

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Договору на оказание услуг связи

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Услуги – телематические услуги связи.

Расчетный период – под расчетным периодом понимается один календарный месяц. Дата начала расчетного периода – 1 число месяца, независимо от даты подключения абонента.

Идентификационные данные – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к статистике Лицевого счета или доступа к соответствующим Услугам.

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 (или) подключению ее с помощью пользовательского (оконечного) оборудования Абонента 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 Заявлении абонента.

1. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

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

- телематические услуги связи.
- 1.1. В рамках оказания Услуг Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:
 - доступа к сети связи Оператора;
 - доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
 - приема и передачи телематических электронных сообщений.
- 1.3. Доступ к сети связи Оператора организуется посредством абонентской линии FTP (витая пара) от сети связи Оператора до помещения Абонента (технология Ethernet).

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО КОММУТИРУЕМОМУ СОЕДИНЕНИЮ

- 2.1. Не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации Заявления абонента Абонента о предоставлении доступа к сети по коммутируемой линии, Оператор предоставляет Абоненту его идентификационные данные.
- 2.2. Обязанность предоставить пользовательское оконечное оборудование возлагается на Абонента. Абонент не вправе использовать оконечное оборудование, не сертифицированное на территории Российской Федерации.
- 2.3. Настройка пользовательского оконечного оборудования и программного обеспечения компьютера производится Абонентом самостоятельно. Абонент вправе заказать услугу по настройке пользовательского оконечного оборудования и программного обеспечения силами Оператора.

- 2.4. В качестве уникального идентификатора для пользования Услугами связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается IP-адрес.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

- 3.1. Доступ по технологии Ethernet может быть организован при наличии в доме, где расположено помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости Ethernet сети Оператора.
- 3.2. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, предоставляет Оператору письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети. Форма письма собственника помещения устанавливается Оператором.
- 3.3. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 30 (тридцати) дней со дня регистрации Заявления Абонента.
- 3.4. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.
- 3.5. Если ТПО предусматривает крепление кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами Оператора, представитель Оператора производит монтаж кабеля по доступной поверхности стен (пола). До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:
- определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
 - обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);
 - удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;
 - удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощный – свыше 0,5 кВт – бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.).
- 3.6. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 3.5.
- 3.7. При оказании услуг по подключению по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ, не предусмотренных ТПО (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате, согласно действующим тарифам Оператора. Оператор вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ, исходя из конкретных обстоятельств, в том числе, в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.
- 3.8. Если ТПО предусматривает настройку программного обеспечения компьютера Абонента в рамках оказания услуги по подключению силами Оператора, Оператор производит соответствующую настройку программного обеспечения компьютера Абонента. Иные настройки могут осуществляться Оператором при наличии письменного заявления Абонента по действующим тарифам Оператора.
- 3.9. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и вручаются Идентификационные данные Абонента.
- 3.10. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию.
- 3.11. Технические параметры доступа по технологии Ethernet:
- 3.11.1. Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet.
 - 3.11.2. Если иное не предусмотрено ТПО, полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором не ограничивается. При этом полоса пропускания между узлами Оператора внутри сети Оператора составляет не менее 1 Мбит/с.
 - 3.11.3. Протокол передачи данных: TCP/IP версии 4 или 6 с поддержкой транспортных протоколов UDP и TCP.
- 3.12. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора в качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператор при подключении присваивает окончному оборудованию Абонента статический IP-адрес или в начале каждой сессии связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается динамический IP-адрес.

4. ОБОРУДОВАНИЕ

- 4.1. Если Заявлением, выбранным Абонентом ТПО или дополнительным соглашением к Договору предусматривается предоставление пользовательского окончного оборудования Оператором, то оно предоставляется Абоненту на следующих условиях:
- 4.1.1. оборудование остается в собственности Оператора, предоставляется Абоненту на срок оказания соответствующих Услуг и изымается с прекращением их оказания;
 - 4.1.2. за использование оборудования с Абонента может взиматься плата, размер которой предусмотрен ТПО либо соответствующим дополнительным соглашением к Договору;
 - 4.1.3. ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной гибели или повреждения переходит на Абонента с момента передачи оборудования Абоненту;

- 4.1.4. Абонент обязуется использовать оборудование в строгом соответствии с требованиями, указанными в технической документации к оборудованию;
- 4.1.5. в случае повреждения, утраты оборудования либо в случае нарушения Абонентом обязанности возвратить оборудование Оператору при прекращении оказания Услуг, - Абонент обязуется возместить Оператору стоимость оборудования (указанную в акте оказания услуги по подключению или в отдельном акте приемки-передачи оборудования) либо передать в собственность Оператора идентичное оборудование (либо аналогичное при условии согласования с Оператором его спецификации).
- 4.2. В качестве обеспечения исполнения Абонентом обязательств по надлежащей эксплуатации и возврату оборудования, ТПО может предусматривать обязанность Абонента внести залог. Залог возвращается Оператором Абоненту при возврате Абонентом оборудования. Если Абонент не возвращает Оператору оборудование в исправном состоянии с учетом нормального износа в течение 3 (трех) рабочих дней со дня расторжения Договора в части использования услуг доступа к сети Интернет, залог переходит в собственность Оператора во внесудебном порядке.

5. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

- 5.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором, используется Руководящий документ отрасли «Сети и службы передачи данных» РД.45.128-2000.
- 5.2. Оператор обеспечивает следующие показатели качества обслуживания в службах передачи данных с коммутацией пакетов по протоколу IP:

Временные задержки при передаче пакетом информации (сквозная задержка)	Вариация задержки	Потеря пакетов информации	Достоверность передачи информации (коэффициент ошибок в IP пакетах)
не более 1000 мс	не более 1000мс	не более 1 %	не более 0,01 %

Данные показатели применимы при условии загрузки Абонентом полосы пропускания абонентского интерфейса не более 5 %.

6. ПРИЕМ И ПЕРЕДАЧА ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ ЭЛЕКТРОННЫХ СООБЩЕНИЙ

- 6.1. Абоненту, заказывающему либо уже пользующемуся телематическими услугами Оператора, на основании Заявления Абонента предоставляется ящик электронной почты в домене Оператора.
- 6.2. Имя ящика носит уникальный характер и регистрируется лишь в том случае, если на момент его регистрации такое имя еще не зарегистрировано. Если имя ящика, предложенное Абонентом в Заявлении, уже зарегистрировано – Абонент вправе предложить иное имя для регистрации. Требования к длине имени ящика и типу используемым в имени символам указывается Оператором в бланке Заявления.
- 6.3. Выбранным Абонентом ТПО может быть предусмотрено бесплатное предоставление Абоненту одного ящика в рамках оказания услуги по подключению к сети. В ином случае за обслуживание ящика электронной почты с Абонента взимается ежемесячная плата согласно действующим тарифам.
- 6.4. Предоставление ящика включает в себя:
- регистрация адреса электронной почты в домене Оператора;
 - резервирование на почтовом сервере Оператора дискового пространства для хранения телематических электронных сообщений для данного ящика;
 - предоставление Абоненту учетных данных (имени пользователя и пароля), необходимых для использования почтового ящика.
- 6.5. Обслуживание ящика включает в себя прием, хранение и передачу по сети передачи данных Оператора телематических электронных сообщений. Прием сообщений осуществляется по протоколу SMTP. Передача сообщений Абоненту осуществляется по протоколу POP3 (не более одного сеанса передачи одновременно).
- 6.6. Размер передаваемого либо получаемого электронного сообщения не должен превышать 4 мегабайт (с учетом увеличения объема в результате кодирования по стандарту MIME).

7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

- 7.1. Оператор вправе запрещать инициирование сеансов связи из сети в сторону Абонента.
- 7.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Информация о текущих фильтрах содержится на сервере Оператора.
- 7.3. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами составляет 24 (двадцать четыре) часа. В случае превышения данной величины Оператор вправе осуществить принудительное завершение сессии.
- 7.4. 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 IPSec. Ограничения использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.

- 7.5. В случае применения Оператором 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.
- 7.6. Оказываемые Оператором телематические услуги связи 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 может повлечь причинение Заказчику ущерба.
- 7.7. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:
- 7.7.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее – «Сеть»), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.
- 7.7.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству.
- 7.7.3. 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.
- 7.7.4. 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.
- 7.7.5. Не подключать для использования Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом.
- 7.7.6. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной 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.
- 7.7.7. 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).
- 7.7.8. 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.
- 7.7.9. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

- 7.7.10. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропускания исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- 7.7.11. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
- 7.7.12. 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.
- 7.7.13. 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.
- 7.7.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.
- 7.7.15. Не использовать Услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.

8. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 8.1. Стоимость Услуг определяется выбранным ТПО. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующим прейскурантом Оператора.
- 8.2. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора авансовых платежей. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на Лицевом счете.
- 8.3. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.
- 8.4. Списывая средства с лицевого счета, Оператор вправе:
- осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы абонентской платы;
 - осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за основные услуги.
- 8.5. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж.
- 8.6. Информация о способах оплаты содержится в разделе «Способы оплаты» на сайте Оператора. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж.
- 8.7. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций и риск задержки зачисления платежа на лицевой счет Абонента.
- 8.8. Данные Лицевого счета Абонента отражаются на сервере статистики Оператора. Данные Лицевого счета обновляются на сервере статистики не реже одного раза в сутки.
- 8.9. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Также узнать состояние лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами.
- 8.10. При образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг.

Надлежащим уведомлением Абонента о приостановлении оказания ему Услуг при исчерпании остатка средств на Лицевом счете являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту на сервере статистики Оператора (в том числе сервер статистики остается доступен при приостановлении оказания Услуг). Кроме того, Абонент в обязательном порядке будет уведомлен о приостановлении оказания ему Услуг при обращении Абонента в отдел Оператора по работе с абонентами по телефону.

- 8.11. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на Лицевом счете, Оператор обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на Лицевой счет Абонента и в течение суток возобновить оказание Абоненту Услуг.

По заявке Абонента Оператор проводит детализацию данных Лицевого счета. Информация о пределах детализации и стоимости услуги по детализации содержится в действующем прейскуранте Оператора.

