

Утверждаю

Директор ООО «АйТи Телеком»



И.А. Платонов

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ СЛУЖБ ИНТЕРНЕТ

г.Екатеринбург
2015

Введение

В данном документе приведены сведения об услугах телематических служб, предоставляемых ООО «АйТи Телеком» Далее, под Узлом понимается совокупность административных и технических средств Оператора, используемых для оказания услуг связи. Все услуги базируются на технологии TCP/IP (Интернет). При создании данного Регламента преследовалась цель создать максимально полное и ясное описание услуги, предоставляющее пользователю возможность не только уяснить ее содержание, но и реально контролировать качество получаемых услуг и их соответствие международным и отечественным стандартам и соглашениям.

Основанием для оказания услуг являются ряд лицензией Министерства связи Российской Федерации:

- № 153092 на предоставление услуг телематических служб;
- № 153093 на предоставление услуг передачи данных.

Интернет представляет собой глобальное международное объединение различных сетевых ресурсов, владельцами которых являются различные лица, не связанные общим законодательством или официальными международными нормативными актами. Всякий владелец сетевого ресурса, присоединенного к сети Интернет, соглашается соблюдать обычаи, общепринятые в сети, с учетом особенностей национального законодательства.

Владельцы сетевых ресурсов самостоятельно определяют специальные правила и порядок их функционирования с учетом общепринятых обычаев сети Интернет, а также национального законодательства страны, на территории которой находятся аппаратно-программные средства, реализующие соответствующий сетевой ресурс.

К обычаям сети Интернет относятся технические регламенты и общепринятые правила пользования сетевыми ресурсами. Несоблюдение общепринятых технических регламентов, даже не имеющих юридической силы правовых актов, влечет либо техническую невозможность информационного взаимодействия либо принудительное отключение соответствующего ресурса от взаимодействующих сетей, если продолжение эксплуатации данного ресурса создает угрозу нештатных ситуаций, аварий, сбоев или нерасчетных нагрузок на оборудование взаимодействующих сетей и (или) служб.

Все услуги оказываются Абоненту на основании договора, заключенного между Абонентом и Оператором. Подключение новых, изменение или удаление существующих услуг осуществляется абонентским отделом Оператора на основании:

- для физических лиц:
 - o заявления, при непосредственном визите в офис Оператора или ,
 - o письма по электронной почте, отправленного с использованием подключения Абонента;
- для юридических лиц:
 - o официального письма,
 - o письма по электронной почте, отправленного с использованием подключения Абонента.

1. Определения

Абонент - юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), либо физическое лицо, заключившее с Оператором связи Договор на услуги связи.

Абонентская линия - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

Абонентский интерфейс - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия.

Абонентский комплект - техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Оператора посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

Байт (Byte) - Группа из 8 битов.

Бит (Bit) - Минимальная единица информации в двоичной системе. Значение бита представляется 0 или 1.

Вредоносное программное обеспечение - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с пользовательского оборудования информации без согласия абонента и (или) абонента, либо к ухудшению параметров функционирования пользовательского оборудования или сети связи.

Динамический IP-адрес - IP адрес, назначаемый компьютеру автоматически, посредством специального протокола DHCP (Dynamic Host Control Protocol - протокол динамического конфигурирования хост-машин, обеспечивающий передачу конфигурационных параметров).

Интернет (глобальная сеть Интернет) - обозначает всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей которые взаимодействуют через шлюзы и коммутационные узлы, с использованием протокола TCP/IP.

Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

Информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

Лицевой счет Абонента - аналитический регистр в системе учета Оператора связи, предназначенный для отражения в учете Оператора операций по поступлению денежных средств Оператору связи, а также их списание в счет оплаты при потреблении телематических услуг связи Абонентом.

Оператор связи, Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «АйТи Телеком», действующее на основании полномочий, удостоверенных соответствующими лицензиями.

Перерыв услуг - означает случайный перебой или прерывание в услугах 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.

