

Общество с ограниченной ответственностью «Скан-Сити»
ИНН 2721167151 / КПП 272101001Лицензии Федеральной службы по надзору в сфере связи:
Л030-00114-77/00644525, Л030-00114-77/00644527 действ. до 22.03.2028 г.Юридический адрес: 680000, г. Хабаровск, ул. Запарина, д. 30, кв. 60
Почтовый адрес: 680000, г. Хабаровск, ул. Запарина, д. 30, кв. 60
Телефоны: 8-800-200-15-10, +7(914)4196003 e-mail: abonent@bravotele.com**ПРИКАЗ № 1**

г. Хабаровск

20.10.2026

Об утверждении Правил оказания услуг связи в новой редакции

В связи с введением тарифов «Интернет + ТВ» и ТВ-услуг интерактивного телевидения 24ТВ, установлением порядка переоформления договора, уточнением границы ответственности Оператора и Абонента, порядка перерасчета, добровольной блокировки и очередности списания, режима работы Оператора, а также переименованием услуги «Кредит» в «Обещанный платеж»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила оказания услуг связи ООО «Скан-Сити» (БРАВО Телеком) в редакции от 20.10.2026 (приложение).

2. Ввести Правила в редакции от 20.10.2026 в действие с 01.11.2026. Правила в редакции от 06.10.2026 применяются по 31.10.2026 включительно.

3. Не позднее 21.10.2026 опубликовать Правила в новой редакции на сайте bravotele.com в разделе «Документы» и в Личном кабинете абонента и известить абонентов о новой редакции (п. 6.1 Правил): новостью на сайте, сообщением в Личном кабинете и по электронной почте; абонентов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - также по электронной почте или через ЭДО.

4. Правила в редакции от 06.10.2026 сохранить на сайте в разделе «Документы» (п. 13.1 Правил).

4.1. С 01.11.2026 внести изменения в Технические условия и показатели качества услуг: п. 5.1 изложить в редакции «5.1. Прокладка абонентской линии от оборудования Сети до помещения Абонента, ввод кабеля в помещение и его прокладка до места установки оборудования: кабель внутри помещения, необходимый по трассе, согласованной при подключении, но не более 20 метров; кабель сверх 20 метров оплачивается по тарифу. 20 метров - предел, а не норма выдачи: неиспользованная длина не выдается и в запас не оставляется (п. 5.2 Правил).»; п. 6.4 дополнить предложением «Повторный выезд, не состоявшийся по причинам на стороне Абонента, оплачивается по тарифу (п. 5.7.2 Правил).» Технические условия в новой редакции опубликовать на сайте в срок, указанный в п. 3.

4.2. Утвердить Пользовательское соглашение Личного кабинета в редакции от 20.10.2026 и ввести его в действие с 01.11.2026: в п. 3.1 слова «услугу "Кредит"» заменить словами «услугу "Обещанный платеж"»; в п. 7.1 адрес страницы изложить «<https://bravotele.com/docs/>»; в п. 7.3 слова «ежедневно 9:00-21:00 по хабаровскому времени»

заменить словами «понедельник - пятница с 9:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00 по хабаровскому времени; режим работы - п. 13.3 Правил». Соглашение в новой редакции опубликовать на сайте в срок, указанный в п. 3; редакцию от 06.10.2026 сохранить на сайте в разделе «Документы».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение: Правила оказания услуг связи в редакции от 20.10.2026.

Генеральный директор



А.Н. Цыкун

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ**ООО «Скан-Сити» (БРАВО Телеком)**

Редакция от 20.10.2026, действует с 01.11.2026

1. Термины

1.1. В настоящих Правилах используются следующие термины.

Термин	Значение
Оператор	Общество с ограниченной ответственностью "Скан-Сити" (ОГРН 1092721002615, ИНН 2721167151), оказывающее услуги связи под коммерческим обозначением "БРАВО Телеком" на основании лицензий, указанных в п. 2.3.
Абонент	Физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с Оператором договор об оказании услуг связи.
Пользователь	Лицо, пользующееся услугами на оборудовании Абонента - юридического лица или индивидуального предпринимателя.
Договор	Договор об оказании услуг связи между Оператором и Абонентом, неотъемлемой частью которого являются настоящие Правила, Заявка и тарифы. С физическими лицами заключается путем присоединения к публичной оферте (п. 4.1).
Заявка	Документ к Договору на каждую точку подключения: адрес, абонентский интерфейс, Лицевой счет и учетные данные, тариф, дополнительные услуги, оборудование. В контракте (договоре) с заказчиком по Федеральным законам № 44-ФЗ или № 223-ФЗ Заявке соответствует Спецификация.
Сеть	Совокупность технических средств Оператора, посредством которых оказываются услуги.
Абонентская линия	Линия связи от оборудования Сети до абонентской розетки или абонентского оборудования в помещении Абонента.
Граница ответственности	Точка разграничения ответственности Оператора и Абонента, если иное не указано в Заявке: в многоквартирном доме и ином здании, где Абонент пользуется отдельным помещением, - стена помещения Абонента; линии и оборудование Оператора в общем имуществе здания (подъезды, этажи, стояки, технические помещения, чердак, кровля) - на стороне Оператора, все, что находится внутри помещения Абонента, - на стороне Абонента; в частном доме и ином здании на земельном участке Абонента - граница земельного участка: участок абонентской линии над земельным участком Абонента, на здании и внутри него и установленное там оборудование - на стороне Абонента (п. 5.2.1); у организации - по тем же правилам: в помещении в здании - стена помещения, в отдельном здании на ее земельном участке - граница земельного участка; сеть, разводка и оборудование организации, в том числе телекоммуникационный шкаф и роутер, - на стороне Абонента.
Абонентское оборудование	Технические средства Абонента (роутер, компьютер, приставка ТВ и т.п.), подключаемые к Сети.
Технические условия	Документ Оператора "Технические условия и показатели качества услуг", опубликованный на сайте в разделе "Документы".

	Определяет абонентские интерфейсы, показатели качества, требования к абонентскому оборудованию и состав работ по подключению.
Лицевой счет	Учетная запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, на которой отражаются платежи Абонента и начисления за услуги.
Личный кабинет	Раздел сайта Оператора (abonent.bravotele.com), где Абонент видит баланс, начисления, потребленные услуги и подает заявления.
Тариф	Стоимость и параметры услуги (в том числе максимальная скорость доступа), опубликованные на сайте Оператора.
Расчетный период	Календарный месяц.
Динамический IP-адрес	Внешний (публичный) IP-адрес из адресного пространства Оператора, выдаваемый Абоненту при каждом подключении и способный меняться при переподключении.
Статический IP-адрес	Внешний IP-адрес, закрепленный за Абонентом на весь срок действия услуги; предоставляется как отдельная платная услуга.
Технический перерыв	Плановый перерыв в оказании услуг для профилактических и ремонтных работ.
Партнер	Организация, услуги которой Оператор предоставляет Абоненту как агент (интерактивное телевидение 24ТВ).
ЭДО	Электронный документооборот с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи через оператора ЭДО (СБИС и совместимые).

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия оказания услуг Оператором и являются неотъемлемой частью Договора. Правила применяются к физическим лицам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям; особенности для каждой категории указаны в разделах 8-А и 8-Б. К заказчикам по Федеральным законам № 44-ФЗ и № 223-ФЗ Правила применяются в части, не урегулированной контрактом (договором). Термины "Исполнитель", "Заказчик" и "Спецификация" в контракте (договоре) соответствуют терминам "Оператор", "Абонент" и "Заявка".

2.2. При расхождении Правил и текста Договора, подписанного сторонами, применяется Договор. При расхождении Правил и законодательства применяется законодательство.

2.3. Оператор оказывает услуги на основании лицензий Роскомнадзора № Л030-00114-77/00644525 и № Л030-00114-77/00644527 (срок действия до 22.03.2028), на территории г. Хабаровска и Еврейской автономной области (пгт Приамурский, с. Николаевка, с. Ключевое, с. Камышовка).

2.4. Отношения сторон регулируются Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ "О связи", Правилами оказания услуг связи по передаче данных (постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606), Правилами оказания телематических услуг связи (постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607), а для абонентов - физических лиц также Законом РФ "О защите прав потребителей".

2.5. Оператор не оказывает предпочтения одним абонентам перед другими, если иное не предусмотрено законом. Для оказания услуг, выполнения работ и приема платежей Оператор вправе привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным перед Абонентом.

2.6. **Персональные данные.** Оператор обрабатывает персональные данные Абонентов, их представителей и Пользователей для заключения и исполнения Договора, расчетов, рассмотрения обращений и исполнения обязанностей оператора связи, установленных законом (п. 2 и 5 ч. 1 ст. 6

Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", ст. 44, 53, 64 Федерального закона "О связи"). Согласие на такую обработку не требуется. Оператор вправе поручать обработку третьим лицам в целях исполнения Договора (прием платежей, монтаж и ремонт, услуги Партнера), оставаясь ответственным перед Абонентом. Данные хранятся в течение срока действия Договора и сроков, установленных законодательством после его прекращения. Обработка в иных целях (реклама, рассылки, опросы) ведется только по отдельному согласию, которое Абонент вправе не давать и вправе отозвать в любой момент. Политика обработки персональных данных: <https://bravotele.com/docs/privacy/>.

2.7. Оператор вправе публиковать сводную информацию о пользовании услугами без идентификации конкретных абонентов. Рекламные сообщения направляются Абоненту только с его согласия, от которого можно отказаться в любой момент.

3. Услуги и порядок их предоставления

3.1. Оператор оказывает следующие услуги:

- 1) телематические услуги связи, в том числе доступ к сети Интернет;
- 2) услуги связи по передаче данных, в том числе предоставление канала передачи данных;
- 3) дополнительные услуги: статический IP-адрес и иные услуги по тарифам;
- 4) интерактивное телевидение Партнера, в том числе в составе тарифов "Интернет + ТВ" и в виде ТВ-услуг (раздел 12);
- 5) иные услуги по отдельным Заявкам и тарифам (выделенные каналы, подсети IP-адресов и другие);
- 6) работы: подключение, монтаж и перенос разводки, настройка оборудования, выезд специалиста - по тарифам.

3.1.1. Абонентский интерфейс: Ethernet (разъем RJ-45), подключение по протоколу PPPoE с учетными данными Лицевого счета. Конкретный интерфейс и оборудование указываются в Заявке. Показатели качества услуг и требования к абонентскому оборудованию - в Технических условиях.

3.2. Услуги оказываются при наличии технической возможности, исправного абонентского оборудования и денежных средств на Лицевом счете (раздел 8). Услуги оказываются круглосуточно, кроме технических перерывов (п. 6.1).

3.3. Оказание услуг по Заявке начинается с даты первого включения (п. 4.1.1).

3.4. **Приостановление по инициативе Оператора.** Оператор приостанавливает оказание услуг:

- при недостатке средств на Лицевом счете для оплаты услуг расчетного периода (авансовая система). Оператор заранее напоминает об оплате в Личном кабинете и (или) SMS;
- при нарушении Абонентом законодательства, Договора или Правил (в том числе п. 7.3 и 11.4) - с уведомлением Абонента до устранения нарушения;
- по требованию уполномоченных государственных органов в случаях, предусмотренных законом.

3.5. На время приостановления из-за недостатка средств Абоненту остается доступным Личный кабинет и страницы оплаты. Оказание услуг возобновляется автоматически после поступления суммы, достаточной для оплаты по тарифу (п. 8-А.3, 8-А.4, 8-Б.5), или после включения услуги "Обещанный платеж" (п. 8.7). Телевидение по тарифу "Интернет + ТВ", ТВ-услуга и пакеты 24ТВ приостанавливаются и возобновляются вместе с доступом в Интернет (п. 12.8).

3.6. Приостанавливая услуги по п. 3.4, Оператор направляет Абоненту уведомление (п. 13.2). Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев со дня получения уведомления, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке (п. 3 ст. 44 Федерального закона "О связи"). После расторжения Оператор вправе отключить абонентскую линию от Сети и взыскать задолженность.

3.7. Добровольная блокировка. Если Абонент не планирует пользоваться услугами (отпуск, отъезд), он обязан заранее сообщить Оператору, с какого числа нужна блокировка, - в Личном кабинете (блокировка с 1 числа следующего месяца) или по телефону +7-914-419-60-03 с подтверждением кодовым словом (блокировка с любой даты). С этой даты на Лицевом счете подключается услуга блокировки (ниже), плата за месяц считается пропорционально дням. Срок блокировки не ограничен (например, на время отъезда на год). **Обязательное условие:** на Лицевом счете должно быть достаточно средств, чтобы оплатить услугу блокировки (и статический IP-адрес, если он подключен) за весь срок блокировки. Если средств нет, блокировка не оформляется. Если средства закончатся во время блокировки, действуют правила о задолженности (п. 8-А.3) и приостановлении, а при неоплате в течение 6 месяцев после уведомления Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке (п. 3 ст. 44 ФЗ "О связи").