- 8.12. Системы оплаты услуг устанавливаются выбранным Абонентом ТПО. ТПО может предусматривать следующие системы оплаты:

- абонентская;
- по объему входящего/исходящего трафика;
- комбинированная.

Объем трафика за каждую сессию учитывается с точностью до 1 Байта, при этом считается, что 1 кБайт = 1024 Байт, 1 МБайт = 1024 кБайт, 1 ГБайт = 1024 МБайт.

- 8.13. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней.

- 8.14. Надлежащим уведомлением Абонента считается публикация соответствующего уведомления на официальном сайте Оператора в разделе новостей, а также в местах абонентского обслуживания. Абонент принимает на себя обязательство не реже чем один раз в неделю обращаться к разделу новостей на сайте Оператора, либо посещать места абонентского обслуживания.

- 8.15. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента.

9. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

- 9.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Службу технической поддержки абонентов по телефону либо путем направления сообщения по электронной почте. Номера телефонов и адрес электронной почты для обращений указываются в договоре.

- 9.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию.

- 9.3. Оператор в срок не более 24 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

- 9.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

- 9.5. 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 максимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет: - авария станционного (узлового) оборудования - в срок не более 5 рабочих дней; - авария магистральной линии связи - в срок не более 30 рабочих дней.

- 9.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах 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.

- 9.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном настоящими Правилами.

- 9.8. В случае, если для диагностики и(или) 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 вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему прейскуранту Оператора.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

10.1. Абонент обязуется:

- 10.1.1. Предоставлять за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивать наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, если предоставление оборудования и монтаж абонентской распределительной системы Оператором предварительно не будет согласовано Сторонами.
- 10.1.2. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, Заявлением, с учетом требований действующего законодательства РФ.
- 10.1.3. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем своевременных авансовых платежей. Проверять наличие уведомлений Оператора относительно изменения тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.
- 10.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.
- 10.1.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.
- 10.1.6. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 10.1.7. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи.
- 10.1.8. 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.
- 10.1.9. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.
- 10.1.10. За свой счет предпринимать меры по защите абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 10.1.11. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.
- 10.1.12. 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.
- 10.1.13. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.
- 10.1.14. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

10.2. Абонент вправе:

- 10.2.1. 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 связи расходов по оказанию Абоненту услуг связи.
- 10.2.2. Изменить перечень услуг и(или) выбрать иной, согласованный с Оператором, тарифный план на услуги.
- 10.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.
- 10.2.4. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 10.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке предусмотренном настоящими Правилами.
- 10.2.6. Требовать приостановления оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**11.1. Оператор обязуется:**

- 11.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 11.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта Оператора), а также в местах работы с абонентами.
- 11.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.
- 11.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 11.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
- 11.1.6. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступление средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.
- 11.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами.
- 11.1.8. 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.

- 11.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих внесение соответствующего платежа (в случае приостановления оказания услуг) либо устранения нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания Услуг.
- 11.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

11.2. Оператор вправе:

- 11.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае исчерпания 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.
- 11.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.
- 11.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи.
- 11.2.4. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в настоящих Правилах.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1. Ответственность Оператора:

- 12.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:
- а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети связи Оператора;
 - б) неоказание или некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
 - в) нарушение тайны информации, передаваемой по сети связи.
- 12.1.2. При нарушении Оператором срока предоставления доступа к сети связи (срока оказания услуги по подключению) Оператор по письменному требованию Абонента-гражданина уплачивает ему неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети связи.
- 12.1.3. 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.
- 12.1.4. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети связи, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями Абоненту убытки.
- 12.1.5. Оператор не несет ответственности за:
- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг;
 - за использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;
 - за последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования Услуг Оператора.
- 12.1.6. 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;
 - 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;
 - нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами;
 - действия и решения органов управления 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);
 - снижение качества работы линий связи, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами.

12.2. Ответственность Абонента:

- 12.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
 - б) 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);
 - в) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.
- 12.2.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по письменному требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг.
- 12.2.3. 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.
- 12.3. Обстоятельства непреодолимой силы:**
- 12.3.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.
- 12.3.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, действия и решения органов власти, органов управления многоквартирными домами, в которых расположена сеть связи Оператора, иные обстоятельства объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.
- 13. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
- 13.1. Абонент вправе потребовать приостановления 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 заявления Абонента о приостановлении отправленному по электронной почте и внесённому в личный кабинет. 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 Оператором может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим ТПО либо преискурантом.
- 13.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги, при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту Услуг. Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возвратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами.
- 13.3. Абонент вправе перейти на иной, согласованный с Оператором ТПО, путем подачи Заявления. Перевод Абонента на новый ТПО осуществляется с первого числа месяца. Абонент должен подать Оператору Заявку не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до окончания месяца, предшествующего тому, с которого Абонент желает пользоваться Услугами по новому ТПО. Оператор вправе отказать Абоненту в переводе на новый ТПО в случае нарушения Абонентом указанного срока подачи Заявки.
- 13.4. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги, в случае неустранения 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.
- 13.5. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги, 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 домом Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном доме.