

УТВЕРЖДЕНА
Приказом ООО «ТК «Марк-ИТТ»
№ 28 от 19.10.2018 г.
(изменения от 22.01.2020 г.)

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА
о заключении Договора об оказании услуги «IPTV»
для пользователей услуг связи

Общество с ограниченной ответственностью «РТС», именуемое в дальнейшем Оператор (лицензия от 13.10.2017 г. № 159259 на оказание телематических услуг связи; лицензия от 13.10.2017 г. №159261 на оказание услуг для целей кабельного вещания), в лице Генерального директора ООО «ТК «Марк-ИТТ» Галямова Искандера Алмазовича, действующего на основании агентского договора №26 от 21.02.2011 г., заключит договор на оказание услуг связи на нижеследующих условиях с любым лицом (за исключением индивидуальных предпринимателей, адвокатов, нотариусов, арбитражных управляющих), принявшим настоящую публичную оферту о заключении договора на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания (IPTV), (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 и Бланк-заказе.

Абонентская линия - линия связи, соединяющая средства связи Сети связи для распространения телевизионных и звуковых программ через Абонентскую распределительную систему с Пользовательским (оконечным) оборудованием.

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

Абонентская распределительная система - совокупность физических цепей и технических средств, расположенных в помещении Абонента, через которую пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи Оператора.

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

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

разделом 7 настоящей Оферты, вместе со всеми Приложениями. 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.

Лицевой счет – регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по движению денежных средств и потреблению Абонентом Услуг.

Логин – уникальный код идентификации Абонента.

Личный кабинет – web-страница, входящая в систему информационно-справочного обслуживания Абонента и содержащая информацию, в том числе, о состоянии лицевого счета.

Оператор - юридическое лицо, предоставляющее аппаратно-программный комплекс (Сервисную платформу) для целей оказания Услуг, совершающее регистрацию Абонентов Автоматизированной Системе Расчетов и активацию их учетной записи в целях доступа к своим информационным системам.

Пакет каналов – совокупность телевизионных и звуковых программ, сгруппированных для целей тарификации

Пользовательское (оконечное) оборудование – техническое средство (оборудование), предназначенное для приема, обработки и воспроизведения сигналов телевизионных и звуковых программ, подключенное к Абонентской линии и находящееся в пользовании Абонента, посредством которого Абонент получает техническую возможность потребления Услуг Оператора.

Полномочный представитель Оператора – Общество с ограниченной ответственностью «Телекоммуникационная Компания «Марк-ИТТ» (ООО «ТК «Марк-ИТТ»), действующее на основании агентского договора №26 от «21» февраля 2011 г.

Помещение – помещение, занимаемое Абонентом на праве владения или пользования, в котором установлено Пользовательское (оконечное) 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, в начале которого осуществляется списание денежных средств с лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы, 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 Услугами;

Услуги – услуги связи для целей кабельного вещания, оказываемые по настоящему Договору с использованием Сети связи.

2. Предмет договора

2.1. Оператор предоставляет Абоненту Услуги связи на основании лицензий: №159259 от 13.10.2017 (на оказание телематических услуг связи), № 159261 от 13.10.2017 (на оказание услуг для целей кабельного вещания), в соответствии с Прейскурантом (Приложение №2), Регламентом

предоставления Услуг (далее по тексту - Регламент) (Приложение №3), а также руководствуясь в своей деятельности действующим законодательством РФ.

2.2. Прейскурант, Регламент и Положение об обработке и защите персональных данных Абонентов является официальными документами Оператора и публикуется на сервере телематических служб Полномочного представителя Оператора (<http://mark.ru>).

2.3. Оператор предоставляет Абоненту за Абонентскую плату, взимаемую в соответствии с разделом 5 настоящего Договора, нижеприведенные услуги (Услуги) с целью просмотра Абонентом выбранного им Тарифного плана:

2.3.1. Доступ к Сети связи для целей приема сигнала телевизионных и звуковых программ через абонентскую линию;

2.3.2. Предоставление в пользование абонентской линии;

2.3.3. Доставка сигнала телевизионных и звуковых программ до Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

2.4. Услуги, поименованные в п. 2.3. настоящего Договора, подлежат использованию Абонентом исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.5.. Актуальный перечень телевизионных и звуковых программ, входящих в конкретный Пакет каналов представлен на сайте Полномочного представителя Оператора (<http://mark.ru>)

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Оператор вправе:

3.1.1. В одностороннем порядке изменить количество и/или перечень программ, входящих в конкретный Пакет каналов, не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней, уведомив Абонента о таком изменении путем размещения соответствующей информации на сайте Полномочного представителя Оператора (<http://mark.ru>).

