

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА О
ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА**

**на оказание услуг связи в сети
МАРК**

Общество с ограниченной ответственностью «ТК «МАРК-ИТТ» (далее – «Оператор»), в лице Генерального директора Галямова Искандера Алмазовича, действующего на основании Устава, заключит договор на оказание услуг связи на нижеследующих условиях с любым физическим лицом (за исключением индивидуальных предпринимателей, адвокатов, нотариусов, арбитражных управляющих), принявшим настоящую публичную оферту о заключении договора на оказание услуг связи (совершившим акцепт) в порядке, предусмотренном настоящей публичной офертой (далее – Абонент).

1. Основные термины и определения.

Абонент – физическое лицо (пользователь услуг связи Оператора), совершившее акцепт, в порядке, предусмотренном частью 3, в результате которого Договор считается заключенным между данным лицом и Оператором на условиях, изложенных в настоящей Публичной оферте.

Абонентская линия - линия связи, соединяющая Абонентское оборудование с узлом связи сети передачи данных Оператора;

Абонентская плата – фиксированный ежемесячный платеж за Услуги связи, оказываемые в течении Расчетного периода. Абонентская плата регулируется Прейскурантом и Регламентом на предоставление услуг связи.

Абонентское оборудование – техническое средство, подключенное к Абонентской линии и находящееся в пользовании Абонента, посредством которого Абонент получает техническую возможность потребления Услуги Оператора.

Авторизация - процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом Идентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услуги или войти в Личный кабинет;

Агент – юридическое лицо, имеющее право на осуществление действий, связанных с заключением Договоров на оказание услуг связи с Абонентом от имени и за счет Оператора, проведением расчетов с Абонентом за оказанные Оператором Услуги, ведением претензионно-исковой работы с Абонентом на основании договора, заключенного с Оператором, в том числе осуществление обработки персональных данных Абонентов во исполнения договора, на условиях «Положения об обработке и защите персональных данных Абонентов».

Баланс лицевого счета - разность между суммой средств, внесенных на Лицевой счет, и суммой средств, списанных с Лицевого счета.

Бланк-заказ - неотъемлемая часть Договора, содержащая данные об Абоненте и заказываемых Услугах.

Договор – договор на оказание услуг связи в сети МАРК, заключенный между Оператором и Абонентом посредством акцепта настоящей оферты, совершенного Абонентом в соответствии с частью 3 настоящей оферты, вместе со всеми Приложениями (размещенными по адресу: <https://mark.ru/about/doc/dokumenty-dlya-fiz-lic>). Любая ссылка в настоящей публичной оферте на Договор (пункт Договора) и/или его условия, означает соответствующую ссылку на настоящую публичную оферту (ее пункт) и/или ее условия.

Идентификационные данные - уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для регистрации Абонента в сети Оператора и пользования услугами связи, доступа к Личному кабинету Абонента на сайте Оператора в сети Интернет; персональные данные Абонента (паспортные данные), используемые для обращения Абонента в Службу технической поддержки Оператора; кодовое слово, используемое для обращения Абонента в Службу технической поддержки Оператора.

Использование логина и пароля Абонентом, а также подтверждение своих действий посредством SMS-сообщения или голосового сообщения (с идентификацией по документу, удостоверяющему личность Абонента), являются простой электронной подписью и приравниваются к собственноручной подписи Абонента. Абонент несёт ответственность за передачу логина и пароля третьим лицам и за произведенные ими действия в Личном кабинете как за свои собственные.

Кодовое слово — слово, указанное Абонентом в Бланк-заказе при заключении договора, являющееся идентификационными данными Абонента, используемые Службой технической поддержки Оператора для внесения изменений по Договору Абонента на оказание услуг (регистрации, отключения, изменения Услуги т.д.). Идентификация кодового слова, при обращении в Службу технической поддержки Оператора для внесения изменений по Договору Абонента на оказание услуг (регистрации, отключения, изменения Услуги т.д.), является аналогом личной подписи Абонента.

Личный кабинет - web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета (возможна задержка до 48 часов при обновлении информации), а так же комплект документов (в электронном виде) Сторон, связанный с заключением/исполнением/изменением и т.п. Договора. Кроме того, на данной странице осуществляются изменения Абонентом списка Услуг, предоставляемых в рамках Договора. Авторизация Абонента в Личном кабинете, с использованием Идентификационных данных, выданных Оператором, является аналогом личной подписи Абонента.

Приложения – неотъемлемые части Договора на оказания услуг связи, устанавливающие условия предоставления услуг связи, иных сопутствующих им услуг, опубликованные на официальном сайте Оператора в сети Интернет (<http://mark.ru>), включающие в себя: публичную оферту о заключении договора на оказание услуг связи «МАРК ТВ»; публичную оферту о заключении договора на оказание услуг телефонной связи; публичную оферту о заключении договора на оказание услуг внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи; публичную оферту о заключении договора на оказание услуг связи для целей кабельной вещания IPTV; публичную

оферту о заключении договора об оказании услуги IPTV для пользователей услуг связи; публичную оферту о заключении договора на оказание услуг связи в сети МАРК о предоставлении оборудования в аренду; публичную оферту о предоставлении услуги видеонаблюдения (для физических лиц); условия предоставления оборудования в аренду к договору на оказание услуг связи в сети МАРК; публичную оферту о заключении договора на оказания услуги бесплатный wi-fi в сети МАРК; публичную оферту о заключении договора на оказание дополнительных услуг; положение об обработке и защите персональных данных абонентов в ООО «ТК «Марк-ИТТ», нормативы пользования сетью; Прейскурант, регламент предоставления услуг связи.

Лицевой счет - электронный счет в биллинговой системе Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

Нормативы пользования сетью - общепринятые нормы работы в сети Интернет, соблюдение которых является обязательным для всех пользователей

Помещение – жилое помещение, занимаемое Абонентом на праве владения или пользования, в котором установлено Абонентское оборудование с целью оказания Услуг.

Прейскурант - перечень видов работ, услуг, продукции товаров и т.д. с указанием цен и расценок;

Расчетный период - период оказания Услуг, равный одному календарному месяцу (если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или Тарифными планами), в начале которого осуществляется списание денежных средств с лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей, соответствующих выбранному Тарифному плану;

Регламент предоставления услуг - свод правил, устанавливающий порядок работы Оператора в процессе оказания Услуг Абонентам;

Тарифный план - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами. Тарифный план состоит из двух элементов:

- Услуги связи по доступу к сети передачи данных;
- Обслуживание сети связи;

Услуги – услуги связи, оказываемые с предоставлением доступа к сети передачи данных Оператором (телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, а также услуги, технологически неразрывно связанные с указанными услугами связи и повышающие их потребительскую ценность), описание которых приводится в Прейскуранте (Приложении № 2);

2. Предмет договора

2.1 Оператор предоставляет Абоненту Услуги связи на основании Лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи: №Л030-114-77/00647889 (на оказание телематических услуг связи) от 19.04.2023 г.,

№Л030-114-77/00647895 (передача данных за исключением услуг связи по передачи данных для целей голосовой информации) от 19.04.2023 г., №Л030-00114-77/00647921 (услуги связи по передачи данных для целей передачи голосовой информации) от 19.04.2023 г., в соответствии с Прейскурантом (Приложение № 2), Регламентом предоставления услуг (далее –Регламент) (Приложение № 3), Нормативы пользования сетью (далее – Нормативы)(Приложение № 4), а также руководствуясь в своей деятельности действующим законодательством РФ. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей Услуг стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами РФ и условиями лицензий Оператора.

2.2 Прейскурант, Регламент, Нормативы и Положение об обработке и защите персональных данных Абонентов являются официальными документами Исполнителя и публикуются на сервере телематических служб Оператора (<http://mark.ru/>). Договор, Прейскурант, Регламент и Нормативы обязательны для исполнения Абонентом.

2.3. Обязанность по предоставлению оборудования, подлежащего подключению к Абонентской линии возлагается на Абонента, если иное не предусмотрено Договором

2.4. Условия оказания отдельных услуг в рамках Договора (условия тарифных планов, технология подключения к услугам, адрес установки и наименование оборудования, технические параметры предоставляемых услуг, и иная существенная информация) указываются в Бланк-заказе, Прейскуранте, Регламенте и Нормативах Оператора, Приложениях к Договору, являющихся неотъемлемыми частями Договора.

3. Порядок заключения договора

3.1. Для заключения Договора потенциальный Абонент обращается к Оператору по телефону или по адресам, указанным на сайте Оператора: <http://mark.ru/>. При наличии технической возможности оказания Услуги с потенциальным Абонентом заключается Договор в установленные законом сроки.

3.2 Заключением Договора, то есть полным и безоговорочным принятием Абонентом условий Договора (акцептом оферты) и всех его Приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора, в соответствии с п.1 ст.433 и ст.438 ГК РФ является выполнение Абонентом действий:

- оплата выбранного (ых) тарифного (ых) плана (ов) (или выбранных Абонентом услуг), в размере 100% стоимости заказываемых Услуг, на лицевой счёт в день подключения к Услугам;
- подписание Абонентом Бланк-Заказа на услуги связи путем ввода уникального кода, полученного от Оператора из SMS-сообщения.

3.3. Акцепт оферты и оплата, выбранных Абонентом Услуг, означает безусловное согласие Абонента с настоящим Договором, Регламентом, Прейскурантом и Нормативами, иными Приложениями к Договору.

3.4 С момента совершения действий, указанных в п.3.2 настоящего Договора, Абонент имеет право получить Услуги, а Оператор при наличии доступа обязан оказывать, выбранные Услуги, Абоненту.

3.5 После заключения Договора Абоненту выделяется номер Лицевого счета, на который Абонент производит оплату за оказание Услуг связи.

3.6 При подписании Договора (Бланк-заказа) Абоненту присваиваются Идентификационные данные. Действия, осуществляемые под Идентификационными данными Абонента в Личном кабинете Абонента и при обращении Абонента в Службу технической поддержки, признаются действиями Абонента, влекущими правовые последствия.

3.7 Действующая редакция Договора размещена на сайте Оператора по адресу: <http://mark.ru/>.

3.8 Стороны признают использование простой электронной подписи в порядке п. 2 ст. 5, п. 2 ст. 6, ст. 9 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» аналогом собственноручной подписи Абонента для соблюдения простой письменной формы настоящего Договора. Уведомление о присоединения Абонента к настоящему Договору с указанием сведений об Абоненте и номера договора сохраняется в Личном кабинете. На каждую Услугу оформляется Бланк-заказ к настоящему Договору с указанием существенных условий оказываемых Услуг и данными простой электронной подписи.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Оператор обязан:

4.1.1. Предоставлять, выбранные Абонентом согласно Бланку-заказу, Услуги в соответствии с законодательством РФ, Договором, Лицензиями, Прейскурантом и Регламентом ежедневно, 24 часа в сутки, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.

4.1.2. Извещать Абонента о планируемых регламентных и аварийно-восстановительных работах, в соответствии со сроками указанными в Регламенте, путем публикации объявления в соответствующем разделе сервера статистики (<http://support.mark.ru/alarm/>). Извещать Абонента об изменении Договора, Регламента, Тарифных планов в срок не менее 10 (Десяти) дней о планируемом изменении путем публикации новых версий документов на сервере телематических служб Оператора (<http://mark.ru/>).

4.1.3. Организовать на круглосуточной и безвозмездной основе предоставление Абоненту информационно-справочных услуг относительно: условий оказания Услуг и расчетов за Услуги, стоимости действующих тарифных планов на Услуги, о состоянии лицевого счета Абонента, и иной информации в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.1.4. В случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора, устранить неисправности в зоне ответственности Оператора и восстановить доступ Абонента к Услугам, соблюдая сроки, условия и порядок, определяемые Регламентом. Неисправности, возникшие по вине Абонента и/или в зоне ответственности Абонента, Оператор устраняет с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующим Прейскурантом Оператора.

4.1.5. Вести Лицевой счет Абонента, в котором фиксировать информацию о взаиморасчетах с Абонентом.

4.1.6. Не предоставлять сведения об Абоненте третьим лицам без его письменного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.1.7. Выполнять иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим Договором

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. В одностороннем порядке изменять Договор, Регламент и Прейскурант. В таком случае, Оператор обязан не менее чем за 10 (Десять) дней сообщить Абоненту о планируемом изменении путем публикации новых версий документов на сервере телематических служб Оператора (<http://mark.ru/>). В случае несогласия с изменениями, Абонент имеет право расторгнуть Договор в соответствии с разделом настоящего Договора

4.2.2. Определять форму и порядок расчетов за Услуги.

4.2.3. Привлекать Агентов (третьих лиц) в процессе оказания Услуг:

- для выполнения работ, юридических и фактических действий, в том числе организаций подключения к Услуге;
- для выполнения работ по абонентскому и техническому обслуживанию;

4.2.4. Для обработки персональных данных Абонентов на условиях «Положения об обработке и защите персональных данных Абонентов» и др. Предоставлять информацию об Абоненте, в том числе его персональные данные, Агентам в процессе оказания Услуг, для выполнения работ, юридических или фактических действия, в том числе организации подключения к Услуге, работ по абонентскому и техническому обслуживанию и др.

