

Регламент оказания услуг при использовании тарифов с ежемесячной оплатой

1. Определения

1.1. **«Интернет»** - всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют друг с другом через шлюзы и коммутационные узлы с использованием стека протоколов TCP/IP.

1.2. **«Услуги Интернет»** - услуги, необходимые для осуществления доступа в Интернет на основе выделенного канала (каналов) сети передачи данных и заключающиеся в передаче генерируемого оборудованием Абонента трафика в Интернет.

1.3. **«Перерыв услуг»** - случайный перебой или прерывание в предоставлении услуг длительностью как минимум три часа, возникающие из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Оператора.

1.4. **«Спам»** - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределённому кругу лиц, доставленное пользователю сети передачи данных без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нём несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

1.5. **«Ежемесячная плата»** — плата за услуги Оператора, взимаемая ежедневно в порядке авансового платежа по следующей формуле: $X=Y/Z$, где X - сумма ежедневного списания по услуге, Y - стоимость тарифного плана, Z - количество дней в расчетном месяце, состоящая из абонентской платы за использование порта оборудования Оператора и платы за выбранный Абонентом тарифный план.

1.6. **«Вредоносное программное обеспечение»** - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с оборудования Абонента информации без согласия Абонента, либо к ухудшению параметров функционирования оборудования Абонента или сети связи.

1.7. **«Первоначальный платёж»** - внесение Абонентом денежных средств на свой лицевой счёт при первичном подключении для последующей оплаты услуг Оператора.

2. Порядок подключения и использования Услуг

2.1. Сетевые реквизиты определяются Оператором и содержат пользовательские имена доступа к лицевому счёту Абонента, IP-адрес (адреса). Абонент не имеет права изменять их без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.

2.2. Абонент должен выбрать необходимые ему услуги и подтвердить их выбор в личном кабинете на веб-сервере Оператора. Абонент может изменить набор используемых услуг из полного набора услуг, указанных в Прейскуранте, с первого числа следующего календарного месяца самостоятельно либо в офисе Оператора по предъявлению удостоверения личности. Запросить изменение услуг на следующий месяц Абонент должен не позднее 23 часов 50 минут последнего календарного дня предшествующего месяца.

2.3. В случае, если в процессе подключения выяснились обстоятельства, препятствующие подключению, то Договор может быть расторгнут на условиях, изложенных в п.7.3 настоящего Регламента.

3. Порядок расчётов

3.1. В момент подключения Абонент заполняет Анкету-заявление и в течение двух дней вносит необходимый первоначальный платёж на свой лицевой счёт и оплачивает стоимость работ по подключению.

3.2. Моментом оплаты считается поступление средств на расчётный счет Оператора.

3.3. Оператор открывает Абоненту лицевой счёт. По мере предоставления услуг производится списание денежных средств с лицевого счёта Абонента. Абонент самостоятельно осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счёта. Информация о состоянии лицевого счёта находится в личном кабинете на веб-сервере Оператора. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счёт.

3.4. Ежемесячная плата включает в себя абонентскую плату за использование порта оборудования Оператора, а также плату за выбранный Абонентом тарифный план. Ежемесячная плата снимается с лицевого счёта Абонента по данному Договору ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.

3.5. В случае достижения на лицевом счёте Абонента остатка денежных средств, недостаточного для снятия ежедневной абонентской платы, предоставление услуг временно приостанавливается, абонентская плата не начисляется. При внесении Абонентом оплаты в размере полной абонентской платы по выбранному тарифному плану, обслуживание Абонента возобновляется с даты внесения Абонентом ежемесячной абонентской платы на Лицевой счет.

3.6. Если в течение 3 (трех) месяцев Абонент не пользуется услугами Оператора, Оператор вправе временно отключить абонентскую линию Абонента от окончного оборудования сети Оператора и снять выделенный IP-адрес. В случае отсутствия пополнения лицевого счёта Абонента в течение 6 (шести) месяцев Оператор вправе считать Договор расторгнутым по инициативе Абонента.

3.7. Возврат остатка неиспользованных денежных средств Абонента при расторжении Договора производится в порядке, определённом п. 7.4 настоящего Регламента.

4. Права и обязанности Абонента

При пользовании Услугами Оператора, Абонент принимает на себя обязательства:

4.1 Не использовать для получения услуг оборудование связи и пользовательское (оконечное) оборудование, не сертифицированное в РФ надлежащим образом.

4.2 Не посылать по Сети любую нелегальную информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательствам.

4.3 Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей.

4.4 Не использовать Сеть для распространения не нужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»).

4.5 Абоненту запрещается:

4.5.1 Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т. п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

4.5.2 Фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в Сеть.

4.5.3 Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

4.5.4 Использование каналов связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных Операторов и сетей связи.

4.5.5 Осуществление действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

4.5.6 Осуществление попыток 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.

4.6 Не допускать включение дополнительных приборов и устройств в оборудование Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации.

4.7 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.

