

«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО «Тера-Линк»

Колчеданцев Ю.Ю.

«25» *Май* 2020 г.



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ В СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «Тера-Линк»

Термины и определения

Услуги – услуги связи по передаче данных, за исключением передачи голосовой информации и телематические услуги связи.

Расчетный период – под расчетным периодом понимается один календарный месяц. Датой начала расчетного периода считается дата внесения денежных средств на лицевой счёт абонента.

Информационно - биллинговая система (ИБС) – компьютеризированная система, осуществляющая процедуру расчетов с абонентами.

Лицевой счет Абонента – уникальный номер (порядковый номер записи об Абоненте в базе данных информационно - биллинговой системы), позволяющий идентифицировать Абонента при учете его платежей и начислений.

Внесение денежных средств на Лицевой счет – авансовый платеж Абонента в пользу Оператора с указанием номера лицевого счета и наименования оплачиваемой услуги.

Списание денежных средств с лицевого счета – списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за услуги.

Тарифный план обслуживания (ТПО) – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с сетью связи Оператора.

Предоставление абоненту доступа к сети связи – совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и подключению пользовательского (оконечного) оборудования Абонента с ее помощью к сети связи Оператора.

Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора – наличие незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора, позволяющей Оператору связи обеспечить возможность оказания абоненту услуги связи, указанной в заявке.

Сайт Оператора – официальный ресурс Оператора связи в сети Интернет, доступный по адресу:

[http:// www.teralink.ru](http://www.teralink.ru)

1. Состав оказываемых услуг связи

1.1. В соответствии с выданными Оператору лицензиями, Договором, Заявкой Абонента и выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, являющимися неотъемлемыми частями Договора, а также настоящими Правилами, Оператор оказывает Абоненту:

- услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

- телематические услуги связи.

1.2. В рамках оказания Услуг Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступа к сети связи Оператора;

- соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;

- доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора;

- доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;

- приема и передачи телематических электронных сообщений (электронная почта).

2. Порядок предоставления доступа к сети по технологии Ethernet

2.1. Доступ к сети связи Оператора организуется посредством прокладки абонентской линии от оборудования Оператора (коммутатора локальной сети) в помещение Абонента к абонентскому устройству и подключения его в сеть связи Оператора.

2.2. Представитель Оператора созванивается с Абонентом, согласовывается время проведения работ, а также оговариваются все вопросы, связанные с ними. Абонент по просьбе Оператора оказывает посильную помощь по вопросам доступа в подъезд, тамбуры здания.

2.3. Стоимость услуги по доступу к сети связи Оператора не предусматривает работы по креплению кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами Оператора.

Представитель Оператора внутри помещения прокладывает абонентскую линию, по доступной трассе без монтажа, до оборудования Абонента или, по согласованию с Абонентом, производит монтаж кабельной коробки в районе входной двери (до 3 метров) от которой прокладывает абонентскую линию, по доступной трассе без монтажа, до оборудования Абонента.

2.4. В рамках оказания услуги по подключению, силами Оператора предусматривается первоначальная настройка программного обеспечения компьютера Абонента силами Оператора. Иные настройки могут осуществляться Оператором при наличии письменного заявления абонента по действующим тарифам Оператора.

2.5. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и вручается Лист настроек, содержащий сведения о необходимых параметрах настройки программного обеспечения, а также Идентификационные данные Абонента.

2.6. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания, либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению отмечается в Акте выполненных работ.

2.7. Технические параметры доступа по технологии Ethernet:

2.7.1. Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Fast Ethernet.

2.7.2. Оператором предусмотрена для соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) 100 Мбит/с.

2.7.3. Полоса пропускания для доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора и доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет в соответствии с ТПО.

2.7.4. Для предоставления услуг связи используется Протокол передачи данных: IP версии 4 .

2.7.5. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора, в качестве уникального идентификатора для пользования услугами связи, Оператор при подключении присваивает окончному оборудованию Абонента статический или динамический IP-адрес.

3. Оборудование

3.1. Оказываемые Оператором Услуги не предназначены для работы с приложениями биржевых терминалов в реальном времени; для использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми через сеть передачи данных может повлечь причинение Абоненту ущерба, иных неудобств.

4. Технические показатели, характеризующие качество услуг

4.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором, используется Приказ Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации № 113 от 27.09.2007 года и Руководящий документ отрасли «Сети и службы передачи данных» РД.45.128-2000.

4.2. Временные задержки при прохождении (туда и обратно) PING-пакета между Пользовательским (оконечным) оборудованием Абонента и Сетью Оператора в среднем за месяц не должна превышать 100 мс.

4.3. Достоверность передачи информации – допускаются искажения не более 0,1% от объема переданной информации в течение Расчетного периода.

4.4. Возможная потеря пакетов между магистральными узлами Сети Оператора не должна превышать 1% за Расчетный период.

4.5. Скорость доступа к Сети Интернет – до 100 Мбит/с, если иное не предусмотрено соответствующим Тарифным планом.

4.6. Доступ (в том числе скорость доступа) к ресурсам Сети Интернет, правами на управление которыми Оператор не обладает, не гарантируется.

5. Ограничения при использовании услугами

5.1. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Информация о текущих фильтрах в службе технической поддержки тел.: 8-800-200-14-44 .

5.2. Предоставляя Абоненту IP-адрес Оператор вправе:

- использовать приватные адреса из диапазона, определяемого стандартом IETF RFC 1918;

- для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022 и (или) технологию прозрачного кэширования для протокола HTTP (transparent proxy).

При использовании технологии NAT могут не работать протоколы, требующие реального или статического адреса, в частности любые серверные приложения и протоколы, требующие установки обратного соединения, например, протоколы прямого обмена сообщениями, голосового общения и обмена файлами, протоколы использующие транспорт, отличный от UDP и TCP и не поддерживающие NAT, в частности VPN-туннели.

Ограничения использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.

5.3. Оператором применяются привязки IP-адреса к окончному оборудованию Абонента. Для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) окончного оборудования Абонента, либо номер порта коммутатора доступа Оператора, к которому подключено данное оборудование. В случае замены оборудования Абонентом (а следовательно изменения MAC-адреса) доступ к сети Оператора может быть невозможен.

5.4. Оказываемые Оператором услуги не предназначены для:

- передачи по сети передачи данных голосовой информации в реальном времени;
- работы с приложениями биржевых терминалов в реальном времени;
- использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми через сеть передачи данных может повлечь причинение Абоненту ущерба.

5.5. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:

5.5.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее – "Сеть"), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

5.5.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству.

5.5.3. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

5.5.4. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

5.5.5. Не подключать для использования Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом.

5.5.6. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией;

- несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

- размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

- размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.

- использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

5.5.7. Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность своих паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

5.5.8. Не фальсифицировать свой IP-адрес, MAC адрес своего окончного оборудования, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

5.5.9. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

5.5.10. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

5.5.11. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

5.5.12. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:

- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

- действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса;

- передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

5.5.13. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией услуги или без возможности ее отмены.

5.5.14. Использовать Услуги таким образом, чтобы не создавать угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.

6. Порядок устранения неисправностей

6.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в службу технической поддержки абонентов по телефонам: 8(49624) 9-90-01, 8-800-200-14-44 (прием заявок с 9.00 до 19.00 в будние дни).

6.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию.

6.3. Оператор в срок не более 24 часов с момента поступления заявки проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

6.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (Трех) рабочих дней со дня поступления заявки о неисправности.

6.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) диагностика проводится в минимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии.

Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария станционного (узлового) оборудования - не более 5 (пяти) рабочих дней;
- авария магистральной линии связи – не более 5 (пяти) рабочих дней.

6.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий на сети Оператора, произошедших на участке, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

6.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном разделом 9 настоящих Правил.

6.8. В случае, если для диагностики и устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом, либо третьими лицами и т.п.) Оператор взыскивает с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему прейскуранту Оператора.

7. Права и обязанности Абонента

7.1. Абонент обязуется:

7.1.1. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, с учетом требований действующего законодательства РФ.

7.1.2. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем своевременных авансовых платежей в размере и порядке, определенном Договором. Проверять наличие уведомлений Оператора, относительно изменения тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.

7.1.3. При использовании услуг связи соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.

7.1.4. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

7.1.5. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования, своевременно обновлять программное обеспечение и прошивки абонентского оборудования.

7.1.6. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи.

7.1.7. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.

- 7.1.8. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.
- 7.1.9. За свой счет предпринимать меры по защите абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 7.1.10. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.
- 7.1.11. Не изменять без предварительного согласования с Оператором MAC-адрес оконечного оборудования и (или) сетевой карты Абонента. Незамедлительно уведомлять Оператора о замене оконечного оборудования и сообщать MAC-адрес нового оборудования, подключенного Абонентом к сети связи Оператора.
- 7.1.12. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.
- 7.1.13. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

7.2. Абонент вправе:

- 7.2.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг связи.
- 7.2.2. Изменить перечень услуг и (или) выбрать иной, согласованный с Оператором, тарифный план на услуги.
- 7.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.
- 7.2.4. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 7.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 7.2.6. Требовать приостановки оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

8. Права и обязанности Оператора

8.1. Оператор обязуется:

- 8.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 8.1.2. Оказывать бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:
- предоставление информации о тарифах на Услуги, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания);
 - предоставление Абоненту информации о состоянии его Лицевого счета;
 - прием от Абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;
 - предоставление информации об оказываемых Услугах и необходимых разъяснений.

Оказание бесплатных информационно-справочных услуг может производиться с использованием автоинформаторов.

8.1.2.1. предоставлять информацию, включающую в себя:

- наименование (фирменное наименование) Оператора, перечень его обособленных подразделений, места их нахождения и режим работы;
- реквизиты выданных Оператору лицензий на осуществление деятельности в области связи и лицензионные условия;
- перечень Услуг, условия и порядок их оказания;
- тарифы на Услуги;
- порядок, формы и системы оплаты Услуг;
- номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания;
- иную информацию, обязанность по предоставлению которой возлагается на Оператора действующим законодательством.

Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Абонентов и (или) пользователей путем размещения на Сайте Оператора по адресу [http:// www.teralink.su](http://www.teralink.su), а также в местах работы с абонентами.

- 8.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.
- 8.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 8.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
- 8.1.6. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступление средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.
- 8.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами и Договором на оказание услуг связи.
- 8.1.8. Извещать Абонента об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов путем размещения соответствующей информации на официальном сайте и в местах обслуживания абонентов.
- 8.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в течение суток с даты поступления денежных средств на расчетный счет Оператора и предоставления Оператору документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг, либо устранения иных нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания Услуг.

При поступлении платежей Оператор в первую очередь погашает имеющуюся задолженность за выполненные работы, установленное оборудование, оказанные Услуги, исходя из даты ее возникновения, начиная с самой ранней.

8.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

8.2. Оператор вправе:

8.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае недостатка средств на Лицевом счете Абонента, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации. Приостановление оказания Услуг осуществляется до момента устранения обстоятельств, послуживших основанием для приостановления оказания Услуг, если иное не предусмотрено законодательством РФ или Договором.

В течение всего срока приостановления оказания Услуг Оператор вправе начислять абонентскую плату на лицевой счет Абонента.

8.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

8.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи.

8.2.4. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации или в случае нарушения Абонентом связанных с оказанием услуг связи требований, установленных Федеральным законом «О Связи», «Правилами оказания телематических услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575, «Правилами оказания услуг связи по передаче данных», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. № 32 и/или договором, по истечению 6 месяцев с момента направления уведомления о приостановлении услуг связи.

8.2.5. В случае нарушения сроков оплаты оказанных услуг связи по передаче данных, приостановить оказание услуг связи по передаче данных до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. Уведомление, направленное Оператором в личный кабинет Абонента, приравнивается к письменному уведомлению Абонента. В случае неустранения такого нарушения в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи по передаче данных Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

9. Ответственность Сторон

9.1. Ответственность Оператора

9.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- нарушение сроков обеспечения доступа к сети связи Оператора и сроков оказания услуг связи;
- неоказание или некачественное оказание Услуг;
- нарушение тайны информации, передаваемой по сети связи;
- нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи в силу исполнения договора.

9.1.2. При нарушении Оператором сроков оказания услуг связи абонент-гражданин по своему выбору вправе:

- назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга связи по передаче данных;
- поручить оказание услуг связи по передаче данных третьим лицам за разумную цену и потребовать от Оператора возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения стоимости услуги связи по передаче данных;
- расторгнуть договор.

По вышеперечисленным требованиям, предъявляемым Абонентом-гражданином, Оператор уплачивает ему неустойку:

- при нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных - в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки, вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной в договоре платы;
- при нарушении установленных сроков оказания услуг связи по передаче данных - в размере 3 процентов стоимости услуги связи по передаче данных за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги связи по передаче данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги связи по передаче данных.

9.1.3. В случае неоказания или некачественного оказания Услуг по вине Оператора Абонент вправе потребовать возврата на Лицевой счет средств, списанных с Лицевого счета за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами. Неоказание Услуг в пределах нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, установленных настоящими Правилами, не является неоказанием Услуг в смысле настоящего пункта. Оператор несет ответственность согласно настоящему пункту при условии, что им нарушены нормативные сроки ликвидации неисправностей и аварий.

9.1.4. Оператор не несет ответственности за:

- за качество, содержание полученной или переданной Абонентом информации посредством Услуг;
- за использование Абонентом платных услуг третьих лиц, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;
- за последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования Услуг Оператора.

9.1.5. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами и (или) причинение Абоненту убытков, являются:

- нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;

- несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ;
- использование третьими лицами Идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента (кроме случаев, когда эти данные стали доступны третьим лицам по вине сотрудников Оператора);
- нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;
- проведение Оператором работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;
- сбои в Пользовательском (оконечном) оборудовании Абонента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора. Оператор не обеспечивает анализ причин неудовлетворительного качества соединения конкретного Абонента;
- случаи использования Абонентом неисправного или не сертифицированного Пользовательского (оконечного) оборудования или присоединения к Абонентской линии иных приборов и самовольного присоединения дополнительных устройств;
- некачественная или неправильная настройка Пользовательского (оконечного) оборудования самим Абонентом;
- использования Абонентом кабеля, не соответствующего установленным требованиям Оператора;
- использование Абонентом кабеля, имеющего внешние или внутренние повреждения;
- неправильная прокладка самим Абонентом кабеля Абонентской линии;
- обрыв (замыкание) Абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц.
- нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами;
- действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников оператора в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи).

9.1.6. Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом и любыми третьими лицами за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами, в результате пользования Услугой или получения доступа к ним (в том числе Оператор не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации). Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных с помощью Услуги.

9.1.7. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

9.1.8. Фактическая скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, от состояния элементов сети передачи данных, Абонентской линии, сетей передачи данных прочих Операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Пользовательское (оконечное) оборудование осуществляет обмен данными), так и от наличия иных услуг, оказываемых Оператором, в связи с чем Оператор не гарантирует неизменность скорости обмена данными в течение всего периода оказания Услуги Абоненту.

9.2. Ответственность Абонента

9.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала (в том числе нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям и подключение оборудования третьих лиц);
- совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.

9.2.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг.

9.2.3. В случае нарушения правил эксплуатации оборудования и (или) абонентского терминала, совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора, Оператор вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

9.3. Обстоятельства непреодолимой силы

9.3.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

9.3.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, действия и решения органов власти, иные обстоятельства объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

10. Приостановление, изменение условий, односторонний отказ от оказания услуг

10.1. Абонент вправе потребовать приостановки оказания ему Услуг в случае сдачи Абонентом в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в котором установлено оконечное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее

следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении. С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, который был выделен при заключении договора, действие которого приостанавливается, или иного уникального кода идентификации. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг. За весь период приостановления Услуг Оператором плата не взимается.

10.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Абонент обязан передать Оператору отказ от Услуги в письменном виде не позднее чем за 5 рабочих дней до даты предполагаемого отказа от Услуги. Отказ Абонента от Услуги регистрируется Оператором на основании письменного заявления Абонента, Договор расторгается, Оператор прекращает предоставление этой Услуги и взимание оплаты за Услугу. С Лицевого счета Абонента списываются денежные средства за фактическое время пользования Услугами. Оставшиеся денежные средства возвращаются Абоненту.

10.3. Абонент вправе перейти на иной ТПО, согласованный с Оператором, путем подачи Заявки. Перевод Абонента на новый ТПО осуществляется с первого числа месяца.

10.4. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае не устранения Абонентом нарушения условий Договора, настоящих Правил или требований действующего законодательства в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.

10.5. В случае расторжения Договора или прекращения действия Заказа (Заказов), независимо от оснований, плата за Услуги по предоставлению доступа к сети связи Оператора возврату не подлежит, за исключением случаев расторжения Договора и/или прекращения действия Заказа (Заказов) до момента оказания Абоненту Услуги по предоставлению доступа к сети связи Оператора.

10.6. Оператор вправе письменно уведомлять Абонента для принятия совместного решения, в случаях:

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
- понуждения органом управления многоквартирным домом Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном доме.

11. Прочие условия

11.1. В случае изменения реквизитов Оператора, Оператор уведомляет об этом Абонента путем размещения соответствующего сообщения на сайте Оператора.

11.2. В случае, если Оператору не предоставлено право или на него не возложена обязанность по одностороннему изменению условий Договора, в том числе в отношении существенных условий, то изменения в Договор оформляются заключением дополнительного соглашения. Внесение изменений в договор, заключенный в письменной форме, в том числе касающихся изменения абонентом системы оплаты услуг связи или выбором другого тарифного плана, оформляется путем заключения дополнительного соглашения к договору. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается. О необходимости изменения Договора путем заключения дополнительного соглашения Оператор уведомляет Абонента любым способом по своему усмотрению (посредством размещения уведомления на сайте, отправления SMS-сообщений, посредством электронной почты, по телефону, в местах работы с абонентами и т.д.) не позднее, чем за 5 (Пять) дней до момента заключения дополнительного соглашения, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Если иное не предусмотрено условиями дополнительного соглашения, подтверждением заключения дополнительного соглашения со стороны Абонента является продолжение пользования Абонентом Услугами после указанной в дополнительном соглашении даты его вступления в силу.

В иных случаях при изменении Оператором условий Договора Оператор обязан уведомить об этом Абонента путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации и/или в местах работы с абонентами Оператора, а также иным способом по усмотрению Оператора не менее, чем за 5 (Пять) дней, если иные способы не предусмотрены действующим законодательством.

11.3. Абонент подтверждает свое согласие на размещение Оборудования Оператора в местах общего пользования в здании, строении, сооружении, в котором расположено помещение, по адресу которого Оператор оказывает Абоненту услуги связи.