3.1.2. Изменить Тарифные планы на Услуги при предварительном извещении Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней извещении абонентов путем размещения соответствующей информации на сайте Полномочного представителя Оператора (<http://mark.ru>).

3.1.3. В одностороннем порядке изменять настоящий Договор, Прейскурант и Регламент. В этом случае Оператор обязан не менее чем за 10 (Десять) дней сообщить абоненту о планируемом изменении путем публикации новых версий документов на сервере телематических служб Полномочного представителя Оператора (<http://mark.ru>) В случае несогласия с изменениями, Абонент имеет право расторгнуть договор в соответствии с п.8 настоящего договора

3.1.4. Отказать Абоненту в доступе к Сети связи с целью просмотра Абонентом выбранного Пакета каналов, в том случае, если принадлежащая Абоненту Абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Проводить технологические перерывы в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.

3.1.6. Определять форму и порядок расчетов за Услуги

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

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

• обработки персональных данных Абонентов на условиях «Положения обработке и защите персональных данных Абонентов» и др.

Ответственность за своевременное и качественное оказание Услуг несет непосредственно Полномочный представитель Оператора.

3.1.8. 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.

3.1.9. Распространять рекламу и сообщения новостного характера, распространяемых по сетям связи (звонок на телефон, sms –сообщения, e-mail-сообщения 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.

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

3.2. Оператор Обязан:

3.2.1. 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.

3.2.2. Извещать Абонента о планируемых регламентных и аварийно- восстановительных работах, в соответствии со сроками указанными в Регламенте, путем публикации объявления в соответствующем разделе сервера статистики Полномочного представителя Оператора (<http://support.mark.ru/alarm/>).

3.2.3. Информировать Абонента, путем публикации объявления на сервере телематических служб Полномочного Представителя Оператора (<http://mark.ru/>) не менее чем за 10 (Десять) календарных дней:

- Об изменении количества и /или перечня телевизионных и звуковых программ, входящих в конкретный Пакет каналов.

- Об изменении тарифов и условий оплаты Услуги;

- Об изменении адреса, банковских реквизитов, наименования Оператора/Полномочного представителя Оператора.

3.2.4. В случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора, устранить неисправности и восстановить доступ Абонента к Услугам, соблюдая сроки и порядок согласно Регламенту

3.2.5. Вести Лицевой счет Абонента, в котором фиксировать информацию о фактическом объеме предоставленных Услуг и платежах Абонента

3.2.6. Предоставлять бесплатно следующие информационно-справочные услуги: - предоставление справочной информации о тарифах на Услугу и состоянии Лицевого счета Абонента -918111 - прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию Услуге – 918111 - вызов аварийной службы Оператора для ремонта сети связи -918111 - предоставление информации, связанной с оказанием Услуги – 918111

3.2.7. Устранить неисправность и восстановить доступ Абонента, соблюдая сроки и порядок согласно Регламента, в случае если прекращение предоставление Услуги произошло в зоне ответственности Оператора.

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

3.2.9. Реализовывать иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ и настоящим Договором.

3.3. Абонент вправе:

3.3.1. Требовать устранения неисправностей в сети Оператора, препятствующих пользованию Услугой, путем направления заявки в аварийную службу Оператора по телефону 918111 с использованием кодового слова или электронной почте abon@mark-itt.ru

3.3.2. Получать от Оператора информационно-справочное обслуживание, относящееся к информации:

- об объеме потребленных услуг;
- о тарифах на Услугу и состоянии Лицевого счета Абонента;
- о технической неисправности и ремонте Услуги;
- предоставление иной информации, связанной с оказанием Услуги

3.3.3. 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 оформленным путем подписания Договора

3.3.4. Выразить свое согласие или отказ от возможности получения рекламы и сообщений новостного характера, распространяемых по сетям связи (звонок на телефон, sms –сообщения, e-mail-сообщения 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 в письменной форме, согласие считается оформленным путем подписания Договора.

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

3.4. Абонент обязан:

3.4.1. Вносить плату за оказанные Услуги в объеме и в сроки, установленные в разделе 5 настоящего Договора.

3.4.2. Не подключать к Абонентской распределительной системе Пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, или Пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

3.4.3. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии/имени/отчества и места жительства.

3.4.4. Просматривать с периодичностью в 10 (десять) дней сервер телематических служб Оператора (<http://mark.ru/>) на предмет наличия новостей.