5. Ответственность Сторон

5.1. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети: за её достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность её распространения. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

5.2. Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно отвечает за вред, причинённый его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

- 5.3. Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые, с точки зрения Оператора, нарушают условия Договора.
- 5.4. Возобновление предоставления услуг Абоненту возможно только после устранения Абонентом допущенных нарушений. Абонент обязан предоставить заявление в письменной форме с указанием принятых мер, направленных на устранение допущенных нарушений и исключения их возникновения в будущем.
- 5.5. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне зоны ответственности Оператора.
- 5.6. Оператор не несёт ответственности за качество линий связи, если их предоставляют третьи лица.
- 5.7. Оператор не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесённые Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг/работ Оператора и не компенсирует такие убытки.
- 5.8. Услуги предоставляются 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
- 5.9. Оператор имеет право на полный или частичный перерыв в предоставлении Услуг общей продолжительностью до 72 (семидесяти двух) часов в месяц, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, необходимых для поддержания работоспособности и развития Сети.
- 5.10. В случае перерыва связи либо ухудшения качества Услуг Абонент сообщает об этом в техническую службу Оператора по телефону или по электронной почте.

Сотрудник Оператора, принявший сообщение от Абонента о неисправности, заносит в журнал учета неисправностей следующую информацию:

- регистрационное имя Абонента в информационной системе Оператора,
- дату и время регистрации неисправности,
- краткое описание проблемы.

Сотрудник Оператора, принявший сообщение о неисправности, сообщает Абоненту время регистрации заявки и её номер. Оператор информирует Абонента о возможных сроках устранения неисправности.

После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления Услуги, сотрудник Оператора уведомляет Абонента об устранении неисправности.

- 5.11. В случае поступления заявки после 16:00 в рабочий день, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на следующий рабочий день.
- 5.12. Оператор устраняет возникшие неисправности в срок не более 72 (семидесяти двух) часов от момента фиксации обращения при условии получения разрешения на проход в здание (помещение) Абонента для производства ремонтных работ, если такой проход необходим для устранения неисправности. В том случае, если разрешение на проход персонала Оператора Абонентом не обеспечивается, лимит времени (72 часа), отведенный на устранение неисправности, увеличивается на соответствующий период времени до момента фактического обеспечения доступа.
- 5.13. Оператор не несёт ответственности в случае сбоев программного обеспечения и пользовательского(оконечного) оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.
- 5.14. Оператор не отвечает за любые прямые и косвенные убытки Абонента или любой третьей стороны, связанные с перерывом услуг.
- 5.15. Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами в результате пользования сетью Интернет или получения доступа в нее (в том числе Оператор не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).
- 5.16. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

6. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

- 6.1. В течение всего срока действия Договора Услуги будут считаться оказанными в согласованном сторонами объеме и надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.
- 6.2. При возникновении перерыва в предоставлении Услуг, зафиксированного технической службой Оператора, на срок более чем 3 (три) суммированных часа, Абоненту предоставляется кредит в виде доступа к Услуге в размере стоимости, получаемой умножением числа полных и неполных часов перерыва в предоставлении Услуг на часовую стоимость абонентской платы за Услуги, определяемую равной 1/720 ежемесячной абонентской платы за Услуги. Срок перерыва в предоставлении Услуг определяется на основе данных технической службы Оператора и письменной претензии Абонента. Если Оператор согласится с претензией, то признанная сумма претензии будет использована Абонентом для оплаты услуг Оператора в последующие периоды.

6.3. Абонент также имеет право требования неустойки в размере 3 (трёх) процентов кредита, рассчитанного в соответствии с п. 6.2.

6.4. Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или некачественным оказанием Услуг, принимаются в течение 6 (шести) месяцев со дня неоказания, несвоевременного или некачественного оказания Услуг.

Претензия передается Абонентом в письменном виде с указанием:

- даты присоединения к публичному договору,
- ФИО Абонента,
- номера заявки на устранение неисправности,
- подробного описания претензии.

6.5. Претензии подлежат обязательной регистрации Оператором. Оператор обязан дать Абоненту письменный ответ на претензию в течение 2 (двух) месяцев.

6.6. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, последние разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Спор может быть передан на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка в соответствии с федеральным законом № 126-ФЗ «О связи» от 07.07.2003.

7. Порядок расторжения Договора

7.1. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии задолженности перед Оператором. Абонент обязан письменно известить Оператора о расторжении Договора не менее чем за 10 (десять) календарных дней. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный остаток денежных средств в порядке, определенном п. 7.4 настоящего Регламента.

7.2. В случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе сроков оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения устно или письменно уведомив об этом Абонента. Если Абонент не устранил нарушения в течение 6 (шести) месяцев с даты уведомления, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается.

7.3. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, в случае если предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

7.4. Возврат остатка неиспользованных средств Абонента при расторжении Договора в соответствии с пунктами 7.1 и

7.5. настоящего Регламента производится при наличии документа, удостоверяющего личность, и письменного заявления Абонента.

7.6. В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчётов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд.