабочих дня

4.3. Продукт выбирается Клиентом при заключении Договора и может быть изменен в порядке, указанном в разделе 5 настоящего Регламента.

4.4. Продукты Оператора, указанные в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях, являются авансовыми, то есть оплата производится перед оказанием услуг. Клиент самостоятельно определяет размер платежа, вносимого на Лицевой Счет.

4.5. Абонентская плата за Базовый пакет Продукта списывается с Лицевого Счета ежедневно за каждый день, в котором оказываются Услуги по данному Продукту. Днем оказания услуг считаются полные или неполные сутки, на момент завершения которых Клиент обслуживался на данном Продукте.

4.6. Если по условиям Продукта, на котором обслуживается Клиент, предусмотрена плата за предоставление в пользование Абонентской Линии Связи, то такая плата списывается с Лицевого Счета ежедневно.

4.7. Базовый пакет Продукта может включать определенный объем Услуг, при этом невостребованный объем Услуг на следующий период не переносится. Для получения объема Услуг, включенного в Базовый пакет Продукта, остаток денежных средств на Лицевом Счете должен быть больше Порога Отключения.

4.8. Все дополнительные Услуги Оператора, указанные в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях, по способу оплаты являются авансовыми, то есть оплата производится перед оказанием услуг.

4.9. В соответствии с условиями бонусной программы «Чатл» плата за предоставленные Оператором постоянные Услуги может быть частично или полностью компенсирована Клиенту. Условия данной бонусной программы указаны на web-сайте <http://www.planeta.tc>.

5. Порядок изменения Продукта

5.1. Оператор может в одностороннем порядке изменять Продукт Клиента, уведомив об этом Клиента не позднее, чем за 10 (десять) дней.

5.2. Клиент может изменить Продукт, направив заявку Оператору в электронном виде через Личный Кабинет. В течение 1 (одних) суток Клиент может направить Оператору не более 1 (одной) такой заявки.

5.3. Изменение Продукта на новый производится в течение 1 (одного) часа с момента подачи заявки, за исключением случаев, когда необходимо выполнение дополнительных условий. В этих случаях изменение Продукта будет произведено после согласования между Клиентом и Оператором условий перехода. Условиями перехода могут быть предоставление или возврат дополнительного оборудования, предоставляемого Оператором в соответствии с условиями Продукта, а также выполнение иных действий Оператора, определяемых Продуктом.

5.4. Тарификация Услуг Оператора в соответствии с новым Продуктом начинается с 00 часов 00 минут дня смены Продукта.

5.5. Перерасчет абонентской платы на старом и новом Продуктах будет выполнен с учетом количества дней нахождения на каждом из Продуктов в расчетном периоде.

5.6. Стоимость подключения к Продукту (стоимость процедуры изменения Продукта) указана в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

6. Общие условия оказания Услуг

6.1. Порядок организации предоставления новой Услуги Оператора (далее — «Инсталляции Услуги»)

6.1.1. Клиент обращается в Отдел по Работе с Клиентами для выяснения технической возможности Инсталляции Услуги по указанному им адресу.

6.1.2. Оператор выясняет в установленные сроки (не более 1 месяца) наличие технической возможности Инсталляции Услуги.

6.1.3. При наличии технической возможности с заявителем заключается Договор или Дополнительное соглашение к Договору.

6.1.4. При отсутствии технической возможности, Оператор в течение 10 (десяти) дней с момента выяснения наличия технической возможности оповещает Клиента о невозможности Инсталляции Услуги и сообщает ему сроки, в которые данная Услуга может быть инсталлирована.

6.1.5. Оператор согласует с Клиентом условия и сроки Инсталляции Услуги.

6.1.6. В случае необходимости Оператор присваивает Клиенту необходимые Сетевые Реквизиты. Присвоенные Сетевые Реквизиты указаны в Дополнительном соглашении к Договору.

6.1.7. Факт выполнения работ (оказания услуг) по Договору фиксируется подписанием Клиентом и Оператором Акта сдачи-приемки работ.

6.2. Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ

6.2.1. Оператор уведомляет Клиента о проведении необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их начала с указанием предполагаемой продолжительности работ. Уведомление высылается на адрес электронной почты Клиента или публикуется Оператором в Личном Кабинете.

6.2.2. Максимальный суммарный интервал времени проведения профилактических работ не должен превышать 36 (тридцать шесть) часов в месяц.

6.3. Порядок приостановки, возобновления и прекращения оказания Услуги

6.3.1. Оператор вправе приостановить оказание Услуги в случае нарушения Клиентом Федерального закона «О связи» или условий Договора.

6.3.2. Оператор имеет право приостановить оказание Услуги, если Клиент нарушает условия оплаты, определенные Договором, Регламентом, Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях или Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.

6.3.3. Оператор имеет право приостановить оказание Услуги, если Клиент несанкционированно изменяет закрепленные за ним Сетевые Реквизиты или производит действия, приносящие вред другим пользователям.

6.3.4. Оператор имеет право приостановить оказание Услуги, если Клиент эксплуатирует предоставленное Оператором в соответствии с Договором оборудование с нарушением правил технической эксплуатации.

6.3.5. Оператор имеет право приостановить оказание Услуги, если Клиент использует в Сети Оператора протоколы отличные от Протокола Сети Интернет.

6.3.6. Оператор имеет право приостановить оказание Услуги, если остаток денежных средств на Лицевом Счете становится меньше Порога Отключения, указанного в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях для Продукта Клиента.

6.3.7. В случае непрерывного приостановления оказания услуг из-за недостатка денежных средств на Лицевом Счете в течение более 120 (ста двадцати) суток, Оператор имеет право отключить Абонентскую Линию Связи от Порта Коммутатора. Восстановление подключения Абонентской Линии Связи к Порту Коммутатора производится в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты письменного обращения Клиента и при наличии денежных средств на Лицевом Счете не менее Порога Включения.

6.3.8. Возобновление оказания Услуги, приостановленных на основании пунктов с 6.3.1 по 6.3.5. настоящего Регламента производится Оператором только после устранения Клиентом нарушений.

6.3.9. Возобновление оказания Услуги, приостановленных на основании пункта 6.3.6. производится Оператором, если остаток денежных средств на Лицевом Счете становится больше Порога Включения.

6.3.10. Оператор имеет право отказать Клиенту в предоставлении конкретной Услуги или приостановить предоставление Услуги в случаях возникновения независимых от Оператора обстоятельств, при которых предоставление Услуги становится невозможным.

6.3.11. Клиент может заказать Услугу временной приостановки обслуживания на условиях, определяемых пунктом 7.7

6.3.12. Интервал времени с момента приостановления Услуги на основании пунктов с 6.3.1 по 6.3.6. и пункта 6.3.11. настоящего Регламента до момента возобновления оказания Услуги определяется как «период необслуживания».

6.4. Порядок регистрации и устранения перерывов оказания и случаев ухудшения качества Услуги, кроме случаев, указанных в пункте 6.3 Регламента

6.4.1. В случае перерыва оказания либо ухудшения качества Услуги, Клиент сообщает об этом в Службу Технической Поддержки по телефону.

6.4.2. Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Клиентом о неисправности.

6.4.3. Специалист Службы Технической Поддержки заносит в журнал учета неисправностей (далее — «Журнал») следующие данные:

- Номер Договора Клиента,
- ФИО человека, обратившегося от имени Клиента и его контактную информацию,
- Краткое описание проблемы.

6.4.4. Оператор информирует Клиента о возможных сроках устранения неисправности.

6.4.5. Оператор устраняет аварийные ситуации на Каналах Передачи Данных или неисправность оборудования Оператора в течение 3 (трех) календарных дней, следующих за днем обращения Клиента (Общий срок устранения неисправности). В Общий срок устранения неисправности не входят Субботы, Воскресенья и выходные Праздничные дни. Оператор производит перерасчет стоимости Услуги за каждый полный или неполный календарный день, когда отсутствовала возможность пользования Услугами связи не по вине Клиента и (или) пользователя. Перерасчет производится только по письменному заявлению Клиента.

6.4.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Клиента, производится за счет Клиента.

6.4.7. После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления Услуги, специалист Службы Технической Поддержки заносит соответствующую запись в Журнал и уведомляет Клиента об устранении неисправности по телефону.

6.5. Порядок предъявления претензий

6.5.1. Клиент имеет право в письменной форме, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации предъявлять претензии по объему и качеству предоставляемых Услуги.