3.4.5. Внимательно изучить Регламент предоставления Услуг связи, и действовать в строгом соответствии с ними.

3.4.6. Использовать Услуги исключительно в целях, поименованных в п. 2.4 настоящего Договора.

3.4.7. Самостоятельно определять условия просмотра несовершеннолетними лицами телевизионных и звуковых программ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.4.8. Самостоятельно обеспечить конфиденциальность информации, связанной с доступом к своему Личному кабинету.

3.4.9. Не передавать свои права и обязанности по настоящему Договору без предварительного письменного согласия Оператора.

3.4.10. Реализовывать иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4. Технологические перерывы и профилактические (регламентные) работы, а также работы по устранению аварий

4.1. Для проведения профилактических (регламентных) работ в Сети связи допускаются

технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телевизионных и звуковых программ не чаще 1 (одного) раза в месяц в рабочие дни не более чем на 6 (шесть) часов с сохранением полной оплаты Услуг в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.

4.2. Для проведения работ по устранению аварий на Сети связи Полномочного представителя Оператора допускаются перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телевизионных и звуковых программ до 48 (сорока восьми) часов.

4.3. Для проведения работ по устранению аварий на телекоммуникационном оборудовании Оператора допускаются перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телевизионных и звуковых программ до 3 (трех) рабочих дней.

4.4. Не являются перерывами в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора случаи, когда перерывы вызваны неполадками Абонентской распределительной системы.\

4.5. Обязанность Оператора по устранению неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, распространяется на устранение тех неисправностей, которые возникли в его зоне ответственности, границей которой является телекоммуникационное оборудование Оператора, к которому присоединяется линии связи Полномочного представителя Оператора, сеть связи которого используется Абонентом для доступа к Услуге.

4.6. Обязанность Полномочного представителя Оператора по устранению неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, распространяется на устранение тех неисправностей, которые возникли в его зоне ответственности, границей которой является линии связи Полномочного представителя Оператора, которая используется Абонентом для доступа к Услуге.

5. Оплата услуг и порядок расчетов

5.1. Абонентская плата по настоящему Договору устанавливается Оператором в соответствии с действующими у Оператора на момент заключения настоящего Договора тарифами, опубликованными на сайте Полномочного представителя Оператора (<http://mark.ru>).

5.2. Предоставление услуг Оператор осуществляет на основе предоплаты. Стоимость услуг и размеры предоплаты устанавливаются Прейскурантом в рублях, с учетом НДС.

5.3. Выбор тарифного плана и переход на другой тарифный план осуществляется Абонентом самостоятельно путем изменения тарифа на Услугу в Личном кабинете Абонента или при обращении в Абонентский отдел (Служба технической поддержки и Абонентский зал) Полномочного представителя Оператора.

5.4. . 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.

5.5. Оплата услуг может производиться путем перечисления денежных средств на расчетный счет Финансового агента Полномочного представителя Оператора, наличными средствами в кассу Финансового агента. Финансовый агент: «НИ-Плюс», реквизиты: 426008, г. Ижевск, ул. Пушкинская, 268, ИНН/КПП 1831135633/183101001 ОГРН 1091831002944 ОКПО 89975616, р/с 40702810606000180381 в ПАО "Быстробанк" г. Ижевск, к/с 30101810200000000814, БИК 049401814.

Оплата Услуг производится денежными средствами по выбору Абонента:

- наличными в кассу в местах работы с Абонентами Оператора связи;
- наличными/безналичным перечислением через финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, а также использованием платежных систем

(включая терминалы оплаты Услуг) на расчетный счет Оператора связи, указанный в Договоре. При оплате услуг Оператора связи через финансово-кредитные учреждения Абонент в платежном документе должен указать фамилию, инициалы и адрес, по которому произведено предоставление ему доступа к Услугам. Осуществляя платеж указанными способами, Абонент принимает на себя обязательство расходов на услуги указанных учреждений, платежных систем (если организация, принимающая платеж, взимает с плательщика комиссию за прием платежа);

- путем использования карт оплаты Услуг Оператора.

5.6. При оплате услуг по настоящему договору, Абонент указывает номер договора, который присваивается ему после прохождения процедуры регистрации услуги.

5.7. Расчетным периодом является один календарный месяц, который исчисляется с момента подключения Абонента и/или активации/оплаты Услуг.

6. Ответственность сторон

6.1. Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии условиями настоящего Договора, законодательством РФ и иными нормативными правовыми актами, подлежащими применению к отношениям Сторон.

