

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО КОМПАНИИ "СТАР ЛАЙН ВОЛГОГРАД"

г. Волгоград

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящих правилах оказания услуг связи ООО Компании "Стар Лайн Волгоград" употребляются следующие термины и определения:

Абонент – пользователь Услугами, с которым заключен Договор при выделении для этих целей уникального кода идентификации.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети оператора связи, находящаяся в собственности оператора связи.

Абонентская плата – фиксированный ежемесячный платеж за Услуги связи, который является постоянной величиной, не зависящей от фактического объема оказанных услуг.

Акт приема оказанных услуг – документ, составляемый в качестве свидетельства выполнения обязательства по договору, подтверждающий в том числе факт приема материальных ценностей.

Арендный платеж – ежемесячный платеж за пользование оборудованием;

Дополнительные услуги – иные услуги, не поименованные выше, которые предоставляет Оператор в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом, такие как включая, но не ограничиваясь, продажа Оборудования, аренда Оборудования, иные услуги.

Заявление – документ, который потенциальный Абонент подает Оператору для заключения договора. Заявление является основанием для проверки Оператором технической возможности оказания Услуг связи.

Личный кабинет – электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации.

Маркетинговая акция – некое мероприятие, или комплекс таковых, по предоставлению дополнительных скидок, льгот и прочих бонусов, при выполнении абонентом определенных условий. Условия маркетинговых акций, предоставляются на сайте оператора связи в разделе "Новости и статьи" (<https://starline.pro/новости-и-статьи/>).

Обещанный платеж – услуга, предоставляющая возможность доступа к Услугам связи Оператора при балансе лицевого счета равным нулю или недостаточным для погашения Абонентской платы.

Оборудование – технические средства и программное обеспечение, которые могут быть установлены в помещениях и вне таковых в целях предоставления услуг и переданы оператором связи абоненту в постоянное или временное владение и пользование.

Оператор связи (Оператор) – общество с ограниченной ответственностью Компания "Стар Лайн Волгоград" (400112, Волгоградская область, город Волгоград, улица Островская, д. 20, 77), ОГРН: 1133443006476, дата присвоения ОГРН: 12.03.2013, ИНН: 3461005768.

Отчетный месяц – месяц, на протяжении которого оказываются Услуги связи.

Пользовательское (оконечное) оборудование – оборудование, необходимое абоненту для подключения к узлу связи с помощью абонентской линии, находящееся в собственности или в аренде у абонента. В случае продажи в рассрочку или передачи в аренду вид (тип) пользовательского (оконечного) оборудования указывается в договоре.

Помещение – помещение, занимаемое Абонентом, в котором установлено или будет устанавливаться Пользовательское (оконечное) оборудование и Абонентская линия с целью оказания Услуг связи. Абонент гарантирует наличие согласия законного владельца Помещения на установку Пользовательского (оконечного) оборудования и Абонентской линии для целей оказания Услуг. Неблагоприятные последствия, связанные с отсутствием такого согласия, в том числе в связи с невозможностью продолжения оказания Услуг, несет Абонент.

Правила оказания услуг связи ООО Компании "Стар Лайн Волгоград" (правила) – настоящий документ, содержащий описание, технические особенности, правила предоставления и пользования услугами, а также процедуру взаимодействия оператора связи и абонента в рамках оказания услуг, при заключении и исполнении договора и другую необходимую информацию. Настоящие правила размещаются Оператором на сайте <https://starline.pro> и является неотъемлемой частью договора.

Прерывание предоставления услуг связи – перерыв в предоставлении Услуг связи, зарегистрированный технической службой оператора связи.

Расчетный период – период времени, в котором были оказаны Услуги связи, подлежащие оплате Абонентом, расчетный период считается равным одному месяцу;

Официальный сайт Оператора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (сайт) – <https://starline.pro>.

Сеть связи (Сеть) – совокупность узлов и каналов телекоммуникационных сетей, специально созданных и находящихся под контролем Оператора для организации связи между определенными точками (оборудованием) с целью обеспечения передачи телекоммуникационных сигналов между ними.

Тарифный план – совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами (телематическими услугами связи, услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации и дополнительными услугами) и иные условия пользования услугами связи, которые предоставляет Оператор.

Узел связи – средства связи, размещенные на Сети и выполняющие функции систем коммутации.

Услуга по предоставлению доступа – совокупность действий Оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных, предоставлению порта в целях обеспечения возможности оказания Абоненту телематических услуг связи.

Услуга связи – комплекс действий по приему, обработке и передаче телематических электронных сообщений, в том числе путем предоставления Абоненту доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, включая сеть Интернет, для получения которых необходимо использовать специальное оборудование.

Услуги – Услуги по предоставлению доступа, Услуги связи, Дополнительные услуги, выбранные Абонентом при заключении договора с Оператором.

Термины и определения, не вошедшие в настоящий раздел правил оказания услуг связи ООО Компании "Стар Лайн Волгоград" употребляются в смысле, определенном Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ "О связи", Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи", иными нормативными правовыми актами РФ.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги по предоставлению доступа, Услуги связи и Дополнительные услуги, предусмотренные Тарифными планами, которые размещаются на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. В целях заключения договора с Оператором и для проверки технической возможности оказания Услуг связи, потенциальный Абонент подает Заявление Оператору путем заполнения формы на сайте, телефонного звонка или очного посещения мест обслуживания абонентов Оператора.

2.3. До заключения договора потенциальный Абонент знакомится с Тарифными планами и настоящими правилами оказания услуг связи, размещенными на сайте Оператора (<https://starline.pro>), являющимися неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг.

2.4. Проверка наличия технической возможности осуществляется в срок не позднее 30 дней с даты регистрации заявления. При необходимости, в целях проверки наличия технической возможности оказания Услуг, потенциальный Абонент предоставляет доступ в Помещение работникам Оператора в согласованную сторонами дату и время. В случае не допуска работников Оператора в Помещение, считается, что техническая возможность оказания Услуг отсутствует.

2.5. Если имеется техническая возможность оказания Услуг связи, между потенциальным Абонентом и Оператором заключается договор.

2.6. Договор вступает в силу с момента его заключения, моментом заключения считается момент подписания договора. При заключении договора, дополнительных соглашений к договору, подписании актов выполненных работ/оказанных услуг допускается использование электронной подписи, либо иного аналога собственноручной подписи, способами, определенными в договоре или в настоящих Правилах оказания услуг связи ООО Компании "Стар Лайн Волгоград".

2.7. Договор заключается на неопределенный срок, если договором не предусмотрено иное.

2.8. Внесение изменений в договор, касающихся выбора другого Тарифного плана, оформляется путем заключения дополнительного соглашения.

2.9. Спецификация является приложением к договору возмездного оказания Услуг, является его неотъемлемой частью. В спецификации указываются:

- перечень услуг;
- Тарифный план;
- срок рассрочки приобретения Оборудования;
- срок рассрочки на оказания Услуг по предоставлению доступа;
- наименование Маркетинговых акций, в случае проведения таковых.

2.10. В момент подписания Сторонами договора Абонент вносит плату за Услуги по предоставлению доступа, за покупку, рассрочку или аренду Оборудования и Абонентскую плату.

2.11. Услуга по предоставлению доступа оказывается Оператором в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента оплаты Абонентом стоимости Услуги по предоставлению доступа и покупки, рассрочки или аренды Оборудования.

2.12. После оказания Услуги по предоставлению доступа Оператор производит проверку предоставления доступа и представляет Абоненту для подписания Акт приема оказанных услуг. Абонент принимает Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания, либо отказывается от её принятия, при этом подписывает Акт приема оказанных услуг с замечаниями или предоставляет Оператору мотивированный отказ от приема Услуги по предоставлению доступа в письменной форме. В акт приемки оказанных услуг, помимо прочего включаются наименование, количество, серийный номер, стоимость переданного в рассрочку или аренду Оборудования.