Пользователь телематическими услугами связи - лицо, заказывающее и (или) использующее телематические услуги связи.

Пользовательское (оконечное) оборудование - электронное устройство, (компьютер, ноутбук, карманный персональный компьютер, мобильный телефон, маршрутизатор или беспроводной маршрутизатор) подключаемое к абонентскому оборудованию.

Предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети - обеспечение возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети.

Предоставление доступа к сети передачи данных - 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 выделенного кабеля по технологии Ethernet/Fast Ethernet или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю телематических услуг связи.

Приостановление оказания Услуг - отключение абонентских линий и Абонентского комплекта от сети передачи данных с возможностью возобновления оказания Услуг в случае выполнения Абонентом определенных, предусмотренных настоящим Договором, действий.

Протокол передачи данных - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных.

Протокол обмена - формализованный набор требований к структуре телематического электронного сообщения и алгоритму обмена телематическими электронными сообщениями.

Сетевой адрес, IP-адрес - номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему, представляет из себя IP адрес узла в сети (32-битное число).

Сеть передачи данных, сеть Оператора, СПД (далее - Сеть связи) - сеть связи общего пользования, предназначена для возмездного оказания услуг сети передачи данных Абоненту, представляет собой комплекс взаимодействующих сетей электросвязи, по приему, обработке, хранению и передаче сообщений (коммутация пакетов).

Соединение по сети передачи данных (Сеанс связи) - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию. При необходимости любой Сеанс связи может рассматриваться Оператором в виде последовательности Сеансов связи меньшей длительности.

Спам - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

Тарифный план - совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.

Телематические услуги связи – деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений телематических служб (далее услуги связи).

Телематическое электронное сообщение - одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и абонентским терминалом.

Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательской (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.

Трафик - нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи, в сети передач данных измеряется в битах и байтах.

Узел связи сети передачи данных - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

Унифицированный указатель - совокупность букв, цифр, символов, однозначно определяющих в информационно-телекоммуникационной сети информационную систему с определенным для такой сети форматом.

Ethernet/Fast Ethernet - локальные сети и соединения компьютеров, работающих в соответствии с принципами CSMA/CD (Carrier Sense Multiple Access/Collision Detection) - множественного доступа с контролем несущей и обнаружения коллизий, что соответствует спецификации Ethernet IEEE 802.3. Скорость передачи данных по технологии Ethernet (IEEE 802.3i - 10BaseT) составляет 10 Мбит/с. Fast Ethernet - дальнейшее развитие стандарта Ethernet, введен в июне 1995 стандартом IEEE 802.3u (100BaseT). Скорость данного стандарта увеличена до 100 Мбит/с.

IP - Internet Protocol. Протокол связи в сети Интернет, на основе которого работают протоколы TCP и UDP. Широко используется также в локальных сетях передачи данных.

TCP/IP - семейство протоколов связи, применяемых в Интернет и в локальных сетях передачи данных, основанных базовом протоколе **IP**.

Web-страница - Электронный документ, использующийся в WWW - World Wide Web, «всемирной паутине» общедоступной всемирной гипертекстовой информационной системы на основе сети Интернет. Web-страницы размещаются на WWW-сервере и предназначаются для представления гипертекстовой информации. В Web-страницах можно размещать форматированный текст, содержащий ссылки на другие Web-страницы, а также графику, видео и аудиоданные. Web-страницы, в большинстве случаев, являются текстовыми файлами в формате HTML и образуют своеобразную «паутину» из взаимных ссылок.

Иные термины, не определенные в данном пункте, трактуются в соответствии с понятиями, данными в ФЗ «О связи и Правилах оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 10.09.2007г. № 575.

2 Описание услуги.

2.1. ОСНОВНАЯ УСЛУГА "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"

Данная услуга представляет собой единый комплекс услуг "Предоставление доступа к информационным ресурсам и телематическим службам" и "Передача данных в сети Интернет". Указанные услуги технологически неразделимы, предоставляются только единым комплексом и не могут быть заказаны отдельно. Услуга "Предоставление доступа к сети "Интернет" обеспечивает пользование всеми ресурсами сети Интернет. Данная услуга предоставляется на оборудовании узла телематических служб и передачи данных (УТМСПД).

2.1.1. Основная услуга "Предоставление доступа к информационным ресурсам и телематическим службам"

Услуга "Предоставление доступа к информационным ресурсам и телематическим службам" обеспечивает Абоненту доступ к информационным ресурсам телематических служб Оператора по прикладным протоколам HTTP/HTTPS, FTP ("локальные информационные ресурсы");

2.1.2. Основная услуга "Передача данных в сети "Интернет"

Услуга "Передача данных в сети Интернет" обеспечивает Абоненту следующие возможности:
- передача и прием датаграмм IP сети передачи данных общего пользования и сети Интернет, адресом отправителя и (или) получателя которых значится абонентский комплект Абонента.

Услуга "Передача данных в сети "Интернет" предоставляет Абоненту возможность доступа к различным информационным ресурсам и телематическим службам, обеспечивающим взаимодействие с сетями передачи данных общего пользования по протоколам TCP/IP, включая www-сайты, файловые архивы, и т.п.

Доступ к информационным ресурсам или иным терминалам, расположенным за пределами сети связи Оператора, не гарантируется и определяется взаимодействующими сетями передачи данных, а также владельцами соответствующих информационных ресурсов и (или) терминалов.

2.2. Предоставление доступа к Сети связи Оператора обеспечивается с применением организуемых Оператором цифровых каналов связи через абонентский комплект.

2.3. Цифровые каналы связи между оборудованием Оператора и пользовательским (оконечным) оборудованием организуются Оператором по технологии ADSL/Ethernet

2.4. Техническая скорость (полоса пропускания) на организуемом канале зависит от технических характеристик оборудования и в соответствии с выбранным Тарифным планом может достигать 10 Мбит/сек. в направлении к абонентскому оборудованию и 10 Мбит/сек в направлении от

абонентского комплекта. Скорость может быть ограничена Оператором в случае выбора Абонентом тарифного плана, предусматривающем ограничение скорости доступа.

2.5. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемых протоколов передачи данных, так и от состояния элементов сети передачи данных (кабеля Абонента, сетей связи прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентский терминал Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Оператор связи не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления Услуги Абоненту. Проверить качество доступа к сети Интернет Абонент может самостоятельно.

2.6. Для получения Услуги Абоненту выделяется один статический IP-адрес.

2.7. Максимальная продолжительность каждого отдельного Сеанса связи при пользовании Услугой составляет 24 часа. В случае превышения данной величины осуществляется принудительное завершение Сеанса связи.

2.8. Услуга предоставляется по адресу, указанному Абонентом при заключении договора и являющемуся адресом регистрации Абонента.

2.9. Абонентский интерфейс, в случае использования Абонентом пользовательского (оконечного) оборудования, приобретенного у Оператора: 10/100/1000BaseTX.

2.10. Услуга предназначена для подключения 1 (одного) пользовательского оборудования Абонента.

2.11. Зоны ответственности при предоставлении Услуги:

2.11.1. Абонент: Пользовательское (оконечное) оборудование (персональный компьютер и программное обеспечение, включая операционную систему) до точки подключения Абонентского комплекта, включая соединительные кабели от пользовательского (оконечного) оборудования до абонентского комплекта.

2.11.2. Оператор: Сеть связи Оператора от абонентского комплекта до точки подключения (включительно) к сетям связи прочих операторов с которыми пользовательское оборудование Абонента осуществляет обмен данными.

2.12. Оператор связи гарантирует качество предоставляемой Услуги в своей зоне ответственности и не гарантирует качество канала передачи данных на сетях связи прочих операторов, с которыми Абонентский терминал Абонента осуществляет обмен данными.