4.2.5. Распространять (направлять) Абоненту: информацию рекламного, сервисного и новостного характера и юридически значимые сообщения по договору, распространяемые по сетям связи (звонок на телефон, sms –сообщения, e-mail-сообщения, сообщения в социальных сетях, посредством мессенджеров и др.), а также использования сведения об Абоненте в целях продвижения товаров/ работ/ услуг, в том числе путем осуществления прямых контактов с Абонентами с помощью средств связи.

4.2.6. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим договором.

4.3. Абонент обязан:

4.3.1. Пройти процедуру регистрации в соответствии с Регламентом. Производить оплату услуг Оператора в объеме и сроки, указанные в разделе 5 настоящего Договора.

4.3.2. Своевременно извещать Оператора об изменении своих реквизитов и/или контактных данных.

4.3.3. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование.

4.3.4. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и Абонентское оборудование, находящиеся в Помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

- 4.3.5. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с Абонентского оборудования.
- 4.3.6. Внимательно изучить Регламент и Нормативы пользования сетью, и действовать в строгом соответствии с ними.
- 4.3.7. Просматривать с периодичностью в 10 (десять) дней сервер телематических служб Оператора (<http://mark.ru/>) на предмет наличия новостей.
- 4.3.8. После подключения Абонента и получения им услуг связи, указанных в 2.1. настоящего Договора, Абонент обязуется не препятствовать дальнейшему развитию и расширению сетей Оператора из помещения Абонента.
- 4.3.9. Пользоваться Услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а равно не допускать коммерческое использование Услуг путем их перепродажи с целью получения прибыли.
- 4.3.10. Выполнять иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим Договором

4.4. Абонент имеет право:

- 4.4.1. В соответствии с Регламентом и по согласованию с Оператором изменить список Услуг, которые Оператор предоставляет Абоненту. Изменение списка услуг осуществляется Абонентом в порядке, предусмотренном Регламентом.
- 4.4.2. Требовать устранения неисправностей в сети Оператора, препятствующих пользованию Услугой, путем направления заявки в аварийную службу Оператора по телефону 918111 с использованием кодового слова (выданного Оператором в рамках п.3.5 настоящей Публичной оферты) или электронной почте abon@mark-itt.ru
- 4.4.3. Получать подробную информацию об объеме потребленных услуг и состоянии Лицевого счета.
- 4.4.5. Выразить свое согласие или отказ на обработку своих персональных данных Оператором или Агентом, привлеченным Оператором для оказания Услуг Абоненту, на весь срок действия Договора на условиях «Положения об обработке и защите персональных данных Абонента». Если Абонент не выразил свое несогласие в письменной форме, согласие считается полученным путем заключения Договора.
- 4.4.6. Выразить свое согласие или отказ от возможности получения информации рекламного и новостного характера и юридически значимых сообщений по договору, распространяемых Оператором по сетям связи (звонок на телефон, sms-сообщения, e-mail-сообщения, сообщения в социальных сетях, посредством мессенджеров и др.), а также использования сведения об Абоненте в целях продвижения товаров/ работ/ услуг, в том числе путем осуществления прямых контактов с Абонентами с помощью средств связи. Если Абонент не выразил свое несогласие, согласие считается оформленным путем подписания Договора (Бланк-заказа).
- 4.4.7. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим договором.

5. Порядок расчетов

5.1. Предоставление услуг Оператора осуществляется на основе предоплаты. Стоимость услуг и размеры предоплаты определяются действующим на момент оказания соответствующих Услуг Прейскурантом в рублях, с учетом НДС.

В состав стоимости тарифного плана включаются следующие ценовые составляющие:

- плата за услуги предоставления доступа к сети передачи данных
- плата за обслуживание сети связи, размер которой зависит от места предоставления услуги связи (наличие протокола общего собрания собственников помещений в

многоквартирном доме) и определяется на
основании Прейскуранта по адресу:
<https://mark.ru/about/doc/dokumenty-dlya-fiz-lic>

Плата за обслуживание сети связи является переменным значением, в связи с этим стоимость тарифного плана может быть изменена на стоимость обслуживания сети связи в соответствии с Прейскурантом (раздел «Обслуживание сети связи»). Данное условие распространяется также и на архивные тарифные планы»

Оператор имеет право пересмотреть стоимость тарифных планов в одностороннем порядке в соответствии с пунктом 4.2.1 настоящей оферты

5.2. Оператор учитывает всю информацию о потребленных услугах и платежах Абонента в расчетно-информационной системе на Лицевом счете Абонента. Данные Лицевого счета являются бесспорным основанием для проведения взаиморасчетов. Оператор предоставляет возможность, а Абонент обязан своевременно следить за состоянием Лицевого счета по договору.

5.3. Абонент производит оплату Услуг Оператора в порядке внесения аванса (100% стоимости выбранного тарифного плана) на конкретный вид Услуги Оператора. Денежные средства вносятся в наличной или безналичной форме на Лицевой счет Абонента, выделенный в Бланк-Заказе на услуги связи.

5.4. Абонент производит расчеты с Оператором путем перечисления денежных средств на расчетный счет Финансового Агента Оператора либо наличными денежными средствами в кассу Финансового Агента. Реквизиты Финансового Агента: ООО «НИ-Плюс», 426008, г.Ижевск, ул.Пушкинская,268; ИНН 1831135633, КПП 183101001, р/с 407 028 1060 6000180 381 в ПАО «Быстробанк», к/с 301 018 102 0000 0000 814 , БИК 049401814. Средства, перечисляемые Абонентом Финансовому Агенту Оператора, зачисляются Оператором на лицевой счет Абонента после их поступления на расчетный счет Оператора и учитываются в рублях на Лицевом счете Абонента.

5.5. При оплате Услуг по настоящему Договору, Абонент указывает номер лицевого счета, который присваивается ему после прохождения процедуры регистрации.

5.6. Расчетным периодом является один календарный месяц с момента активация Тарифного плана.

5.7. Абонент обязуется самостоятельно отслеживать состояние Лицевого счета по своему договору. Данные о состоянии Лицевого счета Абонент может получить в Личном кабинете, а также в Абонентском отделе (Служба технической поддержки по телефону (3412) 918111 или Абонентском зале по адресу: г. Ижевск, ул. Пушкинская, д. 268).

5.8. Информацией о приостановлении оказания Услуг Абоненту, при исчерпании остатка средств на Лицевом счете, являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые доступны Абоненту в Личном кабинете на сайте Оператора.

5.9. При возврате ошибочного платежа Абоненту, последний обязуется возместить агенту сумму расходов, затраченных на проведение платежа (комиссии банков, платежных систем и т. п.)

6. Срок действия и порядок расторжения Договора

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Бланк-заказа и действует неопределенный срок.

6.2. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

6.3. Абонент вправе в любой время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления и передачи заявления о расторжении Договора Оператору лично либо с помощью уполномоченного лица в местах работы с Абонентами, установленных Оператором. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента полной оплаты услуг за Расчетный период. Уполномоченным признается лицо, имеющее доверенность, заверенную нотариусом или специалистами Оператора в местах работы с Абонентами.

Остаток неиспользованных средств с Лицевого счета Абонента возвращается Абоненту лично на основании его письменного заявления при условии предъявления им паспорта, после подписания сторонами Акта сверки в кассе Финансового агента.

6.4. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора в следующих случаях:

- неоплаты Абонентом Услуг в течение 6 месяцев (т.е. в случае, если баланс Лицевого счета на протяжении 6 месяцев был нулевой, отрицательный или недостаточный для оплаты Услуг);
- предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;
- Абонент использует или получает Услуги незаконным способом;
- Абонент нарушает правила использования Услуг, установленные Федеральным законом "О связи", Правилами оказания услуг связи, настоящим Договором, Регламентом и Нормативами; - других случаях, предусмотренных настоящим Договором.

6.5. В момент расторжения Договора любые задействованные для предоставления Услуг Абоненту ресурсы Оператора могут быть освобождены с возможной потерей информации Абонента.

6.6. Расторжение Договора не освобождает стороны от проведения взаиморасчетов.

7. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

7.1. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента. Также абонент может отправить жалобу или предложение по электронному адресу: abon@mark-itt.ru

7.2. Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

7.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

7.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их

оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

7.5. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту.

7.6. Если претензия признана Оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг, подлежат устранению в срок, не превышающий 10 календарных дней.

8. Ответственность сторон

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Абонент самостоятельно обеспечивает и несет всю ответственность за сохранность и защиту своей информации (включая пароли Абонента), своего программного и аппаратного обеспечения при использовании им Услуг Оператора

8.3. За проведение Оператором монтажных работ по прокладке кабеля в помещении, указанного Абонентом, всю ответственность перед Собственником (Собственниками) данного помещения Абонент несет самостоятельно.

8.4. Оператор не отвечает за качество работы линий связи третьих лиц.

8.5. В случае если Абонент не соблюдает Договор и/или Регламент, Нормативы, Оператор имеет право приостановить предоставление всех или части Услуг Абоненту без предварительного предупреждения.

8.6. Оператор не несет ответственности:

- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, передаваемой и принимаемой Абонентом с помощью Услуг Оператора;
- за снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями той части абонентской линии (или абонентской распределительной системы), которая находится в помещении Абонента;
- за перерывы в предоставлении Услуги по причине сбоя программного обеспечения или неисправности персонального компьютера, пользовательского оборудования, принадлежащих Абоненту;
- за любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, которые могут возникнуть вследствие прямого или косвенного использования Услуг Оператора;
- за использование Абонентом товаров или услуг других организаций или третьих лиц, к которым Абонент получил доступ посредством Услуг Оператора;
- за прекращение предоставления или ухудшение качества Услуг, произошедших не по вине Оператора; - за прекращение предоставления или ухудшение качества Услуг, произошедших во время регламентных или аварийно-восстановительных работ, проводимых Оператором, если Абонент был предупрежден о них на странице

уведомления технических служб (<http://support.mark.ru/alarm/>) в соответствии со сроками, указанными в Регламенте;

- за любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, возникшие вследствие использования информации (включая пароли Абонента) или оборудования Абонента третьими лицами или организациями с санкцией или без санкции Абонента.
- за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг, вне зависимости от того, мог или нет Абонент предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации;
- за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности пользования Услугами или понесенный в результате ошибок, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, изменения функций и других причин.

8.7. В случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора свыше 48 часов, Оператор, по требованию Абонента, возвращает на Лицевой счет Абонента сумму, рассчитываемую пропорционально ежемесячной Абонентской платы относительно количества дней в текущем месяце за каждый день отсутствия связи, либо продлением текущего тарифного плана. Моментом прекращения предоставления услуг считается момент обращения Абонента в техническую службу Исполнителя, в порядке, предусмотренном Регламентом.

8.8. Вся прямая и косвенная ответственность Исполнителя по настоящему Договору, в том числе и размер причиненных убытков, ограничена только применением п. 8.7 настоящего Договора.

8.9. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, Абонент уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

8.10. Любые действия (бездействия), совершенные Абонентом с использованием Идентификационных данных в Личном кабинете и/или при обращении в Службу технической поддержки, влекут за собой правовые последствия возникшие, в случае неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом принятых на себя такими действиями (бездействиями) обязательств.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы или иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, и влияющих на исполнение обязательств Сторон по настоящему Договору.

9.2. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются: стихийные бедствия, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, вступление в действие законодательных актов, правительственных постановлений, распоряжений государственных или муниципальных органов, решения общего собрания собственников помещений многоквартирных жилых домов или решения Управляющих организаций (УК, ТСЖ и др.), эксплуатирующих жилой фонд, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности или препятствующие выполнению обязательств по настоящему Договору.

10. Урегулирование споров.

10.1 В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами.

10.2 Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, при этом Абонент обязан соблюдать претензионный порядок, предусмотренный настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

10.3 Все споры, возникающие между Сторонами из Договора и/или в связи с ним, разрешаются в суде общей юрисдикции по месту нахождения Оператора, за исключением случаев прямо предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

11. Реквизиты Оператора:

ООО «ТК «Марк-ИТТ»

Юридический адрес: 426008, г. Ижевск,

ул. Кирова, д. 172, Литер Э, оф. 209А

Почтовый адрес: 426008, г. Ижевск, а/я 3018

ИНН 1841063770 КПП 184001001 р/с

40702810000000904008 в ПАО «Быстробанк» г. Ижевск

к/с 30101810200000000814 БИК 049401814

Фактический адрес: г. Ижевск, ул. Пушкинская, д. 268

Служба технической поддержки – (3412)918 111

(круглосуточно)Факс – (3412) 918004

Е-mail: abon@mark-itt.ru (служба технической поддержки)