6.2. Стороны не несут ответственность за задержки в исполнении или неисполнении обязательств по настоящему Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся войны, военные действия, мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, аварии в городских инженерных коммуникация, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации, субъектом Российской Федерации или органами местного самоуправления, а также принятие органами управления многоквартирным домом соответствующих запретительных решений.

6.3. Оператор не отвечает за качество предоставление работы линий связи третьих лиц.

6.4. В случае если Абонент не соблюдает условия Договора и/или Регламента, Оператор имеет право приостановить предоставление всех или части Услуг Абонента до устранения им нарушения без предварительного уведомления.

6.5. Оператор не несет ответственность:

- 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 пользовательского оборудования, принадлежащих Абоненту;

- за любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, которые могут возникнуть вследствие прямого или косвенного использования 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://statserv.mark-itt.ru/avarii>) в соответствии со сроками, указанными в Регламенте;

- за содержание телевизионных каналов, распространение (доставку) сигналов (трансляцию) которых осуществляет оператор канала.

7. Заключение договора, изменение, прекращение и расторжение Договора

7.1. Настоящий Договор вступает в силу со стороны Оператора с момента его размещения на сайте Полномочного представителя Оператора (<http://mark.ru>)

7.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует неопределенный срок.

7.3. Договор считается заключенным, если Абонент произвел активацию и оплату Услуг, согласно выбранному тарифному плану, и/или подписал Бланка-заказа на оказание Услуг связи.

7.4. Подписание Бланк-заказа, или регистрация Абонента в сети Оператора (потребление услуг связи Оператора) и/или оплата, выбранных Абонентом Услуг, означает безусловное согласие Абонента с настоящим Договором, Регламентом и Прейскурантом

7.5. С момента совершения действий, указанных в п. 7.4. настоящего Договора, Абонент имеет право получить Услуги, а Оператор при наличии доступа обязан оказывать, выбранные Услуги, Абоненту

7.6. Настоящий Договор, может быть, расторгнут в любое время по соглашению сторон при условии оплаты Абонентом Услуг.

7.7. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе срока оплаты оказанных услуг, Оператором имеет право приостановить оказание услуг до устранения нарушения, предварительно уведомив об этом Абонента. Надлежащим уведомлением признается любой из ниже перечисленных способов: автоинформатор, предупреждение об отключении по телефонному звонку, уведомление по почте, e-mail или факсу и т.д.

Оператор связи вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случае не устранения Абонентом нарушений, указанных в настоящем Договоре, по истечении 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом соответствующего уведомления.

7.8. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед Оператором. Абонент обязан письменно известить Оператора о расторжении Договора не менее чем за один календарный месяц.

7.9. Расторжение Договора не освобождает Стороны от проведения взаиморасчетов.

7.10. Все не урегулированные настоящим договором вопросы, разрешаются сторонами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.11. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по настоящему Договору, Абонент в порядке досудебного урегулирования предъявляет Оператору претензию путем направления в адрес Полномочного представителя Оператора письменного заявления (претензии) в течение 6 (шести) месяцев со дня неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором своих обязательств. Срок рассмотрения письменного заявления (претензии) Оператором составляет не более 60 (шестидесяти) календарных дней с даты регистрации соответствующей претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор при помощи Полномочного представителя Оператора уведомляет Абонента любым удобным для Абонента способом: посредством телефонной связи, посредством электронной почты, путем направления письменной информации в адрес Абонента.

8. Полномочный представитель

8.1. Стороны согласовали, что все вопросы, связанные с исполнением настоящего Договора, касающиеся информационно-справочного обслуживания, проведения расчетов, а также рассмотрения письменных заявлений (претензий) в рамках досудебного урегулирования споров, решаются через Полномочного представителя Оператора.

8.2. Работы по обеспечению Абонента Абонентской распределительной системой и

Пользовательским (оконечным) оборудованием выполняются Полномочным представителем Оператора на основании отдельного возмездного соглашения, заключаемого между Абонентом и Полномочным представителем Оператора.

9. Реквизиты Оператора и его Полномочного представителя:

Оператор ООО «РТС»	Полномочный представитель Оператора ООО «ТК «Марк-ИТТ»
Юридический адрес: 426033, г. Ижевск, ул. 50 лет Пионерии, д. 41 ИНН 1831159930 КПП 183101001	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. Ижевска к/с 30101810200000000814 БИК 049401814 Фактический адрес: г.Ижевск, ул. Пушкинская, д.268 Служба технической поддержки – (3412)918111 (круглосуточно) E-mail: abon@mark-itt.ru (служба технической поддержки)