2.13. Технические показатели средств Оператора связи:

Средняя задержка передачи пакетов информации на средствах связи Оператора, мс	100±50
Коэффициент потери пакетов на средствах связи Оператора, не более	0.1%
Коэффициент ошибок в пакетах информации, прошедших через средства связи Оператора, не более	0.01%

2.14. Оператор проводит ежемесячные профилактические работы на сети связи, суммарное количество часов, в месяц которых не должно превышает 45 часов.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1. Перед заключением Договора необходимо внимательно ознакомиться с Договором, Регламентом и Прейскурантом Оператора связи.

3.2. Оплата доступа к Сети связи Оператора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора, Регламента и прейскуранта. (Условия предоставления Услуги)

3.3. Абонент обязан сообщить Оператору всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент. Сетевые реквизиты определяются Оператором.

3.4. Для предоставления доступа к Сети связи Оператора, при необходимости, Абонентом приобретается пользовательское (оконечное) оборудование с оплатой его стоимости.

3.5. При предоставлении доступа к Услуге должны быть выполнены следующие условия:

3.5.1. персональный компьютер пользовательского оборудования должен удовлетворять следующим минимальным требованиям:

3.5.4.1. 200 MHz CPU;

3.5.4.2. 64 MB RAM;

3.5.4.3. Сетевая карта с интерфейсом Ethernet, Fast Ethernet или Gigabit Ethernet (10Base-T, 10/100BaseTX или 10/100/1000BaseTX);

3.5.4.4. Операционная система 98/ME/2000/XP/Vista/7

3.6. Порядок предоставления доступа к Сети связи Оператора в случае подключения с организацией линии ADSL или Ethernet:

- 3.6.1. В случае наличия технической возможности предоставления доступа к Сети связи Оператора, Абонент производит оплату за предоставление доступа к Сети связи Оператора и вносит абонентскую плату за поддержание доступа к Сети связи Оператора в соответствии тарифным планом обслуживания за текущий месяц в размере, предусмотренном прейскурантом Оператора связи. Оператор проводит работы по обеспечению предоставления доступа к Сети связи Оператора.
- 3.6.2. Работы по обеспечению предоставления доступа к Сети связи Оператора считаются надлежащим образом выполненными Оператором и принятой Абонентом, если Абонент в течение 5-и рабочих дней с момента внесения Абонентом платежей в соответствии с п. 3.6.1. настоящего Регламента не зарегистрировал отказ от Услуги.
- 3.6.3. В случае регистрации Абонентом отказа от Услуги в течение 5-и рабочих дней с момента внесения Абонентом платежей в соответствии с п. 3.6.1. настоящего Регламента, Оператор выплачивает Абоненту наличные денежные средства в рублях в размере стоимости установочного комплекта (если они были ранее получены от Абонента при продаже ему данного комплекта) немедленно после возврата Абонентом данного комплекта, при выполнении следующих условий:
- 3.6.3.1. отсутствуют внешние повреждения содержимого и упаковки данного установочного комплекта, сохранен товарный вид;
 - 3.6.3.2. пользовательское (оконечное) оборудование находится в исправном состоянии.
- 3.7. При первоначальном физическом подключении абонента к сети, сотрудник Оператора выполняет следующие действия:
1. Установку абонентского комплекта.
 2. Настройку абонентского комплекта и пользовательского оборудования.
 3. Тестовый запуск.
- После это сотрудник Узла должен провести вводный инструктаж абонента о порядке запуска, останова и основ использования установленного оборудования. Абонент обязан обеспечить доступ в помещение представителю Оператора для настройки пользовательского (оконечного) оборудования.
- 3.8. Услуга предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением времени профилактических работ на сети Оператора, а также времени аварий.
- 3.9. Периодические услуги связи по настоящему Договору считаются предоставленными с момента предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора по данным автоматизированной системы расчетов Оператора или текущей датой подписания Акта о предоставлении доступа к сети связи Оператора.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 4.1. Стоимость Услуг связи определяется согласно утверждаемому Оператором связи Прейскуранту. Тарифы на Услуги связи утверждаются Оператором связи самостоятельно.
- 4.2. Оплата за предоставление доступа к Сети связи Оператора и абонентской платы в соответствии с выбранным тарифным планом обслуживания за текущий месяц, а так же иных оказанных по договору услуг Оператора, производится наличными денежными средствами или в безналичном порядке.
- 4.3. Отчетный период равен одному календарному месяцу, начинается с 0-00 первого числа текущего календарного месяца, за исключением следующих случаев:
- 4.4. Отчетный период в месяце, в течение которого начато предоставление услуг по настоящему Договору, исчисляется с момента начала оказания услуг связи. При этом предоплаченный объем услуг, предусмотренный соответствующим Тарифным планом, подлежит уменьшению, путем умножения на отношение числа интервалов тарификации за неполный отчетный период к числу интервалов тарификации за полный отчетный период;
- 4.5. В случае смены Тарифного плана в течение календарного месяца, отчетный период предыдущего Тарифного плана завершается датой смены тарифного плана, с которой начинается течение отдельного отчетного периода. При этом предоплаченный объем услуг, предусмотренный соответствующим Тарифным планом, подлежит уменьшению, путем умножения на отношение числа интервалов тарификации за неполный отчетный период к числу интервалов тарификации за полный отчетный период;
- 4.6. Отчетный период завершается в 24.00 последнего календарного дня текущего месяца. Стороны признают, что периодические услуги по настоящему Договору за отчетный период считаются принятыми Абонентом в 0.00 последующего отчетного периода.
- 4.7. Учет поступивших платежей на лицевом счете:
- 4.7.1. Внесенные денежные средства учитываются на лицевом счете Абонента.
 - 4.7.2. Безналичные платежи Абонента учитываются на лицевом счете после получения выписки из банка о поступлении денежных средств на расчетный счет Оператора.
- 4.8. Взимание платежей за Услугу:

- 4.8.1. Все платежи по договору на оказание телематических услуг связи — вносятся Абонентом на лицевой счет посредством авансового платежа в соответствии с выбранным тарифным планом.
- 4.8.2. Моментом оплаты за услуги по договору считается поступление средств на счет Оператора.
- 4.8.3. В начале каждого месяца с лицевого счета Абонента разово списываются: абонентская плата в соответствии с тарифным планом обслуживания за текущий месяц. В случае если после данного списания баланс лицевого счета принимает отрицательное значение, обязательство Абонента по оплате телематических услуг связи считается невыполненным в размере, недостаточным для оказания услуг по тарифам согласно выбранному абонентом тарифному плану по действующему прейскуранту Оператора.
- 4.9. Оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи при сумме аванса на лицевом счете Абонента на 1 число текущего месяца, меньше, требуемой в соответствии с выбранным тарифным планом, указанным в Прейскуранте.
- 4.10. При досрочном расторжении Договора Оператор, на основании письменного требования Абонента, содержащего аутентификационные данные, паспортные данные и подпись Абонента, с приложением свидетельствующих об осуществлении платежей кассового чека и т.п. (для Абонента — физического лица), либо подпись руководителя предприятия и печать предприятия, на бланке предприятия (для Абонента — юридического лица), после окончания текущего месяца выплачивает Абоненту денежные средства в размере положительного баланса лицевого счета и денежные средства в перерасчете с количества неиспользованного трафика, на дату расформирования Услуги, при не истекшем сроке действия карты Оператора с включенным предоплаченным трафиком.
- 4.11. Если на момент прекращения действия Договора баланс лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан незамедлительно оплатить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе направить иск в суд взыскания с Абонента суммы задолженности и пени.
- 4.12. В случае если после 1 числа расчетного месяца лицевой счет Абонента находится в отрицательном балансе, Оператор без предварительного уведомления приостанавливает оказание телематических Услуг связи. В этом случае предоставление Услуги возобновляется после восстановления положительного баланса лицевого счета.
- 4.13. Если отрицательный баланс лицевого счета Абонента существовал непрерывно в течение 3-х (трех) месяцев, Оператор вправе расформировать доступ к Сети связи Оператора после письменного уведомления Абонента. Восстановление доступа к Сети связи Оператора возможно только при повторной оплате тарифа за предоставление доступа к Сети связи Оператора и при наличии технической возможности.
- 4.14. Финансовая документация для Абонента формируется Оператором в соответствии с действующим законодательством РФ. Счета-фактуры Абонентам - юридическим лицам на объем предоставленных Услуг выставляются Оператором в течение первых 5 дней месяца, следующего за отчетным.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА (ДОПОЛНИТЕЛЬНО К ПРАВАМ И ОБЯЗАННОСТЯМ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ПО ТЕКСТУ ДОГОВОРА):