6.5.2. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

6.6. Порядок предоставления в пользование Абонентской Линии Связи.

- 6.6.1. Абонентская Линия Связи предоставляется в пользование Клиенту с момента Инсталляции Услуги и до момента расторжения Договора, с учетом положений пункта 6.3.7. настоящего Регламента.
- 6.6.2. Предоставление в пользование Абонентской Линии Связи технологически неразрывно связано с возможностью получения Клиентом Услуг Оператора.
- 6.6.3. Стоимость пользования Абонентской Линией Связи определена в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях для каждого Продукта.

7. Порядок оказания Услуг

7.1. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее — Услуги передачи данных), предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170555

7.1.1. Общие положения:

- 7.1.1.1. Для оказания Услуги передачи данных Оператор подключает оборудование Клиента к Сети Оператора в порядке, указанном в пункте 6.1 настоящего Регламента и в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору.
- 7.1.1.2. Оператор самостоятельно определяет способ организации Абонентской Линии Связи и подключения оборудования Клиента к Сети Оператора из следующих возможных:
- 7.1.1.2.1. Организация подключения к Сети Оператора при помощи медного кабеля «витая пара», стандарт Ethernet, 100/1000BASE-T).
 - 7.1.1.2.2. Организация подключения к Сети Оператора при помощи волоконно-оптического кабеля FTTH, стандарт Ethernet, 1000BASE-X.
 - 7.1.1.2.3. Организация подключения к Сети Оператора при помощи волоконно-оптического кабеля FTTH, стандарт Ethernet, 100BASE-X.
 - 7.1.1.2.4. Организация подключения к Сети Оператора при помощи радиоканала 802.11, стандарт Ethernet, 10/100BASE-T (с 10 февраля 2017 года не предоставляется).
- 7.1.1.3. Требования к оборудованию Клиента:
- 7.1.1.3.1. Оконечное сетевое оборудование Клиента, подключаемое к Сети Оператора при помощи медного кабеля «витая пара» должно обеспечивать работу по стандарту проводных сетей Ethernet (IEEE 802.3) и иметь стандарт, совместимый с 10/100BASE-T.
 - 7.1.1.3.2. Оконечное сетевое оборудование Клиента, подключаемое к Сети Оператора при помощи волоконно-оптического кабеля должно обеспечивать работу по стандарту проводных сетей Ethernet (IEEE 802.3), иметь стандарт, совместимый с 1000BASE-X, и обладать следующими техническими характеристиками:
 - 7.1.1.3.2.1. Типа коннектора: SC.
 - 7.1.1.3.2.2. Рабочая длина волны: TX 1550 нм / RX 1310 нм.
 - 7.1.1.3.2.3. Мощность излучателя не выше -10 дБм, чувствительность приемника не ниже -20 дБм.
 - 7.1.1.4. Услуга передачи данных организуется с помощью Канала Передачи Данных от оборудования Клиента до Коммутатора.
- 7.1.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:
- 7.1.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление Услуги передачи данных Клиенту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Клиента.
 - 7.1.2.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных беспроводным способом на специализированном оборудовании в соответствии с пунктом 7.1.1.3. настоящего Регламента:
 - 7.1.2.2.1. Оборудование настраивается Оператором.
 - 7.1.2.2.2. Клиент в течение действия Договора не может изменять настройки оборудования самостоятельно. В противном случае Оператор не гарантирует качество предоставляемых Услуг.
 - 7.1.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественным показателям Услуги передачи данных только внутри Сети Оператора.
- 7.1.3. Особые условия приостановки и прекращения предоставления Услуги передачи данных:
- 7.1.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг передачи данных Клиенту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Клиентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.
 - 7.1.3.2. Клиент в случае переезда обязан письменно уведомить Оператора о намерении прекратить потребление Услуги передачи данных в связи с переездом.
- 7.1.4. Виды услуг передачи данных, их определение и описание:
- 7.1.4.1. Услуги связи по передаче данных без тарификации объема Входящего Трафика Клиента:
 - 7.1.4.1.1. Оператор обеспечивает возможность доступа Клиента к Сервисам Интернет и Сетевым Сервисам Оператора за фиксированную абонентскую плату в соответствии с действующими Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях без тарификации объема передаваемого Трафика.
 - 7.1.4.1.2. Оператор устанавливает для Клиента ограничение Полосы Пропускания Канала в соответствии с Продуктом Клиента.
 - 7.1.4.1.3. Оператор производит «привязку» физического адреса сетевого адаптера Ethernet (MAC-адреса) Клиента к Порту Коммутатора. MAC-адрес не может быть изменен Клиентом без предварительного согласования с Оператором.
 - 7.1.4.1.4. При подключении к услуге Оператор выделяет Клиенту 1 (один) реальный (внешний) Адрес Сети Интернет из диапазона Оператора.
 - 7.1.4.1.5. Присвоение Адреса Сети Интернет оборудованию Клиента осуществляется Оператором автоматически по протоколу DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol — протокол динамической конфигурации узла). Корректная работа сетевого оборудования Клиента возможна только при использовании протокола DHCP (RFC 2131). Иной способ присвоения Адреса Сети Интернет в Сети Оператора не предусмотрен.
 - 7.1.4.1.6. Оператор оставляет за собой право установить Полосу Пропускания Канала для Исходящего Трафика Клиента в 4 (четыре) раза меньшую, чем Полоса Пропускания Канала для Входящего Трафика Клиента.
 - 7.1.4.1.7. Максимальная скорость передачи данных от оконечного оборудования клиента до внешних ресурсов интернета составляет 1000 Мбит/с и была достигнута при организации подключения по технологии Оптический Гигабит (FTTH, интерфейс Ethernet, 1000BASE-X). Проверка скорости осуществлялась путем обмена трафиком с адресом speedtest.planeta.tc в 20 потоков на персональном компьютере с операционной системой Windows 10, с SSD-диск, при использовании ПО iperf.
 - 7.1.4.1.8. Фактическая скорость передачи данных зависит от производительности оборудования Клиента и параметров источника данных в сети Интернет. Скорость передачи данных при загрузке информации в Интернет на всем маршруте прохождения трафика и поэтому может быть меньше, чем заявленная Оператором.

7.2. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170558 (далее — Услуги Голосовой Связи)

7.2.1. Общие положения:

- 7.2.1.1. Услуга является дополнительным сервисом Оператора, при помощи которого Клиент может осуществлять Телефонные Вызовы, используя специальное оборудование и программное обеспечение.
- 7.2.1.2. Для идентификации Телефонного Оборудования Клиента и для возможности тарификации Телефонных Вызовов Оператор присваивает Телефонному Оборудованию Клиента идентификатор SIP-id. В Личном Кабинете Клиенту доступен перечень присвоенных идентификаторов SIP-id.

7.2.1.3. В силу технологической неразрывности предоставляемых сервисов, Услуга Голосовой Связи не может быть предоставлена отдельно от услуг Местной Телефонной Связи.

7.2.1.4. Получение Клиентом услуг Голосовой Связи возможно несколькими способами.

7.2.1.4.1. Через персональный компьютер Клиента, подключенный к Сети Оператора в порядке, указанном в пункте 6.1 настоящего Регламента.

7.2.1.4.2. С помощью Телефонного Оборудования Клиента, подключенного к Сети Оператора, в порядке, указанном в пункте 6.1 настоящего Регламента. Оборудование может быть подключено к Сети Оператора посредством Маршрутизатора. Телефонное оборудование может быть приобретено Клиентом у Оператора. Конкретные модели Телефонного Оборудования Клиента и Маршрутизатора определяются в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

7.2.1.5. Оператор применяет повременную систему оплаты данной Услуги. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты Телефонного Вызова, инициированного Клиентом, тарифицируется Оператором по ценам, указанным в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях. Оператор предоставляет Клиенту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на данную Услугу.

7.2.1.6. Общая стоимость услуг Голосовой Связи за расчетный период определяется сложением стоимостей каждого сеанса Телефонного Вызова, протарифицированного в соответствии с пунктом 7.2.1.5 настоящего Регламента.

7.2.1.7. Описание и порядок пользования услугой размещены на web-сайте Оператора <http://www.planeta.tc>.

7.2.1.8. Качество услуг Голосовой Связи гарантируется Оператором только внутри Сети Оператора. Качество данных услуг вне Сети Оператора зависит от качественных показателей других операторов связи в Сети Интернет по маршруту передачи данных.