2.13. Предоставление Услуг связи в первом месяце действия договора осуществляется с даты оказания Услуги по предоставлению доступа, Абонентская плата за первый и последний месяц действия договора вносится пропорционально дням пользования Услугами связи в Расчетном периоде.

2.14. Для целей оказания Услуг Оператором применяется авансовый метод расчетов, то есть Абонент осуществляет 100% предоплату Услуг, предусмотренных договором.

2.15. Абонентская плата за Услуги связи в Расчетном периоде производится Абонентом не позднее 5 числа Отчетного месяца.

2.16. Абонент получает пользовательский комплект, в который входит необходимая техническая информация для предоставления доступа к Услугам связи.

2.17. Абоненту присваивается имя (login) и пароль (password) для входа в Сеть и Личный кабинет.

2.18. В целях восстановления пароля и получения информационно-справочных услуг, связанных с исполнением договора, Абонент вправе сообщить Оператору связи парольную фразу и ключевое слово в разделе Личный кабинет на Сайте. Оператор связи сообщает Абоненту пароль при условии правильного указания им парольной фразы и ключевого слова.

2.19. Заключение договора на особых условиях.

2.19.1. Заключение договора на оказание Услуг на особых условиях возможно при проведении Оператором Маркетинговых акций.

2.19.2. Срок проведения, условия, порядок участия, круг лиц на который распространяются Маркетинговые акции, указываются Оператором на Сайте (<https://starline.pro>).

2.19.3. В случае невыполнения условий Маркетинговых акций, включая, но не ограничиваясь досрочное прекращение договора по любым основаниям, договор считается заключенным на стандартных условиях, указанных в настоящих правилах и по расценкам в соответствии с Тарифными планами без учета преимуществ и льгот, установленных Маркетинговыми акциями.

2.19.4. В случае невыполнения условий Маркетинговых акций Абонент оплачивает все оказанные Оператором Услуги, включая Услуги оказанные до момента невыполнения условий Маркетинговых акций, без учета преимуществ и льгот, установленных условиями таких Маркетинговых акций.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ СВЯЗИ

3.1. Организация доступа к Услугам связи осуществляется с использованием абонентских интерфейсов Fast Ethernet, 802.11.

3.2. Организация доступа к Услугам связи осуществляется с использованием протокола PPPoE, либо L2TP, а также протоколов из стека протоколов TCP/IP.

3.3. Полоса пропускания линии связи в Сети Оператора связи – 1 Гбит/с.

3.4. Временные задержки при прохождении (туда и обратно) PING-пакета между Пользовательским (оконченным) оборудованием Абонента и Сетью Оператора связи в среднем за месяц не должна превышать 110 мс.

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

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

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

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

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

4.1. Приобретение и аренда Оборудования.

4.1.1. Оборудование может быть приобретено в собственность одновременно за полную стоимость или в рассрочку на срок 3 месяца, если иной срок не установлен соглашением сторон. В случае просрочки оплаты при приобретении Оборудования в рассрочку более, чем на десять дней, Абонент по требованию Оператора обязан досрочно оплатить полную стоимость Оборудования, указанную в акте приема оказанных услуг за вычетом совершенных платежей.

4.1.2. Оборудование может быть взято Абонентом в аренду, т.е. во временное владение и пользование на срок действия договора возмездного оказания Услуг.

4.1.3. Абонент возвращает Оборудование Оператору в исправном состоянии с учетом нормального износа, либо компенсирует Оператору актуальную стоимость Оборудования на момент окончания срока действия или досрочного прекращения договора оказания Услуг.

4.1.4. Возврат Оборудования или компенсация его актуальной стоимости производится в срок не позднее двух дней, со дня окончания срока действия или досрочного прекращения договора оказания Услуг.

4.1.5. Оборудование возвращается путем самостоятельной доставки и передачи Оборудования работникам Оператора в местах обслуживания Абонентов, при этом производится осмотр Оборудования и составляется акт передачи.

4.1.6. Актуальная стоимость Оборудования указана на Сайте <https://starline.pro>.

4.1.7. Компенсация актуальной стоимости Оборудования осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора, либо внесением наличных денежных средств в кассу Оператора при посещении мест обслуживания Абонентов. Обязательство Абонента по компенсации актуальной стоимости Оборудования считается исполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора или поступления в кассу оператора.

4.1.8. Абонент в любой момент может досрочно оплатить, взятое в рассрочку Оборудование, по стоимости указанной в акте приема оказанных услуг, за минусом совершенных платежей.

4.1.9. Абонент в любой момент может выкупить Оборудование, находящееся у него в аренде, по стоимости, указанной на Сайте <https://starline.pro>, при этом стоимость Оборудования не может быть уменьшена на произведенные арендные платежи.

4.1.10. В случае выхода из строя Оборудования, приобретаемого в рассрочку (если Абонент полностью не оплатил стоимость Оборудования) или переданного в аренду Абоненту, Оператор производит замену такого Оборудования после возврата ему вышедшего из строя Оборудования.

4.1.11. Если Оборудование повреждено по вине Абонента, то он оплачивает его стоимость, если Оборудование приобреталось в рассрочку, то оплата уменьшается на сумму произведенных Абонентом выплат за Оборудование.

4.1.12. Если Оборудование повреждено по вине Оператора, то его замена производится безвозмездно.

4.2. Иные услуги.

4.2.1. Услуга резервирования порта. В случае если Абонент планирует не пользоваться Услугами связи продолжительное время, то по заявлению Абонента Оператор предоставляет услугу резервирования порта, размер стоимости которой составляет 100 (сто) рублей ежемесячно, при этом Абонентская плата не взимается.

4.2.2. Обещанный платеж. На лицевой счет Абонента зачисляется сумма Абонентской платы согласно Тарифному плану, которым пользуется Абонент. Услуга предоставляется на семь дней, за это время Абонент пополняет лицевой счет на сумму Обещанного платежа или более и пользуется Услугами связи. Данную услугу Абонент может оформить в Личном кабинете, путем телефонного звонка или очного посещения мест обслуживания абонентов Оператора.

4.2.3. Иные услуги оказываются Оператором в соответствии с определенными Оператором правилами для оказания таких услуг, заключенным договором и дополнительными соглашениями к нему.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Оператор обязан.

5.1.1. Оказывать абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами оказания услуг связи ООО Компании "Стар Лайн Волгоград", лицензиями и договором.

5.1.2. Извещать Абонента в местах работы с абонентами, через свой Сайт об изменении Тарифных планов не менее чем за 10 дней до введения новых Тарифных планов.

5.1.3. Назначать по согласованию с Абонентом новые сроки оказания Услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

5.1.4. Устранять в установленный срок неисправности, препятствующие использованию Услугами связи. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих использованию Услугами связи, размещается на Сайте.

5.1.5. Извещать Абонентов удобным для них способом (путем размещения информации на Сайте, в Личном кабинете и/или путем направления извещения на адрес электронной почты, указанный в разделе договора адреса и реквизиты сторон) не позднее чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых в соответствии с пунктами 5.2.1. и 5.2.2. настоящих Правил.

5.1.6. Возобновить оказание Услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).

5.1.7. Обеспечить в целях оказания Услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса.

5.1.8. Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели, которых абонент сообщает Оператору в предусмотренном договором виде.

5.1.9. При поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить Абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, с указанием даты прекращения оказания Услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

- путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;
- путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет).

5.1.10. повторно информировать абонента в порядке, предусмотренном пунктом 5.1.9. настоящих правил, о сроках прекращения оказания Услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, не позднее чем за 3 суток до прекращения оказания Услуг связи.