- 5.1. Абонент обязуется выполнять правила, обязательные для Абонента при использовании телематических услуг связи и доступа к информационно-телекоммуникационным сетям (включая сеть Интернет) и (или) информационным услугам, оказываемым с использованием сетей связи, которые взаимодействуют с сетью связи Оператора.
- 5.2. Абонент имеет право:
- 5.2.1. Пользоваться услугами связи, предоставляемыми Оператором, для любых личных целей, не запрещенных действующим законодательством;
- 5.2.2. Требовать перерасчета платы за пользование услугами связи или возврата средств, уплаченных за пользование этими услугами в период отсутствия связи по вине Оператора, в соответствии с настоящим регламентом;
- 5.2.3. Безвозмездно пользоваться консультациями службы технической поддержки Оператор по телефону 8- 9041682434 ежедневно в период с 09-00ч до 20-00ч;
- 5.2.4. Изменить тарифный план в порядке, установленном настоящими Условиями, приложениями к ним, а также действующим Тарифным планом, избранным Абонентом при заключении Договора.
- 5.2.5. Воспользоваться услугой «Отложенный платеж» на срок не превышающий пять календарных дней при условии ввода Абонентом специального запроса на предоставление данной услуги.
- 5.2.5.1. Запрос вводится Абонентом самостоятельно на странице активации услуги информационного ресурса оператора.
- 5.2.5.2. Статус "Отложенный платеж" автоматически прекращается немедленно после зачисления обещанных денежных средств на лицевой счет Абонента в порядке, установленном настоящим регламентом.
- 5.2.5.3. Статус "Отложенный платеж" автоматически прекращается в случае непоступления обещанного платежа на лицевой счет Абонента в течение пяти дней после даты установления данного статуса. При этом повторное установление статуса "Отложенный платеж" допускается только при условии погашения задолженности Абонента перед

Оператором в полном объеме согласно Тарифному плану и настоящему регламенту.

5.2.5.4. В случае прекращения статуса "Отложенный платеж" при наличии задолженности Абонента перед Оператором или нулевого остатка на лицевом счете Абонента, автоматически производится приостановление оказания услуг.

5.3. Абоненту запрещается:

5.3.1. Передавать в Сеть передачи данных (включая сеть Интернет) информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети.

5.3.2. Использовать предоставленный ему доступ в Сеть передачи данных (включая сеть Интернет) для несанкционированного доступа и порчи компьютеров Оператора и/или других пользователей Сети и других сетей в которые возможен доступ через Сеть.

5.3.3. Осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб.

5.3.4. Осуществлять действия или попытки уничтожения или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств сетевого оборудования Оператора или других абонентов путем умышленной рассылки вредоносного программного обеспечения или любым иным способом.

5.4. При установлении фактов действий, определяемых в п. 5.3., а также фактов попыток действий, которые с точки зрения Оператора нарушают условия Регламента, Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту по Договору.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

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

6.3. Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети передачи данных и сети Интернет, которые с точки зрения Оператора нарушают условия Договора.