7.2.2. Виды услуг:

7.2.2.1. Дальняя Голосовая Связь.

7.2.2.1.1. Оператор предоставляет Клиенту возможность совершения Телефонных Вызовов с использованием технологии передачи данных. При этом установка соединений с пользователями, которые находятся за пределами Сети Оператора, осуществляется через присоединенных операторов, с которыми у Оператора заключены соответствующие договоры.

7.2.2.1.2. Для включения или отключения доступа к международной телефонной связи на каждом Абонентском номере Клиенту необходимо обратиться в Службу Технической Поддержки.

7.2.2.1.3. Оператор предоставляет возможность доступа к Услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, которые могут быть оказаны Клиенту М-Оператором.

7.2.2.1.3.1. Доступ Клиента к Услугам конкретного М-Оператора осуществляется на основании действующего договора между Клиентом и М-Оператором. Для выбора услуг одного из М-Операторов, Клиент должен направить Оператору письменное заявление по установленной форме.

7.2.2.1.3.2. В случае выбора Клиентом услуг М-Оператора, Услуга Дальняя Голосовая Связь не предоставляется.

7.2.2.1.4. План Набора для доступа к Услугам Дальней Голосовой Связи.

7.2.2.1.4.1. Для доступа к Услугам Дальней Голосовой Связи применяется следующий План Набора:

Услуга Оператора	Порядок набора номера	
	Для междугородных телефонных номеров	Для международных телефонных номеров
Дальняя Голосовая Связь	198+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер

7.2.2.1.4.2. С согласия Клиента, Оператор осуществляет обработку набираемых Клиентом номеров и приводит номера в соответствие с Планом Набора:

Набираемый Клиентом номер	Преобразуемый Оператором номер в соответствии с Планом Набора
8+код города+номер	198+код города+номер
8+10+код страны+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер

7.3. Услуги Местной Телефонной Связи, за исключением услуг Местной Телефонной Связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170556 (далее — Услуги Местной Телефонной Связи)

7.3.1. Общие положения:

7.3.1.1. Для предоставления услуг Местной Телефонной Связи Оператор, в силу технологической неразрывности предоставляемых сервисов, организует Услуги Голосовой Связи в соответствии с разделом 7.2.

7.3.1.2. Доступ к Услугам Местной Телефонной Связи осуществляется посредством переадресации Телефонных Вызовов с идентификаторов SIP-id, присвоенных в рамках услуг Голосовой Связи на выделенные Абонентские Номера и наоборот: с Абонентских Номеров на соответствующие идентификаторы SIP-id.

7.3.1.3. Оператор применяет повременную систему оплаты данной Услуги. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты Телефонного Вызова, инициированного Клиентом, тарифицируется Оператором по ценам, указанным в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях. Оператор предоставляет Клиенту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на данную Услугу.

7.3.1.4. Общая стоимость услуг Местной Телефонной Связи за расчетный период определяется сложением стоимостей каждого сеанса Телефонного Вызова, протарифицированного в соответствии с пунктом 7.3.1.3 настоящего Регламента.

7.3.1.5. Перечень выделенных Абонентских Номеров указывается в Личном Кабинете.

7.3.2. Качество оказания Услуги Местной Телефонной Связи.

7.3.2.1. Оператор оказывает Услуги в соответствии с требованиями лицензии.

7.3.3. Виды услуг:

7.3.3.1. Выделение Абонентского Номера:

7.3.3.1.1. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет заказывает Абонентские Номера.

7.3.3.1.2. Минимальный срок заказа каждого Абонентского Номера составляет 30 календарных дней.

7.3.3.1.3. Размер платы за выделение каждого Абонентского Номера определяется Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях и списывается в момент заказа Услуги.

7.3.3.1.4. Размер Абонентской платы за каждый Абонентский Номер определяется Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.

7.3.3.1.5. Абонентская плата за каждый Абонентский Номер списывается с Лицевого Счета ежедневно за каждый день, в котором предоставляется Абонентский Номер.

7.3.3.1.6. Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет отказаться от любого Абонентского Номера. При этом:

7.3.3.1.6.1. Учитываются условия пункта 7.3.3.1.2 настоящего Регламента.

7.3.3.1.6.2. В течение шести месяцев Абонентский Номер, от которого отказался Клиент, может быть повторно ему выделен Оператором, в случае заказа Абонентского Номера, с учетом условий пунктов с 7.3.3.1.2 по 7.3.3.1.5 и 7.3.3.1.7 настоящего Регламента.

7.3.3.1.7. Алгоритм автоматического выделения Абонентского Номера в случае повторного заказа:

7.3.3.1.7.1. Каждому Абонентскому Номеру, от которого отказался Клиент, Оператор назначает дату отключения.

7.3.3.1.7.2. Оператор, автоматически, последовательно выделяет Абонентские Номера с наиболее поздней датой отключения.

7.3.3.2. Местные Телефонные Вызовы.

7.3.3.3. Местные Телефонные Вызовы (специальные службы). Оператор бесплатно предоставляет доступ к номерам специальных экстренных оперативных служб:

- 7.3.3.3.1. Служба пожарной охраны — 01.
- 7.3.3.3.2. Служба полиции — 02.
- 7.3.3.3.3. Служба скорой медицинской помощи — 03.
- 7.3.3.3.4. Аварийная служба газовой сети — 04.
- 7.3.3.3.5. Единый номер службы экстренных вызовов — 112.
- 7.3.3.4. Телефонные Вызовы на сервисные номера Оператора, перечисленные в пунктах 2.1, 2.2 настоящего Регламента.
- 7.3.3.5. Телефонные Вызовы за счет вызываемого абонента (номера 8-800).
- 7.3.3.6. Переадресация Телефонных Вызовов.
 - 7.3.3.6.1. Оператор предоставляет Клиенту возможность переадресовывать входящие Телефонные Вызовы пользователям ТФОП, по заранее заданным правилам.
 - 7.3.3.6.2. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет управляет данной услугой и указывает номер, на который необходимо переадресовать вызовы.
 - 7.3.3.6.3. Для вызовов, переадресованных на указанный номер, Оператор применяет повременную систему оплаты. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты переадресованного Телефонного Вызова тарифицируется Оператором по ценам услуг Голосовой Связи или услуг Местной Телефонной Связи, указанным в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях. Оператор предоставляет Клиенту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на Услуги Голосовой Связи или Услуги Местной Телефонной Связи.
 - 7.3.3.6.4. Общая стоимость услуг Переадресации Вызовов за расчетный период определяется сложением стоимостей каждого сеанса переадресованного Телефонного Вызова, протарифицированного в соответствии с пунктом 7.3.3.6.3 настоящего Регламента.

7.4. Телематические Услуги связи, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170559

- 7.4.1. Общие положения:
 - 7.4.1.1. Для оказания Услуги телематических служб Оператор использует собственное специализированное компьютерное оборудование с установленным и настроенным на нем программным обеспечением (далее — «Серверы Телематических Служб»).
 - 7.4.1.2. Серверы Телематических Служб подключены к Сети Оператора при помощи Каналов Передачи Данных.
 - 7.4.1.3. Оператор в порядке, указанном в пункте 1. настоящего Регламента, может устанавливать Услуги телематических служб.
- 7.4.2. Особые условия предоставления Услуги телематических служб:
 - 7.4.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление Услуги телематических служб Клиенту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Клиента.
 - 7.4.2.2. Оператор производит тарификацию оказываемых Клиенту услуг телематических служб в соответствии с Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.
 - 7.4.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей услуг телематических служб только внутри Сети Оператора.
- 7.4.3. Особые условия приостановки предоставления Услуги телематических служб:
 - 7.4.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг телематических служб Клиенту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Клиентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.
- 7.4.4. Виды услуг телематических служб, их определения и описания:
 - 7.4.4.1. Поддержка электронного почтового ящика:
 - 7.4.4.1.1. Услуга позволяет Клиенту обмениваться сообщениями или документами без применения бумажных носителей информации.
 - 7.4.4.1.2. Оператор осуществляет поддержку адреса электронной почты Клиента в доменном имени planet-a.ru.
 - 7.4.4.1.3. Оператор отводит объем памяти 50 (пятьдесят) Мегабайт на Сервере Телематических Служб для хранения сообщений, адресуемых Клиенту.
 - 7.4.4.1.4. Название электронного почтового ящика должно начинаться с любой буквы латинского алфавита или арабской цифры, начиная со второго символа дополнительно к указанным буквам и цифрам допустимо использовать символы ".", "-" и "_". Недопустимо использовать несколько символов "." или "-" подряд, а также заканчивать ими название электронного почтового ящика. Название ящика в Доменном Имени planet-a.ru может содержать от 3 до 15 символов.
 - 7.4.4.1.5. Клиент при помощи Сетевых Реквизитов с любого Адреса Сети Интернет самостоятельно при помощи стандартных средств получает хранимые на Сервере Телематических Служб сообщения, а также осуществляет их удаление, при этом Клиент может быть подключен не к Сети Оператора.
 - 7.4.4.1.6. Оператор предоставляет Клиенту Сервис Интернет для отправки сообщений любому адресату, при условии, что Клиент подключен к Сети Оператора. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) Мегабайт.
 - 7.4.4.1.7. В рамках Услуги Поддержка электронного почтового ящика с 01.05.2012 новые адреса электронной почты не предоставляются.
 - 7.4.4.1.8. Поддержка электронного почтового ящика прекращается в случае отсутствия подключения к сервису в течение 180 дней. Оператор уведомляет Клиента о прекращении поддержки на известные Оператору адреса электронных почтовых ящиков Клиента не позднее, чем за тридцать дней до предполагаемого прекращения.

7.5. Услуги связи для целей кабельного вещания, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 170560

- 7.5.1. Получение Клиентом услуг кабельного вещания возможно через интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты.
 - 7.5.1.1. Использование сервиса Цифровое Телевидение Планеты возможно через персональный компьютер Клиента. Для этого персональный компьютер Клиента должен быть подключен к Сети Оператора. Оператор подключает персональный компьютер Клиента к Сети Оператора, в порядке, указанном в пункте 1. настоящего Регламента.
 - 7.5.1.2. Перед заказом платного Контента Клиенту обязательно необходимо убедиться в совместимости своего оборудования, а также в верной настройке своего персонального компьютера и своего сетевого оборудования. Для этого Клиенту предоставляется возможность проверить и убедиться в качестве сервиса путем просмотра доступных ему (доступных к заказу) бесплатных Телеканалов.
 - 7.5.1.3. Использование сервиса Цифровое Телевидение Планеты возможно через телеприемник с помощью Телеприставки. Для этого необходим комплект оборудования, состоящий из Телеприставки и Маршрутизатора. Конкретные модели Телеприставки и Маршрутизатора определяются в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях. Комплект оборудования приобретается Клиентом у Оператора или предоставляется Оператором в пользование в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору, Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.5.2. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуг кабельного вещания Клиенту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Клиента.
- 7.5.3. Качество услуг кабельного вещания может ухудшаться по следующим причинам:
 - 7.5.3.1. Воздействие погодных условий, влияющих на прием спутникового сигнала (включая, но не ограничиваясь этим), таких, как: дождь, снег, град, туман, гроза, или сильные порывы ветра.
 - 7.5.3.2. Несовместимость оборудования, а также неверная настройка персонального компьютера Клиента и сетевого оборудования Клиента.
- 7.5.4. Клиент не имеет права осуществлять запись Контента, предоставляемого Оператором, на любые носители информации. Клиент предупрежден Оператором, что на весь транслируемый Контент распространяются авторские права, в объеме, предусмотренном действующим законодательством. Клиент обязуется соблюдать правила оборота объектов интеллектуальной собственности. В случае нарушения Клиентом авторских прав и возложения за это ответственности на Оператора, Клиент обязан компенсировать Оператору все расходы, связанные с возмещением убытков. Все

вопросы, связанные с нарушением авторских прав и прав на интеллектуальную собственность Клиент решает самостоятельно, без участия Оператора.

7.5.5. Некоторые Услуги кабельного вещания могут предоставляться Оператором с соблюдением определенных условий:

7.5.5.1. Услуги кабельного вещания в формате изображения высокой четкости (High-Definition TV) отмечены в интерфейсе сервиса Цифровое Телевидение Планеты значком «HD». Для возможности получения услуг в формате HD используемое оборудование Клиента (Телеприставка, телеприемник и т.д.) должно поддерживать данный формат.

7.5.5.2. Услуги кабельного вещания в формате изображения сверхвысокой четкости (Ultra High-Definition TV 4K) доступны исключительно на Телеприставках с предустановленным ПО Оператора и с поддержкой воспроизведения изображения в данном формате.

7.5.6. Клиенту предоставляется возможность получения статистических отчетов о потреблении услуг в Личном Кабинете.

7.5.7. Виды услуг кабельного вещания, их определение и описание.

7.5.7.1. Телеканалы:

7.5.7.1.1. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты заказывает доступ к Телеканалам или Пакетам Телеканалов.

7.5.7.1.2. Услуга «Телеканалы» предоставляется Клиенту круглосуточно.

7.5.7.1.3. При заказе Телеканала в Личном Кабинете Клиент подтверждает свое согласие с размером абонентской платы за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов, величина которой определяется Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.

7.5.7.1.4. При заказе Телеканала в Личном Кабинете Клиент подтверждает свое согласие с минимальным сроком заказа Телеканала или Пакета Телеканалов, который устанавливается Оператором и может отличаться для разных Телеканалов и Пакетов Телеканалов, а также для разных Продуктов.

7.5.7.1.5. Абонентская плата за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов списывается с Лицевого Счета ежедневно за каждый день, в котором оказывается Услуга «Телеканалы».

7.5.7.1.6. В случае если Клиент заказывает доступ до одного или нескольких Телеканалов из конкретного Пакета Телеканалов, а затем заказывает доступ до данного Пакета Телеканалов, то стоимость ранее заказанных Телеканалов прекращает автоматически списываться с момента заказа указанного Пакета.

7.5.7.1.7. Доступ до некоторых Телеканалов можно получить только в составе Пакета Телеканалов. Информация о таких Телеканалах и Пакетах Телеканалов указана в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

7.5.7.1.8. В случае заказа доступа до Пакета Телеканалов Клиент не может заказать отдельно Телеканал, входящий в данный Пакет Телеканалов.

7.5.7.1.9. Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты отказаться от доступа до любого Телеканала или Пакета Телеканалов, имеющих абонентскую плату, с учетом условий пункта 7.5.7.1.4 настоящего Регламента.

7.5.7.1.10. Клиент не может отказаться от доступа до Телеканалов, имеющих в соответствии с Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях нулевую абонентскую плату, за исключением отказа в рамках Услуги «Трансформация».

7.5.7.1.11. Услуга «Телеканалы» считается оказанной в отношении Телеканала или Пакета Телеканалов в текущем месяце, если клиент хотя бы один раз за текущий месяц воспользовался доступом к данному Телеканалу или Пакету Телеканалов, вне зависимости от того, входит ли он в Базовый пакет Продукта.

7.5.7.1.12. Клиент обязан соблюдать требования действующего законодательства РФ об авторских и смежных правах. Клиент не имеет права осуществлять публичный показ телепередач с помощью услуг кабельного вещания, предоставляемых Оператором, за исключением вещания телепередач на Телеканалах, перечисленных в Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях в разделе «Перечень телеканалов, доступных к публичному показу». Клиент обязан возместить все издержки Оператора, связанные с претензиями правообладателей к Оператору по поводу публичного показа Клиентом телепередач на Телеканалах, не перечисленных в разделе «Перечень телеканалов, доступных к публичному показу» Прейскуранта.

7.5.7.2. Услуга «Управление просмотром».

7.5.7.2.1. Услуга является дополнительным сервисом Оператора, входящим в состав сервиса Цифровое Телевидение Планеты, при помощи которого Клиент может реализовывать следующие функции:

7.5.7.2.1.1. Возможность воспроизвести запись любой прошедшей телепередачи с учетом глубины хранения записей на данном Телеканале (указана в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях).

7.5.7.2.1.2. Возможность поставить просмотр записи телепередачи на паузу.

7.5.7.2.1.3. Возможность перемотывать записи телепередач вперед и назад.

7.5.7.2.1.4. Возможность начать смотреть незавершившуюся телепередачу с начала.

7.5.7.2.1.5. Возможность поставить просмотр вещаемой в прямом эфире телепередачи на паузу и перейти к просмотру записи.

7.5.7.2.1.6. Возможность в процессе просмотра записи незавершившейся телепередачи перейти к просмотру прямого эфира.

7.5.7.2.2. Предоставление Услуги возможно на определенных Оператором Телеканалах. Пользование услугой на таком Телеканале возможно при условии, что у Клиента есть доступ к этому Телеканалу.

7.5.7.2.2.1. Возможность и условия предоставления Услуги Клиенту определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

7.5.7.2.2.2. Получение Клиентом Услуги «Управление просмотром» возможно при использовании интерфейса сервиса Цифровое Телевидение Планеты через телеприемник с помощью Телеприставки определенной модели. Перечень моделей Телеприставок, поддерживающих Услугу «Управление просмотром», приведен в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

7.5.7.2.2.3. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты заказывает доступ к услуге.

7.5.7.2.2.4. При заказе Услуги Клиент подтверждает свое согласие с размером платы за предоставление Услуги.

7.5.7.2.2.5. При заказе Услуги Клиент подтверждает свое согласие с минимальным сроком заказа Услуги, который устанавливается Оператором.

7.5.7.2.2.6. Плата за предоставление Услуги списывается с Лицевого Счета ежедневно за каждый день, в котором оказывается Услуга «Управление просмотром».

7.5.7.2.2.7. Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты отказаться от Услуги с учетом условий, указанных в пункте 7.5.7.2.2.5 настоящего Регламента.

7.5.7.3. Услуга «Голосовое управление сервисами ЦТВ».

7.5.7.3.1. Услуга является дополнительным сервисом Оператора, входящим в состав сервиса Цифровое Телевидение Планеты, с помощью которого Клиент сможет выполнять голосовое управление сервисами Цифровое Телевидение Планеты.

7.5.7.3.2. Оператор оставляет за собой право вносить изменения в функционал Услуги без уведомления клиента.

7.5.7.3.3. Возможность и условия предоставления Услуги Клиенту определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.

7.5.7.3.4. Получение Клиентом Услуги «Голосовое управление сервисами ЦТВ» возможно через телеприемник с помощью Телеприставки и пульта голосового управления, поддерживающих Услугу «Голосовое управление», перечень которых приведен в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях. Инструкция по пользованию Услугой "Голосовое управление" размещена на сайте Оператора в разделе "Справка" в разделе "Цифровое телевидение Планеты" <https://help.planeta.tc/glavnaya-2/television/>

7.5.7.3.5. Оператор гарантирует качество Услуги только в случае приобретения Телеприставки и пульта голосового управления у Оператора.

- 7.5.7.3.6. При заказе Услуги Клиент подтверждает свое согласие с размером платы за предоставление Услуги.
- 7.5.7.3.7. При заказе Услуги Клиент подтверждает свое согласие с минимальным сроком заказа Услуги, который устанавливается Оператором.
- 7.5.7.3.8. Плата за предоставление Услуги списывается с Лицевого Счета ежедневно за каждый день, в котором оказывается Услуга «Голосовое управление сервисами ЦТВ».
- 7.5.7.3.9. Клиент может отказаться от Услуги в Личном Кабинете по истечении минимального срока заказа на данную Услугу.
- 7.5.7.3.10. Сервис распознавания голоса предоставляется компаниями "Яндекс" и "Google". Оператор не обрабатывает и не хранит записи голоса и получает данные в текстовом выражении от поставщиков сервиса по результатам работы клиента с данным сервисом.
- 7.5.7.4. Услуга доступа к сервису «ViP Play».
- 7.5.7.4.1. Услуга является дополнительным сервисом Оператора, входящим в состав сервиса Цифровое Телевидение Планеты, и позволяет Клиенту получить возможность доступа по реквизитам своего договора к сервису «ViP Play». Сервис «ViP Play» (Сервис) является онлайн-сервисом видео-контента и предоставляется Партнёром Оператора.
- 7.5.7.4.2. Возможность и условия предоставления Услуги доступа к Сервису Клиенту определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях.
- 7.5.7.4.2.1. Услуга доступна к заказу в ограниченный период времени (период доступности Услуги), определяемый Оператором и указанный в Прейскуранте для частных клиентов в жилых помещениях.
- 7.5.7.4.2.2. Предоставление Услуги доступа к Сервису возможно при условии заказа определенных Телеканалов или Пакетов Телеканалов, указанных в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях. Если у клиента не заказан ни один Телеканал или Пакет Телеканалов, являющийся условием предоставления Услуги доступа к Сервису, то при заказе Услуги доступа к Сервису одновременно происходит заказ необходимого Телеканала или Пакета Телеканалов согласно его условиям предоставления, определенным Продуктом и указанным в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях.
- 7.5.7.4.2.3. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет заказывает Услугу доступа к Сервису.
- 7.5.7.4.2.4. Услуга доступа к Сервису предоставляется бесплатно. Если при заказе Услуги доступа к Сервису одновременно происходит заказ необходимого Телеканала или Пакета Телеканалов, то Клиент подтверждает свое согласие с размером абонентской платы за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов, величина которой определяется Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях.
- 7.5.7.4.2.5. Клиент может самостоятельно отказаться от Услуги доступа к Сервису через Личный Кабинет.
- 7.5.7.4.3. Сервис «ViP Play» не является услугой Оператора. Оператор предоставляет только Услугу доступа к Сервису.
- 7.5.7.4.3.1. Доступ к Сервису для Клиентов Оператора предоставляется при одновременном соблюдении следующих условий:
- 7.5.7.4.3.1.1. Заказана услуга доступа к сервису «ViP Play».
- 7.5.7.4.3.1.2. Оказание услуг по договору не приостановлено и не прекращено.
- 7.5.7.4.3.1.3. Выполняется условие, предусмотренное пунктом 7.5.7.4.2.1.
- 7.5.7.4.3.2. Активация доступа к Сервису возможна по истечении промежутка времени, установленного Партнёром Оператора.
- 7.5.7.4.3.3. Клиент самостоятельно производит авторизацию в Сервисе на странице <https://vipplay.ru/operators>:
- 7.5.7.4.3.3.1. Выбирает Оператора «Планета».
- 7.5.7.4.3.3.2. Вводит реквизиты Клиента: номер своего договора и пин-код, который используется для доступа в Личный Кабинет;
- 7.5.7.4.3.3.3. Для использования Сервиса Клиент должен принять условия [Пользовательского соглашения компании Viasat](#).
- 7.5.7.4.3.3.4. Клиент подтверждает авторизацию при помощи SMS-кода.
- 7.5.7.4.3.4. Оператор не несёт ответственности за невозможность использования Сервиса по любым причинам, за качество услуг, предоставляемых Партнёром Оператора, и/или за любые последствия, прямо или косвенно вызванные использованием Сервиса.

7.6. Предоставление Клиенту оборудования Оператора

- 7.6.1. Оператор может предоставить Клиенту следующие виды услуг «Предоставление Клиенту оборудования Оператора»:
- 7.6.1.1. Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность.
- 7.6.1.2. Предоставление в собственность оборудования при единовременной оплате.
- 7.6.1.3. Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку.
- 7.6.2. Услуга «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность»:
- 7.6.2.1. Клиенту может быть предоставлено в пользование с последующей передачей в собственность оборудование Оператора следующих типов:
- 7.6.2.1.1. Маршрутизатор.
- 7.6.2.1.2. Телеприставка.
- 7.6.2.1.3. Медиаконвертер 100 Мбит/с.
- 7.6.2.2. Возможность и условия предоставления в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.6.2.3. Необходимость предоставления Медиаконвертера 100 Мбит/с определяется Оператором индивидуально для каждого Клиента и зависит от способа организации Абонентской Линии Связи и подключения оборудования Клиента к Сети Оператора.
- 7.6.2.4. При оказании Услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность», Клиенту передается не более одной единицы оборудования каждого типа. До момента перехода права собственности на оборудование к Клиенту ему не может быть вновь предоставлена Услуга «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» в отношении того же типа оборудования.
- 7.6.2.5. Заказ Услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» производится Клиентом в Отделе по Работе с Клиентами лично, в любом из офисов, или дистанционно по телефону. Передача оборудования сопровождается подписанием Дополнительного соглашения к Договору, в котором фиксируется перечень передаваемого оборудования, дата его передачи в пользование и дата его передачи в собственность.
- 7.6.2.6. При заказе Услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» с Лицевого счета Клиента списывается единовременный платеж при передаче в пользование, размер которого указан в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях и который возврату не подлежит.
- 7.6.2.7. Оборудование предоставляется Клиенту в пользование с последующей передачей в собственность с момента внесения единовременного платежа при передаче в пользование оборудования с последующей передачей в собственность и подписания Дополнительного соглашения. Оборудование остается собственностью Оператора, а Клиент не вправе отчуждать оборудование без согласия Оператора до наступления даты передачи оборудования в собственность Клиенту.
- 7.6.2.8. Плата за предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность списывается с Лицевого Счета ежедневно и возврату Клиенту не подлежит. Размер платы за предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность зависит от даты предоставления оборудования Клиенту.
- 7.6.2.9. Переход права собственности на оборудование от Оператора к Клиенту происходит автоматически с даты, указанной в Дополнительном соглашении, либо с даты, определённой иным образом согласно условиям обслуживания на Продукте Клиента, без подписания каких-либо дополнительных документов и без внесения Клиентом каких-либо дополнительных платежей при условии, что оказание Услуг не приостановлено Оператором. Если оказание Услуг приостановлено Оператором, то переход права собственности происходит со дня, следующего за днём возобновления оказания Услуг. Гарантийный срок устанавливается равным 14 (четырнадцать) календарным дням с момента перехода права собственности к Клиенту.
- 7.6.2.10. Клиент обязан вернуть оборудование в следующих случаях:
- 7.6.2.10.1. При отказе от Услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность».

- 7.6.2.10.2. В случае приостановления оказания Услуг на срок более 30 (тридцати) календарных дней по причине нарушения Клиентом условий Договора.
- 7.6.2.10.3. Изменение текущего Продукта на Продукт, не предусматривающий Услугу предоставления Оборудованием в пользование с последующей передачей в собственность Оборудование данного типа.
- 7.6.2.10.4. Расторжение Договора, за исключением случаев, указанных в п.7.6.2.13.
- 7.6.2.11. Оборудование возвращается Клиентом в Отдел по Работе с Клиентами с соблюдением следующих условий:
- 7.6.2.11.1. Клиент обязан вернуть Оборудование в полном комплекте поставки, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин).
- 7.6.2.11.2. В случае нарушения Клиентом условий пункта 7.6.2.11.1 настоящего Регламента, Клиент обязан возместить Оператору полную стоимость Оборудования в соответствии с Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.6.2.11.3. При возврате Оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата Оборудования.
- 7.6.2.11.4. Пользование Оборудованием прекращается с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата Оборудования.
- 7.6.2.12. При наступлении событий, указанных в пунктах 7.6.2.10.2 и 7.6.2.10.4 настоящего Регламента, Клиент обязан вернуть Оборудование в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления соответствующего события.
- 7.6.2.13. В случае заключения Оператором и Клиентом нового договора об оказании услуг связи не позднее 5 (пяти) рабочих дней после расторжения Договора Оборудование может быть оставлено в пользовании Клиента в целях оказания услуг связи по новому договору.
- 7.6.2.14. При наступлении событий, указанных в пункте 7.6.2.10.3 Регламента и невозврате Оборудования Клиентом по истечении 5 (пяти) рабочих дней с момента изменения Продукта Оператор списывает с Лицевого Счета Клиента плату за предоставление в пользование Оборудования с последующей передачей в собственность, указанную в пункте 6.3 действующего Прейскуранта для Частных клиентов в жилых помещениях.
- 7.6.2.15. В случае нарушения клиентом срока возврата Оборудования, указанного в пункте 7.6.2.12 настоящего Регламента, Оператор вправе взыскать с Клиента штрафную неустойку в размере 50 (пятьдесят) % стоимости Оборудования, указанной в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях. Клиент обязан оплатить указанную неустойку в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Оператора.
- 7.6.3. Услуга «Предоставление в собственность Оборудования при единовременной оплате»:
- 7.6.3.1. Возможность и условия предоставления Оборудования в собственность определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.6.3.2. Заказ Услуги «Предоставление в собственность Оборудования при единовременной оплате» производится Клиентом в Отделе по Работе с Клиентами лично, в любом из офисов, или дистанционно по телефону. Передача Оборудования сопровождается подписанием Дополнительного соглашения к Договору, в котором фиксируется перечень передаваемого Оборудования и дата его передачи.
- 7.6.3.3. Оборудование предоставляется Клиенту в собственность с момента оплаты его полной стоимости и подписания Дополнительного соглашения. В момент подписания Дополнительного соглашения право собственности на Оборудование переходит от Оператора к Клиенту.
- 7.6.3.4. По соглашению с Оператором либо если это напрямую предусмотрено настоящим Регламентом и/или Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и/или Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях, Оборудование может быть возвращено Клиентом в Отдел по Работе с Клиентами с соблюдением следующих условий:
- 7.6.3.4.1. Клиент обязан вернуть Оборудование в полном комплекте поставки, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин).
- 7.6.3.4.2. В случае нарушения Клиентом условий пункта 7.6.3.4.1 настоящего Регламента, Клиент обязан возместить Оператору полную стоимость Оборудования в соответствии с Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.6.3.4.3. При возврате Оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата Оборудования.
- 7.6.3.4.4. Право собственности на Оборудование переходит от Клиента к Оператору с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата Оборудования.
- 7.6.4. Услуга «Предоставление в собственность Оборудования в Рассрочку»:
- 7.6.4.1. Клиенту может быть предоставлено в Рассрочку Оборудование следующих типов:
- 7.6.4.1.1. Телеприставка.
- 7.6.4.1.2. Маршрутизатор.
- 7.6.4.2. Возможность предоставления Оборудования в Рассрочку определяется Продуктом и указана в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.6.4.3. При оказании Услуги «Предоставление в собственность Оборудования в Рассрочку», Клиенту передается не более одного Маршрутизатора и не более двух Телеприставок.
- 7.6.4.4. Заказ Услуги «Предоставление в собственность Оборудования в Рассрочку» производится Клиентом в Отделе по Работе с Клиентами лично, в любом из офисов, или дистанционно по телефону. Передача Оборудования сопровождается подписанием Дополнительного соглашения к Договору, в котором фиксируется перечень передаваемого Оборудования, дата его передачи и другие условия.
- 7.6.4.5. Оборудование предоставляется Клиенту в Рассрочку с момента оплаты Первоначального взноса и подписания Дополнительного соглашения. В момент подписания Дополнительного соглашения право собственности на Оборудование переходит от Оператора к Клиенту. С момента предоставления Оборудования Клиенту до момента полной оплаты его стоимости Оборудование находится в залоге у Оператора, и Клиент не вправе отчуждать Оборудование без согласия Оператора.
- 7.6.4.6. Периодические платежи в счет Остатка по Рассрочке списываются с Лицевого Счета ежедневно до момента полной оплаты стоимости Оборудования за исключением периода, в течение которого предоставляется Услуга «Каникулы» в соответствии с пунктом 7.7.3. Величина Периодического платежа рассчитывается как частное от деления разницы между стоимостью предоставленного Оборудования и величиной Первоначального взноса на Срок Рассрочки. Полученное значение округляется до двух знаков после разделителя дробной части в большую сторону. Величина Периодического платежа в последний день Срока Рассрочки может отличаться.
- 7.6.4.7. Клиент вправе досрочно оплатить Остаток по Рассрочке полностью или частично, при этом могут быть изменены Срок Рассрочки и величина Периодического платежа в последний день Срока Рассрочки.
- 7.6.4.8. При расторжении Договора до окончания Срока Рассрочки и отказе Клиента оплатить Остаток по Рассрочке, Оператор вправе возместить стоимость Оборудования из суммы внесенного Клиентом Первоначального взноса и произведенных Клиентом Периодических платежей. Оператор имеет право потребовать возмещения оставшейся стоимости Оборудования и процентов в соответствии со ст. 395 ГК РФ в судебном порядке, а также, в случае, когда сумма платежей по Рассрочке, полученных от Клиента, не превышает половину стоимости Оборудования, Оператор имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать возврата, переданного Клиенту Оборудования.
- 7.6.4.9. При расторжении Договора до окончания Срока Рассрочки и отказе Клиента оплатить Остаток по Рассрочке, по согласованию сторон, Оператор может выкупить переданное Клиенту Оборудование по остаточной стоимости (суммы стоимости Оборудования за вычетом внесенного Клиентом Первоначального взноса и произведенных Клиентом Периодических платежей).
- 7.6.4.10. В случае, предусмотренном пунктом 7.6.4.9, Оборудование возвращается Клиентом в Отдел по Работе с Клиентами с соблюдением следующих условий:
- 7.6.4.10.1. Клиент обязан вернуть Оборудование в полном комплекте поставки, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин).
- 7.6.4.10.2. Для определения остаточной стоимости Оператор вправе провести диагностику выкупаемого Оборудования.
- 7.6.4.10.3. При возврате Оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата Оборудования.
- 7.6.4.10.4. Право собственности на Оборудование переходит от Клиента к Оператору с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата Оборудования.
- 7.6.5. Изменение видов услуг «Предоставление Клиенту Оборудования Оператора».
- 7.6.5.1. Оператор позволяет Клиенту изменять один вид предоставляемой Услуги на другой (новый) в соответствии с таблицей:

Услуга, в рамках которой предоставлено оборудование	Новая Услуга		
	Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность	Предоставление в собственность оборудования при единовременной оплате	Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку
Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность	Изменение Услуги невозможно	Изменение Услуги возможно	Изменение Услуги возможно
Предоставление в собственность оборудования при единовременной оплате	Изменение Услуги невозможно	Изменение Услуги невозможно	Изменение Услуги невозможно
Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку	Изменение Услуги невозможно	Изменение Услуги возможно	Изменение Услуги невозможно

- 7.6.5.2. Изменение Услуги производится Оператором с учетом условий заказа услуг, указанных в пунктах 7.6.2. – 7.6.4. настоящего Регламента.
- 7.6.5.3. Клиент может изменить Услугу «Предоставление Клиенту оборудования Оператора», оформив заявку в Отделе по Работе с Клиентами лично, дистанционно по телефону, а также через Личный Кабинет.
- 7.6.5.4. В момент изменения Услуги с Лицевого Счета Клиента единовременно списывается платеж в соответствии со следующими правилами:

Новая Услуга	Правило расчета единовременного платежа
Предоставление в собственность оборудования при единовременной оплате	Платеж в размере разницы между стоимостью оборудования на день изменения Услуги и единовременных платежей, оплаченных в соответствии с пунктами и 7.6.2.6 настоящего Регламента.
Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку	Первоначальный взнос в соответствии с условиями Продукта. Первоначальный взнос рассчитывается как процент от разности между стоимостью оборудования на день изменения Услуги и единовременных платежей, оплаченных в соответствии с пунктом и 7.6.2.6 настоящего Регламента. Размер первоначального взноса в процентах указывается в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях для каждого Продукта. Рассрочка предоставляется на сумму, оставшуюся после оплаты Первоначального взноса в соответствии с настоящим пунктом.

- 7.6.5.5. При организационных и/или технологических изменениях услуг, перечисленных в пунктах 7.1–7.4, Оператор имеет право безвозмездно передать в собственность оборудование, используемое Клиентом в рамках Услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность», разместив уведомление на официальном сайте Оператора www.planeta.tc и в Личном Кабинете за 10 (десять) календарных дней до даты передачи.
- 7.6.5.6. При изменении Услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» на «Предоставление в собственность оборудования при единовременной оплате» или «Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку» переход права собственности на оборудование от Оператора к Клиенту происходит автоматически без подписания каких-либо дополнительных документов с момента выполнения Оператором заявки Клиента на изменение Услуги «Предоставление Клиенту оборудования Оператора» и списания платежа в соответствии с пунктом 7.6.5.4 настоящего Регламента.

7.7. Другие Услуги Оператора

- 7.7.1. Услуга временной приостановки обслуживания.
- 7.7.1.1. Клиент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на предоставление Услуги временной приостановки обслуживания.
- 7.7.1.2. Моментом начала предоставления Услуги является 00 часов 00 минут дня, следующего за днем направления электронной заявки.
- 7.7.1.3. Если на день подачи заявки на предоставление Услуги прошло менее 30 дней с даты:
- начала обслуживания по Договору,
 - возобновления оказания Услуг, приостановленных предыдущей услугой временной приостановки обслуживания,
 - возобновления оказания Услуг, приостановленных на основании пункта 6.3.6.
- Услуга будет предоставлена на следующий день за днем истечения указанного срока.
- 7.7.1.4. С момента начала предоставления данной Услуги (пункт 7.7.1.2 настоящего Регламента) Клиент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на отказ от Услуги временной приостановки обслуживания. В этом случае Оператор восстанавливает обслуживание в течение 1 (одного) часа.
- 7.7.1.5. Услуга временной приостановки обслуживания предоставляется Клиенту в течение промежутка времени, определяемого в соответствии с пунктами 7.7.1.2 и 7.7.1.4. настоящего Регламента. Услуга временной приостановки обслуживания ограничена сроком действия Договора.
- 7.7.1.6. На протяжении времени предоставления Услуги временной приостановки обслуживания Оператор сохраняет за Клиентом предоставляемые в соответствии с Договором ресурсы, включая Линию Связи.
- 7.7.2. Услуга «Отложенный платеж».
- 7.7.2.1. Услуга «Отложенный платеж» доступна Клиенту, находящемуся в состоянии временной приостановки обслуживания по причине недостатка денежных средств на Лицевом Счете (пункт 6.3.6. настоящего Регламента), и позволяет временно возобновить пользование Услугами Оператора.
- 7.7.2.2. Доступность и максимальная продолжительность Услуги «Отложенный платеж» определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях. Максимальная продолжительность Услуги измеряется в часах. Начало оказания Услуги определяется с момента подачи заявки в соответствии с пунктом 7.7.2.3 настоящего Регламента.
- 7.7.2.3. Клиент может активировать Услугу в интерактивном голосовом меню или на странице оплаты услуг на сайте.
- 7.7.2.4. В течение срока действия временной приостановки обслуживания, Клиент имеет возможность только один раз воспользоваться услугой «Отложенный платеж».
- 7.7.2.5. Услуга прекращает свое действие в следующих случаях:
- 7.7.2.5.1. По истечении времени предоставления Услуги.
- 7.7.2.5.2. Остаток денежных средств на Лицевом Счете становится больше Порога Включения.
- 7.7.2.6. В течение срока действия Услуги «Отложенный платеж» Клиенту доступны все ранее заказанные Услуги. Плата за ранее заказанные Услуги продолжает списываться в соответствии с Регламентом, Прейскурантом для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскурантом для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.7.2.7. В течение срока действия Услуги «Отложенный платеж» Клиент не может заказать дополнительные платные Услуги.
- 7.7.3. Услуга «Каникулы».
- 7.7.3.1. Услуга позволяет Клиенту в период отсутствия потребности в Услугах Оператора временно приостановить обслуживание и все платежи по Договору.
- 7.7.3.2. Услуга доступна к заказу в ограниченный период времени (период доступности Услуги), определяемый Оператором и указанный в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях.
- 7.7.3.3. Клиент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на предоставление Услуги «Каникулы».
- 7.7.3.4. Моментом начала предоставления Услуги является 00 часов 00 минут дня, следующего за днем направления электронной заявки.
- 7.7.3.5. На протяжении времени предоставления Услуги:
- 7.7.3.5.1. Обслуживание по Договору приостанавливается.
- 7.7.3.5.2. Списаний денежных средств с Лицевого Счета не происходит.