5.1.11. Обеспечить для Абонента возможность подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, а также использования одного из предоставляемых оператором связи способов (при их наличии), указанных в пункте 5.3.6. настоящих правил, проинформировав абонента о таких способах при направлении ему запроса в соответствии с пунктом 5.1.9. настоящих правил либо указав в запросе электронный адрес страницы Сайта Оператора связи, на которой размещена информация о таких способах.

5.1.12. Произвести перерасчет абонентской платы за Услуги связи по письменному заявлению Абонента, принятому в местах работы с абонентами, в случае Прерывания предоставления Услуг связи, при наличии письменного подтверждения со стороны технической службы Оператора связи.

5.1.13. Извещать Абонента о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг связи, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ, не позднее, чем за 24 часа до начала их проведения, путем размещения информации на Сайте. Проведение планово-профилактических работ сроком не более чем четыре часа подряд не считается Прерыванием предоставления Услуг связи и подлежит оплате Абонентом в соответствии с используемым Тарифным планом.

5.1.14. Оповестить потенциального Абонента о регистрации Заявления в 3-дневный срок.

5.2. Оператор вправе.

5.2.1. Приостанавливать оказание Услуг связи абоненту и в случае нарушения им требований, предусмотренных договором, настоящими правилами, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

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

5.2.3. Произвести полное или частичное приостановление оказания Услуг связи в следующих случаях:

- при отрицательном балансе на лицевом счете Абонента;
- при несвоевременном погашении Обещанного платежа;
- при проведении работ, вызванных с необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети, на срок не более чем шесть часов подряд, уведомив об этом Абонента в любой форме по усмотрению Оператора связи до проведения работ;
- если оказание Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- если Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное Оборудование с нарушением правил технической эксплуатации или использует несертифицированное Пользовательское (оконечное) оборудование, а также если получает несанкционированный доступ к Оборудованию Оператора связи;
- если Абонент не соблюдает настоящие правила и/или положения договора.

5.2.4. Изменять в одностороннем порядке Тарифные планы на Услуги, известив об этом Абонента не менее чем за 10 (Десять) дней в местах работы с абонентами, путем публикации на Сайте, а также иным способом по усмотрению Оператора, дальнейшее пользование Услугами Оператора означает полное и безоговорочное согласие Абонента с такими изменениями.

5.2.5. Вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP.

5.2.6. Отказаться от исполнения договора оказания Услуг в одностороннем порядке в случае систематических нарушений или однократного грубого нарушения условий договора или настоящей положения Абонентом.

5.2.7. Вносить изменения в настоящие правила в одностороннем порядке, публикуя их в новой редакции на Сайте.

5.2.8. Направлять Абонентам юридически значимые сообщения в том числе путем размещения информации в счетах за оказанные Услуги.

5.3. Абонент обязан.

5.3.1. Вносить плату за оказанные ему Услуги связи и иные предусмотренные договором Услуги в полном объеме и в предусмотренный настоящими правилами срок.

5.3.2. Использовать для получения Услуг связи Пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям.

5.3.3. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования Помещением, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.

5.3.4. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и Пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в Помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

5.3.5. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.

5.3.6. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.

5.3.7. При поступлении запроса от Оператора с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, осуществить подтверждение персональных данных путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, или одним из следующих, предоставляемых оператором связи способов:

- путем направления Оператору электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо при осуществлении доступа к системе самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет), с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

- с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" при наличии подтвержденной учетной записи в системе.

5.3.8. Беспрепятственно допускать к Оборудованию, Абонентской линии и подключенному к ним Пользовательскому (оконечному) оборудованию работников Оператора для проведения необходимых планово-профилактических работ и модернизации Сети.

5.3.9. Незамедлительно сообщать Оператору о любых повреждениях Сети, Абонентской линии и Оборудования, расположенных в Помещении.

5.3.10. Своевременно сообщать обо всех случаях Прерывания предоставления Услуги связи и (или) ухудшения качества Услуг связи Оператору, а также предпринимать все иные действия, предусмотренные для таких случаев в соответствии с достигнутыми Сторонами договоренностями.

5.3.11. В случае досрочного прекращения договора по любым основаниям, в течение двух дней оплатить в полном объеме все оказанные Оператором Услуги до момента такого прекращения.

5.3.12. 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. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов и иного оборудования являются:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены;
- самостоятельная настройка Абонентом на компьютере Абонента соединения с беспроводным маршрутизатором Wi-Fi, а также иная несогласованная с Оператором связи настройка оборудования Абонента.

5.3.13. Принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность логинов, паролей и прочих кодов авторизованного доступа и прочих кодов для входа в Сеть Интернет).

5.3.14. Оплатить стоимость утраченного, ремонт поврежденного Оборудования.

5.4. Абонент вправе.

5.4.1. Отказаться от оплаты Услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.

5.4.2. Назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания Услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

5.4.3. Требовать от Оператора исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели, которых Абонент сообщает Оператору в предусмотренном договором виде.

5.4.3. Получать информационно-справочные услуги, в том числе – о состоянии Лицевого счета, информацию о порядке и условиях пользования Услугой на Сайте, а также по телефонам, указанным в реквизитах Оператора, при сообщении Абонентом номера Договора (Логина и Пароля - при наличии) или иной информации, позволяющей достоверно установить личность Абонента, в том числе – парольного слова, в случае предоставления Оператором такой возможности Абоненту. Оператор имеет право отклонить соответствующий запрос Абонента в случае сообщения неполной или неточной информации.

5.4.4. Обратиться с письменным заявлением к Оператору для осуществления перерасчета Абонентской платы за Услуги связи за дни (при отсутствии связи более 24 часов), в том числе превышающие нормативный срок устранения неисправностей, если неисправности возникли не по вине Абонента, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами РФ.

5.4.5. Если Абонент не согласен с изменениями, внесенными Оператором в одностороннем порядке, то он имеет право отказаться от договора, оплатив оказанные до такого отказа Услуги.

АБОНЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

6.1. Продавать и передавать третьим лицам Услуги, оказываемые Оператором связи по договору, а также не передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора связи.

6.2. Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование.

6.3. Фальсификация своего IP-адреса, MAC-адреса своего Пользовательского (оконечного) оборудования, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

6.4. Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в явной форме разрешает анонимность.

6.5. Использование каналов связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

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

6.7. Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", 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.

6.8. Совершать действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

6.9. Совершать действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (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.

6.10. Передавать в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" бессмысленную или бесполезную информацию, создающую паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки Сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов. Не допускается включение в Оборудование Оператора связи без согласования с Оператором связи дополнительных приборов и устройств.

7. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

7.1. Абонент вправе обжаловать решение и действие (бездействие) Оператора, связанные с оказанием Услуг связи.

7.2. Оператор обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию Абонента.

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

7.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг связи Абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

7.5. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором.

7.6. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

7.7. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

7.8. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

7.9. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее Абоненту.

7.10. Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом.

7.11. Требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления Услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

- нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;
- нарушение предусмотренных договором сроков оказания Услуг связи;
- неоказание Услуг связи, предусмотренных договором;
- некачественное оказание Услуг связи;
- нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи ввиду исполнения договора.

8.2. При нарушении оператором связи установленных сроков оказания Услуг связи абонент-гражданин по своему выбору вправе:

- назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана Услуга связи;
- поручить оказание Услуг связи третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения стоимости Услуг связи;
- расторгнуть договор.

8.3. При нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных оператор связи уплачивает абоненту-гражданину неустойку 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 предусмотренной договором платы.

8.4. В случае нарушения оператором связи установленных сроков оказания Услуг связи Абонент вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных им в связи с нарушением указанных сроков.

8.5. В случаях, указанных в подпунктах в и г пункта 8.1. настоящих Правил, Абонент вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков, выявленных при Услуге связи;
- соответствующего уменьшения стоимости оказания Услуг связи;
- возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании Услуг связи.

8.6. В случае нарушения оператором связи установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными ввиду исполнения договора, оператор связи по требованию абонента-гражданина возмещает причиненные этими действиями убытки.

8.7. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами связи.

8.8. Абонент несёт ответственность перед Оператором в следующих случаях:

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

8.9. В случаях, указанных в подпунктах б - г пункта 8.8. настоящих Правил, оператор связи вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

8.10. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг связи Абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг связи, если меньший размер не указан в договоре, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

8.11. В случае несвоевременного внесения и/или невнесения платежей за Оборудование, приобретенное в рассрочку и/или переданное в аренду, Абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента от суммы задолженности за каждый день просрочки.

8.12. В случае если Абонентская плата не вносится Абонентом более двух месяцев подряд, при этом Абонент не заявляет никаких требований о прекращении договора с Оператором, то начиная с третьего месяца Абонент ежемесячно оплачивает резервирование порта, в размере 100 (сто) рублей в месяц.

8.13. В случае несвоевременного погашения и/или непогашения Обещанного платежа, Абонент возмещает Оператору сумму Обещанного платежа и неустойку в размере 0,5 процента от суммы непогашенного Обещанного платежа.

8.14. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании телематических услуг связи граждан-абонент вправе отказаться от исполнения договора и обратиться в суд с иском о возврате средств, уплаченных за оказанные Услуги связи, и о возмещении понесенных убытков.

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

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

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

9.2. Оператор не контролирует доступную через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" информацию и не гарантирует, что содержимое компьютера и иного Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента не будет являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

9.3. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за убытки, понесенные Абонентом не по вине Оператора в результате использования Абонентом тех или иных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных Абонентом в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.4. Оператор связи не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных с помощью Услуг связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.5. Оператор связи не несет ответственности за качество Услуг связи в случаях:

- сбоев 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;
- использования Абонентом неисправного или не сертифицированного Пользовательского (оконечного) оборудования или присоединения к Абонентской линии иных приборов и самовольного присоединения дополнительных устройств;
- некачественной или неправильной настройки Пользовательского (оконечного) оборудования самим Абонентом;
- использования Абонентом кабеля, не соответствующего установленным требованиям Оператора связи;
- использование Абонентом кабеля, имеющего внешние или внутренние повреждения;

- неправильной прокладки самим Абонентом кабеля Абонентской линии;
- за обрыв (замыкание) Абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц.

9.6. В случае изменения настроек сетевой карты и (или) соответствующих протоколов настройки, а также установки или добавления сетевых протоколов, сетевого оборудования, сетевых служб, произведенных Абонентом самостоятельно, Оператор связи не несет никакой ответственности за последствия несанкционированного доступа к данным, хранящимся на компьютере Абонента.

9.7. Оператор не несет ответственности за вредные последствия и убытки Абонента, возникшие в том случае, если Абонент нарушил один или несколько пунктов раздела 6 настоящих правил.

9.8. Фактическая скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, от состояния элементов Сети передачи данных, Абонентской линии, Сетей передачи данных прочих операторов связи, 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 Услуг Абоненту.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Оператор на добровольной основе принимает на себя дополнительные обязательства по установке на своем оборудовании связи программного обеспечения, направленного на ограничение распространения "спама" Абонентам. Ограничение распространения спама осуществляется Оператором в объеме, который может обеспечить программное обеспечение. Оператор связи несет ответственность за неисполнение установленных настоящим пунктом обязательств в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Оператор связи не гарантирует полную защиту от "спама".

10.2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими правилами и или договором, стороны руководствуются действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

10.3. Настоящие правила являются неотъемлемой частью договоров возмездного оказания Услуг, заключенных Оператором.

10.4. Извещения, уведомления и другие официальные материалы Оператора могут быть отражены на страницах счета, выставяемого Оператором Абоненту.

Генеральный директор

О. И. Нерославский