Абонентам, подключенным по оптической линии или кабелю, где используется порт Оператора, на время блокировки подключается услуга "Резервирование порта при добровольной блокировке" по тарифам Оператора: порт и линия сохраняются за Абонентом. Абонентам, подключенным по иной технологии, где использование порта Оператора не требуется, резервирование не требуется: на время блокировки учетная запись отключается без начисления платы.

Телевидение по тарифу "Интернет + ТВ" на время блокировки не предоставляется. ТВ-услуги и пакеты, подключенные в приложении, продолжают действовать и оплачиваться, если Абонент не отказался от них (п. 7.2); их стоимость учитывается в сумме, достаточной для оформления блокировки.

Восстановление: по обращению Абонента тариф включается в момент обращения (при наличии средств на Лицевом счете), а без обращения - автоматически с 1 числа месяца, указанного Абонентом при оформлении блокировки. Статический IP-адрес на время блокировки сохраняется и оплачивается по тарифу.

Если Абонент не предупредил о блокировке, услуга считается оказанной и оплачивается по п. 8.3, 8-А.3 и 8-А.4 независимо от фактического использования.

4. Договор. Изменение состава услуг. Расторжение

4.1. Форма Договора. Для физических лиц Договор является публичным (п. 26 ПП № 2607): настоящие Правила вместе с тарифами - публичная оферта Оператора, опубликованная на сайте. Физическое лицо принимает оферту (акцепт), подписывая Заявление о присоединении через "Госключ"; при этом личность Абонента подтверждается через ЕСИА ("Госуслуги"), п. 28 ПП № 2607. Если подписать через "Госключ" невозможно, Заявление подписывается на бумаге с предъявлением документа, удостоверяющего личность. С момента подписания Заявления Договор считается заключенным в письменной форме (п. 20 ПП № 2607, ст. 434, 437, 438 ГК РФ). Юридические лица и ИП заключают Договор в письменной форме на бумаге или через ЭДО. Неотъемлемые части Договора - настоящие Правила, Заявка на каждую точку подключения (для физических лиц - Заявление о присоединении) и тарифы. Каждая точка подключения оформляется отдельной Заявкой; каждой Заявке присваивается отдельный Лицевой счет со своими логином и паролем. Для физических лиц номер Лицевого счета первой точки совпадает с номером Договора. Оператор вправе отказать в заключении Договора только при отсутствии технической возможности подключения по указанному адресу.

4.1.1. Дата заключения и первое включение. Дата заключения Договора - день подписания Заявления о присоединении (для юридических лиц и ИП - Договора). Плата за услуги начисляется не с даты заключения, а с даты **первого включения** - первой активации любой услуги на Лицевом счете. За первый (неполный) месяц абонентская плата считается пропорционально дням с даты первого включения, далее - в общем порядке (п. 8.2). Дата первого включения фиксируется в

биллинге Оператора и отображается в Личном кабинете. Стоимость работ по подключению оплачивается отдельно по тарифу.

4.1.2. Договор заключается на неопределенный срок, если в нем не указан иной срок. Заявка действует до отказа Абонента от точки подключения или до расторжения Договора.

4.2. Для заключения Договора Абонент предоставляет сведения, предусмотренные ПП № 2606 и № 2607: физическое лицо - ФИО, дату рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес; юридическое лицо и ИП - наименование, адрес, ОГРН (ОГРНИП), ИНН, документы о полномочиях представителя. Абонент отвечает за достоверность сведений.

4.3. Логин, временный пароль и кодовое слово указываются в Заявке (для физических лиц - в Заявлении о присоединении) и выдаются только Абоненту или его уполномоченному представителю. При первом входе в Личный кабинет Абонент обязан сменить временный пароль. Утраченные учетные данные восстанавливаются по обращению с контактов, указанных в Договоре, после подтверждения кодовым словом или данными Договора. Действия, совершенные в Личном кабинете под учетными данными Абонента, считаются совершенными Абонентом; ввод логина и пароля является простой электронной подписью Абонента (ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 63-ФЗ "Об электронной подписи"). Порядок пользования Личным кабинетом - в Пользовательском соглашении на сайте Оператора.

4.4. В коммунальных квартирах и помещениях с несколькими собственниками договор заключается с каждым абонентом отдельно.

4.5. **Изменение услуг.** Абонент меняет тариф и дополнительные услуги в Личном кабинете, письменным заявлением, через ЭДО или по телефону с подтверждением кодовым словом. Смена тарифа в Личном кабинете действует с 1 числа следующего месяца; по телефону или заявлению - с 1 числа следующего месяца либо, по выбору Абонента, с даты обращения с пропорциональным расчетом за неполный месяц. ТВ-услуги (п. 12.6) в Личном кабинете подключаются сразу, другие дополнительные услуги - с даты, согласованной с Оператором; за неполный месяц плата считается пропорционально дням. Новая точка подключения для абонента любой категории оформляется отдельной Заявкой без перезаключения Договора.

4.6. **Аренда оборудования.** Если Оператор передает оборудование в аренду, его наименование, серийный номер, стоимость и арендная плата указываются в Заявке; подпись сторон в Заявке заменяет акт приема-передачи. При прекращении аренды оборудование возвращается в исправном состоянии с учетом нормального износа; при утрате Абонент возмещает стоимость, указанную в Заявке.

4.7. **Расторжение.** Абонент вправе в любое время отказаться от Договора, подав заявление. Договор расторгается с даты регистрации заявления или с более поздней даты, указанной в нем. Плата за последний месяц считается пропорционально дням оказания услуг. Остаток аванса возвращается в течение 10 дней со дня получения заявления с реквизитами: физическому лицу - на его банковский счет или карту, юридическому лицу и ИП - на расчетный счет. Задолженность и невозвращенное оборудование взыскиваются и после расторжения.

4.8. При переезде Абонента или прекращении права пользования помещением услуги по старому адресу прекращаются; по новому адресу в зоне обслуживания услуги оформляются новой Заявкой без перезаключения Договора.

4.8.1. **Переоформление.** Если подключением по тому же адресу будет пользоваться другое лицо (новый собственник или наниматель помещения, член семьи, наследник), прежний и новый абонент подают совместное заявление о переоформлении. Договор с прежним Абонентом по этой точке расторгается (п. 4.7), новый абонент заключает свой Договор (п. 4.1); подключение при этом не прерывается, повторный монтаж и плата за подключение не нужны. Задолженность прежнего Абонента погашается до переоформления. Остаток аванса по заявлению прежнего Абонента

возвращается ему (п. 4.7) или переносится на Лицевой счет нового абонента. Если прежний Абонент умер, вместо его подписи прикладывается копия свидетельства о смерти, а остаток аванса переносится или возвращается наследнику по документам о наследстве.