- 7.7.3.6. Стоимость заказа Услуги определяется Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях и Прейскуранте для Частных клиентов в нежилых помещениях, списывается с Лицевого Счета одновременно в момент заказа Услуги и с момента начала предоставления Услуги возврату не подлежит.
- 7.7.3.7. С момента начала предоставления данной Услуги Клиент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на отказ от Услуги. В этом случае Оператор восстанавливает обслуживание в течение 1 (одного) часа. День подачи заявки на отказ от Услуги считается днем обслуживания, в этот день списывается плата в соответствии с пунктами 4.5 и 7.1.1.3 настоящего Регламента и условиями других заказанных Клиентом услуг.
- 7.7.3.8. Если Клиент не направил заявку на отказ от Услуги, то по истечении периода доступности Услуги произойдет автоматическое завершение оказания Услуги.
- 7.7.3.9. В период доступности Услуги Клиент может воспользоваться услугой неограниченное количество раз, плата будет списываться при каждом заказе Услуги.
- 7.7.3.10. На протяжении времени предоставления Услуги Оператор сохраняет за Клиентом предоставляемые в соответствии с Договором ресурсы, включая Линию Связи.
- 7.7.4. Услуга «Автоплатёж».
- 7.7.4.1. Услуга «Автоплатёж» — это сервис для автоматического пополнения Лицевого счёта с банковской карты с целью поддержания необходимого остатка денежных средств для непрерывного пользования Услугами Оператора.
- 7.7.4.2. Услуга доступна всем Клиентам, имеющим действующий Договор с Оператором.
- 7.7.4.3. Подключение услуги «Автоплатёж».
- 7.7.4.3.1. Клиент может подключить услугу «Автоплатёж» в Личном Кабинете.
- 7.7.4.3.2. Для подключения услуги необходимо пройти процедуру авторизации.
- 7.7.4.3.3. Для подключения услуги должна быть создана связка банковской карты с учётной записью Клиента в Расчётно-информационной системе (карта становится "привязанной").
- 7.7.4.3.3.1. Такая связка может быть создана до подключения услуги «Автоплатёж» при внесении денежных средств с банковской карты на Лицевой счёт Клиента.
- 7.7.4.3.3.2. Такая связка может быть создана непосредственно в момент подключения услуги «Автоплатёж». В этом случае одновременно с подключением услуги «Автоплатёж» выполняется списание денежных средств с банковской карты и зачисление их в полном объёме на Лицевой счёт Клиента, сумма указывается на сайте перед выполнением операции.
- 7.7.4.3.3.3. Для создания такой связки может быть использована банковская карта, оформленная на Клиента либо на другое физическое лицо. Клиент должен знать полные реквизиты банковской карты и иметь возможность подтверждать совершение операций по карте. Карта должна быть не заблокирована и с неистекшим сроком действия.
- 7.7.4.3.4. После создания связки Клиент получает возможность использовать привязанную банковскую карту для разовых операций пополнения Лицевого счёта и для подключения услуги «Автоплатёж» на всех действующих договорах с Оператором, оформленных на его имя.
- 7.7.4.3.5. Возможность фактического осуществления платежей зависит от условий обслуживания карточного счёта, определённых банком, выпустившим карту. Оператор не несёт ответственности за невозможность осуществления платежа, обусловленную ограничениями, установленными банком или владельцем карты.
- 7.7.4.4. Сумма автоплатежа.
- 7.7.4.4.1. Сумма автоплатежа устанавливается в промежутке между минимальным и максимальным значениями автоплатежа, задаваемыми Оператором и отображаемыми при подключении услуги «Автоплатёж» в Личном Кабинете.
- 7.7.4.4.2. Клиент может выбрать автоматический способ расчёта суммы автоплатежа либо установить сумму самостоятельно.
- 7.7.4.4.2.1. При выборе автоматического способа расчёта сумма автоплатежа равна сумме трёх слагаемых:
- сумма задолженности (при отрицательном балансе равна значению баланса по модулю)
- тридцатикратное значение ежедневной абонентской платы за базовый пакет продукта
- тридцатикратное значение ежедневной платы за заказанные дополнительные постоянные услуги
- 7.7.4.4.2.2. При выборе автоматического способа расчёта сумма автоплатежа рассчитывается каждый раз в момент списания автоплатежа и может отличаться в разные периоды в зависимости от Продукта, заказанных дополнительных услуг, стоимости услуг и наличия задолженности.
- 7.7.4.4.2.3. Если клиент самостоятельно задал значение суммы автоплатежа, оно сохраняется неизменным до момента, пока Клиент самостоятельно не установит новое значение или не изменит способ расчёта суммы автоплатежа на автоматический.
- 7.7.4.4.3. Сумма автоплатежа устанавливается в рублях с точностью до одного целого рубля. При автоматическом способе расчёта округляется до ближайшего целого значения в большую сторону.
- 7.7.4.4.4. Клиент может в любой момент времени изменить сумму автоплатежа и способ её расчёта.
- 7.7.4.5. Порядок списания автоплатежей.
- 7.7.4.5.1. При снижении баланса ниже порога Автоплатежа, устанавливаемого Оператором и отображаемого в Личном Кабинете, денежные средства автоматически переводятся с выбранной карты на Лицевой счёт.
- 7.7.4.5.2. В целях безопасности Оператор устанавливает лимит денежных списаний автоплатежом. Максимально возможная сумма составляет 5000 (пять тысяч) рублей за последние 30 (тридцать) дней.
- 7.7.4.5.3. В целях безопасности Оператор устанавливает минимальный срок между попытками списания автоплатежа, равный 24 (двадцать четыре) часа.
- 7.7.4.6. Оператор не хранит и не обрабатывает данные банковских карт. Реквизиты привязанных банковских карт хранятся на серверах банка-эквайера, с которым у Оператора заключён договор на услуги эквайринга. Ввод реквизитов Клиент выполняет в интерфейсе информационной системы банка-эквайера.
- 7.7.4.7. Клиент должен самостоятельно отслеживать состояние и срок действия банковской карты, переподключать на другую карту услугу своевременно, если хочет пользоваться ей непрерывно.
- 7.7.4.8. Услуга «Автоплатёж» предоставляется бесплатно. Оператор не взимает комиссии за подключение, отключение, пользование услугой и совершение автоплатежей.
- 7.7.4.9. Способы подключения и отключения услуги.
- 7.7.4.9.1. Клиент может самостоятельно в Личном Кабинете подключить и отключить услугу «Автоплатёж» в любой момент времени.
- 7.7.4.9.2. Клиент может самостоятельно в Личном Кабинете привязывать и удалять карты в любой момент времени.
- 7.7.4.9.3. Для отключения услуги «Автоплатёж», а также для удаления карт Клиент может обратиться в офис Оператора лично. В этом случае Клиенту должен иметь с собой свой паспорт. Для совершения указанных действий также может обратиться представитель Клиента с нотариальной доверенностью, содержащей соответствующие полномочия.
- 7.7.4.9.4. Для отключения услуги «Автоплатёж», а также для удаления привязанной карты в офис Оператора может обратиться третье лицо, на чьё имя оформлена привязанная банковская карта. В этом случае ему необходимо иметь с собой свой паспорт и соответствующую банковскую карту.
- 7.7.5. Услуга «Трансформация».
- 7.7.5.1. Услуга позволяет Клиенту управлять составом услуг, входящих в Базовый пакет Продукта. Возможность управления определенным набором услуг для конкретного продукта устанавливает Оператор.
- 7.7.5.2. Доступность и стоимость Услуги «Трансформация» определены Оператором для каждого Продукта и указаны в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях.
- 7.7.5.3. Клиент может направить электронную заявку на предоставление Услуги «Трансформация» через Личный Кабинет.
- 7.7.5.4. Моментом оказания Услуги «Трансформация» является выполнение Оператором электронной заявки на применение сформированного Клиентом состава услуг Базового пакета Продукта.



7.7.5.5. Для каждого продукта с возможностью заказа Услуги «Трансформация» Оператор определяет «Лимит трансформации» — значение, в рамках которого Клиентом может быть заказана коллекция услуг без изменения абонентской платы за Базовый пакет Продукта. «Лимит трансформации» устанавливается в рублях и указан в Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях.

7.7.5.6. В случае превышения Лимита трансформации Оператор ограничивает Клиента в возможности отказа от заказанной в рамках "Трансформации" коллекции услуг. Ограничение действует в течение «Срока ограничения Трансформации», который определен Прейскуранте для Частных клиентов в жилых помещениях для каждого Продукта, в составе которого может быть заказана Услуга «Трансформация».

7.7.5.7. Порядок взимания платы за измененный в рамках Трансформации Базовый пакет продукта:

7.7.5.7.1. Если в результате Трансформации не превышен Лимит трансформации:

7.7.5.7.1.1. Взимается Абонентская плата за Базовый пакет Продукта согласно условиям Продукта.

7.7.5.7.1.2. Клиент может продолжить изменять состав Базового пакета Продукта без ограничений.

7.7.5.7.2. Если в результате Трансформации превышен Лимит трансформации:

7.7.5.7.2.1. Взимается Абонентская плата за Базовый пакет Продукта согласно условиям Продукта.

7.7.5.7.2.2. Взимается дополнительная плата за превышение Лимита Трансформации, которая определяется как разность между суммарной стоимостью заказанной в рамках «Трансформации» коллекции услуг и Лимитом трансформации.

7.7.5.7.2.3. Ограничивается возможность отказа от уже заказанной в рамках «Трансформации» коллекции услуг на «Срок ограничения Трансформации».

7.7.5.7.2.4. Клиент может продолжать заказывать дополнительные Услуги сверх Лимита трансформации.

Текст настоящего Регламента утвержден
«10» сентября 2020 г.
Директором ООО «Комтехцентр»
Бочеговым А.В.