4.9. Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных п. 3.6 и законом.

5. Подключение, абонентская линия, ремонт

5.1. Подключение выполняется в срок, согласованный с Абонентом. При отсутствии технической возможности Оператор сообщает об этом Абоненту и возвращает внесенные денежные средства.

5.2. При подключении Оператор прокладывает абонентскую линию от оборудования Сети до помещения Абонента, заводит кабель в помещение и доводит его до места установки оборудования. В стоимость подключения входит кабель внутри помещения от места ввода до места установки оборудования, необходимый по трассе, согласованной при подключении, но не более 20 метров; кабель сверх 20 метров оплачивается по тарифу. 20 метров - это предел, а не норма выдачи: Оператор прокладывает столько кабеля, сколько нужно по трассе; оставшаяся до 20 метров длина Абоненту не выдается и в запас (кольцом) не оставляется. Отделочные работы внутри помещения (кабель-каналы, плинтусы, сверление стен) Оператор не выполняет, если иное не согласовано в Заявке за отдельную плату.

5.2.1. **Линия на земельном участке и здании Абонента.** В частном доме и ином здании на земельном участке Абонента участок абонентской линии над земельным участком, на здании и внутри него, а также установленное там оборудование размещаются с согласия Абонента, выраженного в Заявке, на время действия Договора. Абонент подтверждает, что является собственником (законным владельцем) земельного участка и здания или получил согласие собственника. Права пользования земельным участком и зданием Абонента (сервитута) у Оператора не возникает. Этот участок линии находится на стороне Абонента (Граница ответственности): Абонент обеспечивает его сохранность, в том числе при строительных и кровельных работах, обрезке и падении деревьев, работе техники на участке. Повреждения на этом участке устраняются по заявке Абонента по тарифу (п. 5.7.1), за исключением недостатков работ и оборудования Оператора в пределах гарантии (п. 5.6); перенос линии - по п. 5.8. Над чужим земельным участком абонентская линия прокладывается только с письменного согласия его собственника.

5.3. При подключении Оператор помогает Абоненту первично настроить его роутер. За работу и настройки собственного оборудования Абонента, включая беспроводную сеть Wi-Fi, Оператор ответственности не несет.

5.4. Использование разводки, смонтированной не Оператором, допускается после ее проверки Оператором; качество услуг в этом случае гарантируется только до точки присоединения этой разводки к Сети.

5.5. Работы по подключению подтверждаются подписью Абонента в Заявлении о присоединении или Заявке (физические лица) или УПД (юридические лица и ИП, п. 8-Б.6).

5.6. **Гарантия.** На абонентскую линию, проложенную Оператором, - 12 месяцев; на оборудование, купленное у Оператора, - срок гарантии изготовителя. Гарантия не распространяется на повреждения по вине Абонента или третьих лиц, самостоятельные переделки разводки, пожар, затопление, грозу, нарушение требований электробезопасности и стихийные бедствия.

5.7. **Ремонт.** Заявки на ремонт принимаются в Личном кабинете, по телефону и по электронной почте (раздел 13); сообщения в других каналах, включая ВКонтакте, рассматриваются после их регистрации оператором. Сначала Оператор проводит удаленную диагностику. Неисправности Сети устраняются за счет Оператора в сроки, которые отсчитываются с момента регистрации заявки: до 72 часов - неисправности оборудования и абонентской линии Оператора на стороне Оператора (Граница

ответственности); до 7 суток - повреждения волоконно-оптических и иных магистральных линий связи, опор и мачт. Сроки продлеваются на время, когда работы невозможны: нет доступа в помещение, на крышу или к опорам, неблагоприятная погода (гроза, сильный ветер, гололед), обстоятельства п. 10.7. Время выезда в помещение Абонента согласуется с ним.

5.7.1. Платный ремонт. Если при диагностике или на выезде установлено, что неисправность на стороне Абонента (его оборудование, настройки, Wi-Fi, разводка в помещении, участок абонентской линии и оборудование на стороне Абонента (п. 5.2.1), электропитание, повреждение по вине Абонента или третьих лиц) либо неисправности нет, выезд и работы оплачиваются Абонентом по тарифу. О том, что выезд может быть платным, Оператор предупреждает Абонента при приеме заявки. Стоимость выезда сообщается Абоненту до выезда.

5.7.2. Повторный выезд. Если выезд в согласованное время не состоялся или работы не выполнены по причинам на стороне Абонента (Абонента или его представителя нет в месте и во время выезда; Абонент не предупредил заранее о переносе выезда; не обеспечен доступ в помещение, на земельный участок или к линии; не готово оборудование Абонента или не выполнены согласованные с ним условия), повторный выезд оплачивается Абонентом по тарифу.

5.8. Перенос абонентской линии и повторное подключение после отключения линии выполняются по заявке Абонента и оплачиваются по тарифу.

6. Права и обязанности Оператора

6.1. Оператор обязан:

- оказывать услуги круглосуточно и в соответствии с тарифом. Плановые технические перерывы - не более 24 часов в месяц, преимущественно в ночное время, с уведомлением не позднее чем за 24 часа на сайте и в Личном кабинете;
- устранять неисправности Сети в сроки п. 5.7;
- извещать Абонентов об изменении тарифов и Правил не менее чем за 10 дней до их введения - на сайте и в Личном кабинете, а юридических лиц и ИП также по электронной почте или через ЭДО;
- соблюдать тайну связи (ст. 63 ФЗ "О связи") и конфиденциальность сведений об Абонентах, кроме случаев, предусмотренных законом;
- обеспечивать Абоненту доступ в Личный кабинет с информацией о балансе, начислениях и потребленных услугах;
- консультировать Абонента по вопросам оказания услуг бесплатно.

6.2. Оператор вправе:

- изменять тарифы с извещением по п. 6.1; изменять Правила с тем же извещением: для юридических лиц и ИП - в любой части, для физических лиц - только в случаях, предусмотренных законом, или если изменение не ухудшает положение Абонента (п. 2 ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Абонент, не согласный с изменениями, вправе расторгнуть Договор без удержаний (п. 4.7);
- приостанавливать оказание услуг в случаях п. 3.4;
- временно ограничивать отдельные протоколы и порты для защиты Сети от атак, вирусных эпидемий и сетевых штормов;
- без предварительного уведомления приостанавливать услуги на время аварийных работ;
- привлекать третьих лиц для подключения, обслуживания и приема платежей;
- расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае п. 3.6 и в иных случаях, прямо предусмотренных законом.

7. Права и обязанности Абонента

7.1. Абонент обязан:

- своевременно и полностью оплачивать услуги и самостоятельно следить за балансом Лицевого счета;
- следить за информацией, которую Оператор размещает на своем сайте и в Личном кабинете, в том числе об изменении тарифов, Правил, банковских реквизитов, телефонов, адресов электронной почты и иных контактных данных Оператора;
- использовать исправное абонентское оборудование, соответствующее установленным требованиям, соблюдать меры электробезопасности и отключать оборудование от Сети во время грозы;
- хранить в тайне логин, пароль и кодовое слово;
- обеспечивать доступ сотрудников Оператора в помещение, а в частном доме - также на земельный участок и к местам размещения линии и оборудования на здании, для подключения, осмотра, ремонта и отключения линии в согласованное время;
- обеспечивать сохранность абонентской линии и оборудования на своей стороне Границы ответственности, в частном доме - на своем земельном участке и здании (п. 5.2.1);
- в течение 30 дней сообщать Оператору об изменении ФИО (наименования), адреса, телефона, электронной почты, документа, удостоверяющего личность, и о прекращении права пользования помещением;
- **юридическое лицо и ИП** - в течение 15 дней со дня заключения Договора передать Оператору список Пользователей (ФИО, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность) и сообщать об изменении состава Пользователей в тот же срок (п. 35(з) ПП № 2607). Абонент уведомляет Пользователей о передаче их данных Оператору и о целях обработки;
- возвратить арендованное оборудование при прекращении Договора.

7.2. Абонент вправе:

- получать бесплатные консультации и достоверную информацию об услугах и тарифах;
- менять тариф и состав услуг (п. 4.5), оформлять добровольную блокировку (п. 3.7);
- отказаться от любой дополнительной услуги с 1 числа следующего месяца, а от ТВ-услуги (п. 12.6) и от услуги с посуточной оплатой - с даты заявления;
- требовать устранения неисправностей и перерасчета за перерывы по вине Оператора (п. 10.4);
- в любое время расторгнуть Договор (п. 4.7).

7.3. Абоненту запрещается:

- передавать доступ к услугам третьим лицам за пределами адреса обслуживания (в том числе соседям, прокладывая кабель или раздавая Wi-Fi) и использовать услуги для оказания услуг связи другим лицам;
- подключаться к Сети без Договора, менять выданные сетевые реквизиты (IP- и MAC-адреса), пытаться получить несанкционированный доступ к ресурсам Оператора и других лиц;
- повреждать Сеть и препятствовать работе служб Оператора;
- использовать услуги для деятельности, запрещенной законом, и нарушать нормы пользования сетью (п. 11.4).

7.4. Действия, совершенные с использованием подключения Абонента (со стороны Абонента от Границы ответственности, в том числе через его роутер и сеть Wi-Fi), считаются совершенными Абонентом, если он не докажет иное. Абонент сам защищает свою сеть Wi-Fi паролем и не допускает к подключению посторонних.

8. Оплата и расчеты

8.1. Услуги оказываются по авансовой системе расчетов, если иное не установлено Договором. С государственными и муниципальными заказчиками Договор (контракт) заключается в соответствии с Федеральными законами № 44-ФЗ или № 223-ФЗ; порядок, сроки и форма расчетов для них определяются контрактом. Стоимость услуг определяется тарифами, действующими на момент оказания услуг. Оператор применяет упрощенную систему налогообложения, НДС не облагается.

8.2. Абонентская плата списывается с Лицевого счета 1 числа расчетного месяца за весь месяц в полном объеме, если Договором не предусмотрена оплата после оказания услуг. За неполный месяц (подключение, блокировка, расторжение, новая дополнительная услуга) плата считается пропорционально числу дней оказания услуги.

8.3. Услуга, не приостановленная по заявлению Абонента (п. 3.7), оплачивается полностью (с учетом п. 8-А.3 и 8-А.4) независимо от фактического использования. Неиспользованный остаток средств переносится на следующий месяц.

8.4. **Очередность списания.** Поступившие средства засчитываются в порядке: задолженность прошлых периодов; работы по подключению и разовые работы; аренда оборудования; доступ в Интернет, в том числе по тарифам "Интернет + ТВ"; статический IP-адрес и иные дополнительные услуги, в том числе ТВ-услуги; пакеты 24ТВ, подключенные в приложении (п. 12.7); доставка документов.

8.5. Платеж идентифицируется по номеру Лицевого счета. При ошибке в платежных данных средства зачисляются после уточнения по заявлению Абонента с приложением документа об оплате. Оператор не отвечает за сроки прохождения платежей в банках и платежных системах.

8.6. При повышении тарифа уже внесенный аванс за будущие месяцы учитывается по тарифу, действующему в месяце оказания услуги.

8.7. **Услуга "Обещанный платеж".** Если доступ приостановлен из-за недостатка средств, Абонент может на странице предупреждения или в разделе "Обещанный платеж" Личного кабинета нажать кнопку "Обещать" - доступ по своему тарифу на 24 часа с момента включения. За каждое включение начисляется 10 Р сверх абонентской платы. Условия:

- "Обещанный платеж" включается только при отрицательном балансе Лицевого счета;
- "Обещанный платеж" доступен, если отрицательный баланс Лицевого счета не превышает месячной абонентской платы по тарифу Абонента;
- "Обещанный платеж" можно включать повторно, но не более 11 раз (до 11 суток); если за это время задолженность не погашена, доступ приостанавливается до полного погашения;
- условия одинаковы для физических и юридических лиц и ИП.

8.8. **Счет.** Абонент оплачивает услуги на основании Договора в срок, установленный настоящим разделом, независимо от получения счета; счет не изменяет размер и срок платежа. Счет за расчетный период (календарный месяц) формируется Оператором в автоматизированной системе расчетов и содержит сведения, предусмотренные правилами оказания услуг связи, в том числе сумму к оплате, остаток средств на Лицевом счете, дату выставления и срок оплаты. Согласованный Сторонами способ и адрес доставки счета - размещение счета в Личном кабинете Абонента либо направление через ЭДО или на адрес электронной почты, указанный в Договоре; счет считается доставленным в день размещения (направления). Детализация счета предоставляется по обращению Абонента (п. 9.1).

8.9. **Ошибочные платежи.** Платеж, зачисленный на Лицевой счет по ошибке плательщика, возвращается по заявлению плательщика с подтверждением платежа в течение 10 дней, за вычетом сумм, уже списанных за оказанные услуги.

8.10. Акции. Условия акций (скидки на подключение, срок обязательного пользования, порядок утраты скидки) публикуются на сайте вместе с тарифами и являются частью Договора с даты подключения по акции. Условия акции не ограничивают право Абонента расторгнуть Договор; при утрате скидки Оператор вправе требовать уплаты разницы в стоимости подключения не более размера предоставленной скидки. Персональные скидки по Договору не распространяются на тарифы "Интернет + ТВ", ТВ-услуги и услугу "Статический IP-адрес", если в тарифах не указано иное.

8-А.1. Абонентская плата списывается с Лицевого счета один раз в месяц - 1 числа расчетного месяца, за весь месяц. Поэтому к 1 числу Абонент обязан обеспечить на Лицевом счете положительный баланс не меньше суммы абонентской платы по тарифу и подключенным дополнительным услугам. Средства можно вносить авансом на любой срок, в том числе на год вперед: они хранятся на Лицевом счете, и из них 1 числа каждого месяца списывается абонентская плата. Неиспользованный остаток при расторжении Договора возвращается по заявлению Абонента (п. 4.7). Первый платеж включает плату за первый (неполный) месяц и стоимость подключения, если она предусмотрена тарифом.

8-А.2. Способы оплаты: банковской картой и через СБП в Личном кабинете, через платежные системы и платежных агентов по номеру Лицевого счета. Перевод по банковским реквизитам Оператора для физических лиц не принимается. Актуальный перечень - на сайте. При споре о платеже картой Абонент предоставляет документы, подтверждающие платеж. Платежи принимает платежный сервис. При оплате может взиматься комиссия сервиса; сумма с комиссией показывается до подтверждения платежа.

8-А.3. Если на 1 число средств на Лицевом счете недостаточно, доступ приостанавливается. При поступлении оплаты до 15 числа включительно доступ возобновляется, а абонентская плата начисляется за полный месяц по тарифу Абонента.

8-А.4. Если оплата не поступила до 15 числа включительно, Лицевой счет с 1 числа этого месяца считается переведенным на услугу блокировки (п. 3.7). При оплате 16 числа и позже тариф Абонента включается с даты оплаты, а плата за месяц считается пропорционально дням: до даты оплаты - по цене услуги блокировки, с даты оплаты - по тарифу Абонента. Это правило применяется одинаково ко всем абонентам с авансовой системой расчетов, в том числе к юридическим лицам и ИП. Цена услуги блокировки указана в тарифах.

8-Б.1. Первый платеж - аванс за первый (неполный) месяц по тарифу Заявки и стоимость работ по подключению, если она предусмотрена тарифом, - вносится до начала работ по подключению на основании Договора и Заявки.

8-Б.2. Абонент оплачивает услуги самостоятельно, на основании Договора, не дожидаясь счета: аванс в размере полной месячной платы за все услуги по всем Заявкам должен поступить на расчетный счет Оператора до 1 числа расчетного месяца. Сумма ежемесячного платежа указана в Заявке и в Личном кабинете. По заявлению Абонента аванс вносится сразу за несколько месяцев.

8-Б.3. Юридические лица и индивидуальные предприниматели оплачивают услуги только безналично, на расчетный счет Оператора; оплата банковской картой и через платежные сервисы для них не принимается. В платежном поручении указывается номер Лицевого счета. Обязанность по оплате исполнена в день зачисления средств на расчетный счет Оператора. Перед оплатой Абонент сверяет реквизиты Оператора со счетом или с разделом 13. Риск оплаты по прежним реквизитам после извещения об их изменении несет Абонент.

8-Б.4. Счет на аванс выставляется не позднее 25 числа. Способ и адрес доставки счета - размещение в Личном кабинете либо направление через ЭДО или на электронную почту Абонента, указанную в Договоре (п. 8.8). Неполучение счета не освобождает от оплаты и не изменяет срок платежа.

8-Б.5. Если к 1 числу аванс не поступил, оказание услуг приостанавливается (п. 3.4); уведомление размещается в Личном кабинете, предупреждение об этом содержится также в счете на аванс. Услуги

возобновляются в день зачисления оплаты или предъявления платежного поручения с отметкой банка.

8-Б.6. Закрывающие документы. УПД (статус "2", без НДС) за услуги месяца выставляется последним днем этого месяца и направляется Абоненту через ЭДО. Абонент в течение 5 рабочих дней (если Договором не установлен иной срок) подписывает его или направляет мотивированный отказ. Если в этот срок отказ не поступил, услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми.

8-Б.7. Доставка документов. Счета, УПД и акты сверки направляются через ЭДО или по электронной почте бесплатно. Бумажные оригиналы почтой - платная услуга "Доставка документов": 200 Р за каждое отправление (ежемесячно или разово).

8-Б.8. Акт сверки расчетов составляется по запросу любой стороны в течение 10 рабочих дней.

9. Заявления и претензии

9.1. Претензии принимаются в письменном виде: в Личном кабинете, по электронной почте, через ЭДО или почтой по адресам из раздела 13. Заявления об изменении услуг, блокировке и ремонте принимаются также по телефону с подтверждением кодовым словом. Каждое обращение регистрируется.

9.2. Претензия может быть предъявлена в течение 6 месяцев со дня оказания услуги, отказа в ее оказании или выставления счета. К претензии прилагаются копия Договора или номер Лицевого счета и документы, нужные для ее рассмотрения.

9.3. Претензия рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации (п. 7 ст. 55 Федерального закона "О связи"); ответ направляется в письменном или электронном виде по контактам, указанным в Договоре. На обращения без требований (вопросы, заявления об изменении услуг) Оператор отвечает в течение 10 рабочих дней.

9.4. Об ошибках в начислениях и счетах Абонент сообщает Оператору сразу после их обнаружения.

9.5. До обращения в суд соблюдение претензионного порядка обязательно (ст. 55 ФЗ "О связи"). Споры с юридическими лицами и ИП рассматриваются в Арбитражном суде Хабаровского края. Физическое лицо вправе обратиться в суд по правилам, установленным законодательством о защите прав потребителей.

9.6. Если услугу оказывает Партнер (24ТВ), претензии по ее качеству и содержанию рассматривает Партнер; Оператор принимает такие претензии и передает их Партнеру (раздел 12).

10. Ответственность сторон

10.1. Стороны отвечают за неисполнение обязательств в соответствии с законом (гл. 9 ФЗ "О связи", ПП № 2606 и № 2607), Договором и Правилами.

10.2. Оператор обеспечивает работоспособность Сети не менее 97% времени в месяц, без учета плановых технических перерывов (п. 6.1) и обстоятельств п. 10.3 и 10.7.

10.3. Оператор не отвечает за некачественное оказание услуг, вызванное:

- неисправностью или настройками оборудования и программ Абонента, включая Wi-Fi;
- повреждением разводки в помещении Абонента, абонентской линии и оборудования на стороне Абонента (п. 5.2.1) или отключением там электричества;
- скоростью и работой сайтов и сетей других операторов за пределами Сети;
- ограничением доступа к ресурсам по требованию закона;
- несоблюдением Абонентом Правил, в том числе передачей своих учетных данных другим лицам.

10.4. **Перерасчет.** Если по вине Оператора доступ в Интернет на Лицевом счете отсутствовал дольше, чем допускает п. 10.2 (суммарно более 3% времени в месяц, около 21 часа), абонентская плата за доступ в Интернет пересчитывается пропорционально всему времени перерывов в этом месяце (в часах, неполный час считается как полный). Перерасчет производится по заявлению Абонента (п. 9.1), поданному в течение 6 месяцев (п. 9.2); время перерыва определяется по заявке Абонента о неисправности и по данным мониторинга Оператора. Сумма перерасчета зачисляется на Лицевой счет не позднее месяца, следующего за месяцем подачи заявления. Перерывы из-за обстоятельств на стороне Абонента (неисправность его оборудования, отсутствие доступа в помещение в согласованное время) и обстоятельств п. 10.3 и 10.7, а также плановые технические перерывы (п. 6.1) не пересчитываются. Часть абонентской платы за телевидение по тарифу "Интернет + ТВ", ТВ-услуги и пакеты 24ТВ не пересчитываются (п. 12.10). Неустойка физическим лицам - в размере, установленном законом.

10.5. В отношениях с юридическими лицами и ИП Оператор не возмещает косвенные убытки и упущенную выгоду; его ответственность ограничена перерасчетом по п. 10.4 и неустойками, прямо предусмотренными законом. Права физических лиц как потребителей всегда определяются законом и этим пунктом не ограничиваются.

10.6. Абонент отвечает за содержание информации, передаваемой с его подключения, за действия лиц, которым он предоставил доступ, и возмещает ущерб, причиненный Сети и оборудованию Оператора по его вине.

10.7. Стороны освобождаются от ответственности при обстоятельствах непреодолимой силы: стихийные бедствия, пожары, массовые отключения электроэнергии не по вине сторон, решения государственных органов, военные действия и другие непредотвратимые события.

11. Доступ в Интернет и IP-адреса

11.1. Скорость доступа, указанная в тарифе, - максимальная скорость на участке от оборудования Абонента до внешнего канала Оператора. Скорость обмена с конкретным сайтом зависит также от сетей других операторов и самого сайта. Объем трафика не ограничен, если иное не указано в тарифе.

11.2. **IP-адреса.** Оператор не использует трансляцию адресов (NAT): на каждое подключение Абонент получает один внешний (публичный) IP-адрес из адресного пространства Оператора.

- По умолчанию адрес динамический: выдается при каждом подключении и может меняться при переподключении.

- Статический адрес - отдельная платная услуга; адрес закрепляется за Абонентом и указывается в Заявке. При отказе от услуги или расторжении Договора адрес возвращается Оператору.

11.2.1. По Заявке Абоненту предоставляется подсеть внешних адресов (от 4 адресов и крупнее) из адресного пространства Оператора; плата - по тарифу. Адреса закрепляются на срок действия Заявки и возвращаются Оператору при ее прекращении.

11.3. Оператор ограничивает доступ к ресурсам, включенным в реестры запрещенной информации, в порядке, установленном законом. Помимо этого Оператор не контролирует содержание информации в Интернете и не отвечает за него.

11.4. **Нормы пользования сетью.** Недопустимы: массовые рассылки без согласия адресатов (спам); распространение вредоносных программ; атаки и сканирование чужих систем; незаконное распространение объектов авторского права; иные действия, нарушающие закон или мешающие работе Сети. Порядок реагирования:

- 1) первая жалоба - предупреждение Абоненту;
- 2) повторные жалобы - приостановление услуг до устранения причины;

- 3) атака или заражение, мешающее другим абонентам, - немедленное ограничение доступа с последующим уведомлением.

11.5. Жалобы на нарушения с адресов Оператора направляются по адресу для жалоб из раздела 13.

12. Интерактивное телевидение 24ТВ

12.1. Интерактивное телевидение предоставляет ООО "24часа ТВ" (сервис 24ТВ, далее - Партнер). Оператор действует как агент на основании агентского договора № К02/0218 от 16.03.2018: подключает Абонента к сервису, принимает оплату за телевидение с Лицевого счета, управляет пакетами и принимает обращения.

12.2. Условия просмотра, состав пакетов, число каналов и правила использования контента определяются Партнером и его пользовательским соглашением, которое Абонент принимает в приложении 24ТВ. Состав пакетов может меняться по решению Партнера и правообладателей. Страница сервиса для абонентов Оператора: <https://24h.tv/provider/bravotelecom>; списки каналов в пакетах - на сайте Оператора.

12.3. Телевидение подключается одним из способов:

- тариф "Интернет + ТВ" - тариф доступа в Интернет, в абонентскую плату которого включен пакет 24ТВ, указанный в тарифе (п. 12.5);
- ТВ-услуга - пакет 24ТВ, подключаемый как дополнительная услуга к любому тарифу доступа в Интернет (п. 12.6);
- пакет 24ТВ, подключенный Абонентом в приложении 24ТВ, с оплатой с Лицевого счета (п. 12.7).

Перечень тарифов "Интернет + ТВ" и ТВ-услуг, их цены и места, где они предоставляются, указаны в тарифах.

12.4. Вход в приложение. Абонент устанавливает приложение 24ТВ на Smart TV, приставку, смартфон, планшет или компьютер и входит по номеру своего телефона. Первый вход выполняется через сеть Оператора по адресу подключения: так сервис связывает учетную запись 24ТВ с Лицевым счетом Абонента. Телевидение по тарифу или ТВ-услуге появляется в приложении автоматически после подключения.

12.5. Тарифы "Интернет + ТВ". В абонентскую плату тарифа включена плата за пакет 24ТВ: по тарифам BRAVO ТВ 100 и BRAVO ТВ 300 - 229 ₽ в месяц, BRAVO ТВ 300+ и BRAVO ТВ 500 - 349 ₽, BRAVO Кино 500 START и BRAVO Кино 500 AMEDIATEКА - 449 ₽, BRAVO Премиум 500 - 790 ₽; остальная часть абонентской платы - плата за доступ в Интернет. Пакет по тарифу меняется только сменой тарифа (п. 4.5). Если у Абонента до перехода на тариф "Интернет + ТВ" был пакет, подключенный в приложении, он действует до конца оплаченного срока и не продлевается.

12.6. ТВ-услуги. К тарифу доступа в Интернет подключается одна ТВ-услуга на Лицевой счет. За первый (неполный) месяц плата списывается пропорционально дням до конца месяца, далее - 1 числа вместе с абонентской платой (п. 8.2). При отключении ТВ-услуги неиспользованная часть платы возвращается на Лицевой счет. Чтобы получить больше каналов, Абонент меняет ТВ-услугу на другую. На тарифах "Интернет + ТВ" ТВ-услуга не нужна.

12.7. Пакеты в приложении. Абонент вправе подключить в приложении 24ТВ дополнительные пакеты (к тарифу "Интернет + ТВ" или ТВ-услуге) или пакет без них. Плата списывается с Лицевого счета по цене, показанной в приложении. Пакет действует 1 месяц с момента подключения и продлевается автоматически, если на Лицевом счете достаточно средств; если средств недостаточно, пакет не продлевается и задолженность не возникает. Пробный период предоставляется Партнером на его условиях, опубликованных на сайте Оператора. Чтобы пакет не продлевался или прекратился досрочно, Абонент сообщает об этом Оператору в Личном кабинете, по электронной почте или по телефону с подтверждением кодовым словом: в приложении 24ТВ такой функции нет. При

досрочном прекращении плата пересчитывается пропорционально дням с даты регистрации обращения; за период до обращения перерасчет не производится.

12.8. Недостаток средств. При приостановлении доступа в Интернет из-за недостатка средств (п. 3.4) телевидение по тарифу "Интернет + ТВ", ТВ-услуга и пакеты, подключенные в приложении, приостанавливаются вместе с ним и возобновляются автоматически после оплаты. Срок оплаченного пакета сдвигается на дни приостановления.

12.9. Пополняя Лицевой счет, Абонент учитывает все платежи: абонентскую плату (1 числа) и плату за пакеты в приложении (в день продления). Сумму к оплате Абонент видит в Личном кабинете.

12.10. Сервис 24ТВ доступен Абоненту через любое подключение к Интернету, не только через сеть Оператора. Поэтому перерыв доступа в Интернет по сети Оператора, в том числе по его вине, не является перерывом в предоставлении сервиса 24ТВ: при перерасчете (п. 10.4) часть абонентской платы за телевидение по тарифу "Интернет + ТВ", плата за ТВ-услугу и пакеты 24ТВ не пересчитываются.

12.11. Для просмотра нужны телевизор со Smart TV, приставка или мобильное устройство с приложением 24ТВ. Качество изображения зависит от скорости доступа в Интернет и от сети Wi-Fi Абонента.

12.12. За содержание телеканалов, изменение их списка и сетки вещания отвечает Партнер. За доставку сигнала по Сети отвечает Оператор. Копирование и публичный показ контента без разрешения правообладателей запрещены. Претензии по качеству и содержанию сервиса Оператор принимает и передает Партнеру (п. 9.6).

12.13. Телевидение по настоящим Правилам предоставляется Абоненту - физическому лицу только для личного, семейного и домашнего просмотра. Показ телеканалов в местах, открытых для посещения (кафе, рестораны, гостиницы, магазины, залы ожидания, офисы с посетителями и т. п.), является публичным и по настоящим Правилам не допускается. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям тарифы "Интернет + ТВ", ТВ-услуги и пакеты 24ТВ по настоящим Правилам не предоставляются; условия для организаций - по запросу.

13. Заключительные положения и контакты

13.1. Правила публикуются на сайте Оператора с датой редакции. Предыдущие редакции хранятся на сайте Оператора в разделе "Документы". Изменения вступают в силу не ранее 10 дней после публикации (п. 6.1).

13.2. Уведомления, направленные в Личный кабинет, на электронную почту или номер телефона Абонента из Договора, а также через ЭДО, имеют силу письменных и считаются полученными на следующий день после отправки. Абонент сам отвечает за актуальность своих контактов (п. 7.1).

13.3. **Контакты Оператора.** Оператор работает дистанционно, офиса для приема посетителей нет. Письменные обращения принимаются по электронной почте, в Личном кабинете, через ЭДО или почтой на юридический адрес. **Режим работы:** заявки и сообщения в Личном кабинете и по электронной почте принимаются круглосуточно и регистрируются по времени поступления; рассматриваются в рабочее время в порядке очереди, сообщения об авариях - в первую очередь. Звонки принимаются, подключение, ремонт с выездом и другие работы у Абонента выполняются с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00 по хабаровскому времени; суббота, воскресенье и нерабочие праздничные дни - выходные; об изменении режима работы Оператор сообщает на сайте и в Личном кабинете; вне этих часов обращения направляются письменно. Абонентам - юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям при заключении Договора сообщается номер телефона, по которому обращения принимаются круглосуточно; номер указывается в Заявке.

Канал	Данные
Телефон	+7-914-419-60-03
Электронная почта, в том числе для жалоб на нарушения (п. 11.5)	abonent (собака) bravotele.com
ВКонтакте (новости)	https://vk.ru/bravo_telecom
Личный кабинет	abonent.bravotele.com
Правила, тарифы и другие документы	https://bravotele.com/docs/
Интерактивное ТВ 24ТВ	https://24h.tv/provider/bravotelecom
Интерактивное ТВ 24ТВ - вопросы	tv (собака) bravotele.com
Юридический и почтовый адрес	680000, г. Хабаровск, ул. Запарина, д. 30, кв. 60. Адрес для документов и писем; офиса и приема посетителей по нему нет.
Реквизиты	ООО "Скан-Сити", ИНН 2721167151, КПП 272101001, ОГРН 1092721002615 от 24.04.2009; для оплаты юридическими лицами и ИП: р/с 40702810210001702407 в АО "ТБанк", БИК 044525974, к/с 30101810145250000974

Актуальные контакты и банковские реквизиты Оператора публикуются на сайте в настоящем разделе. Об их изменении Оператор сообщает на сайте и в Личном кабинете до даты изменения, а юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям - также по электронной почте или через ЭДО. Об изменении банковских реквизитов Оператор не сообщает по телефону, в SMS и мессенджерах.