6.4. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

6.5. Оператор не несет ответственности за качество линий связи, если их предоставляют третьи лица.

6.6. Оператор не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг/работ Оператора и не компенсирует такие убытки.

6.7. Оператор имеет право на полный или частичный перерыв Услуги, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, связанных с необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети.

6.8. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

6.9. 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).

6.10. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

6.11. Оператор не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее Абонентом признается, что другие операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Оператор не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

6.12. Оператор имеет право на отправку коротких сообщений на контактные мобильные телефоны Абонента, указанные в договоре.

7. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АБОНЕНТА ОПЕРАТОРОМ

7.1. В случае возникновения ситуации невозможности предоставления услуги по неопределенным причинам, при обращении абонента, служба технической поддержки Оператора должна попытаться провести консультацию абонента. Если восстановить предоставление услуги не удалось, служба технической поддержки высылает специалиста к пользователю для определения причин неработоспособности.

7.2. Контрольные сроки устранения повреждений на групповом оборудовании сети доступа Оператора приведены в таблице №1

Нормы времени выполнения АВР

№ п/п	Вид аварийной ситуации	Тип объекта связи	Контрольный срок*	Примечание
1.	Авария на оборудовании (ПО) с полной потерей предоставляемых сервисов, услуг	Обслуживаемые объекты	6 часов	АВР выполняются независимо от времени суток в рабочие, выходные и праздничные дни
		Необслуживаемые объекты	8 часов	
2.	Повреждение оборудования (ПО) с частичной потерей предоставляемых сервисов, услуг	Обслуживаемые объекты	12 часов	
		Необслуживаемые объекты	16 часов	
3.	Предупреждение состояние, при котором параметры качества находятся в пределах установленных допусков, а параметры элементов контролируемого объекта, режим и условия работы свидетельствуют о повышенной возможности отказа контролируемого объекта (приемлемое качество)	Обслуживаемые объекты	24 часа	
		Необслуживаемые объекты	36 часов	

- 7.3. В случае выхода из строя абонентского комплекта максимальное время приезда специалиста Оператора к пользователю – 5 рабочих дней с момента определения повреждения.
- 7.4. Если в процессе технического обслуживания выясняется, что причина неработоспособности услуги состоит в неправильных действиях абонента или в неисправности пользовательского оборудования абонента, то выезд специалиста Оператора должен быть оплачен, согласно действующего Прейскуранта.

8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ И ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫМ СЕТЯМ (ВКЛЮЧАЯ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ) И (ИЛИ) ИНФОРМАЦИОННЫМ УСЛУГАМ, ОКАЗЫВАЕМЫМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТЕЙ СВЯЗИ, КОТОРЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВУЮТ С СЕТЬЮ ОПЕРАТОРА

- 8.1 Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью. В основу настоящих правил положены общепринятые нормы работы в сети Интернет направленные на то, чтобы деятельность каждого абонента сети Интернет не мешала работе других пользователей.
- 8.2. В соответствии с этим, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами недопустимы и являются нарушением условий настоящего Регламента.
- 8.3. При пользовании телематическими услугами связи Абонент принимает на себя обязательства:
- 8.3.1. Не отправлять по Сети передачи данных Оператора и сети Интернет информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству.
- 8.3.2. Не использовать Сеть передачи данных Оператора и сети Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или

- экстремизм, разжигающих расовую национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;
- 8.3.3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя;
- 8.3.4. Не использовать для получения Услуги оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;
- 8.3.5. Не использовать Сеть передачи данных Оператора и сети Интернет для распространения ненужной получателю не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - спаме). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
- 8.3.5.1. 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.
- 8.3.5.2. Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
- 8.3.5.3. 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.
- 8.3.5.4. 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.
- 8.3.5.5. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, web-страниц 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.
- 8.3.6. 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 Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
- 8.3.7. Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Интернет.
- 8.3.8. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса сети Интернет в явной форме разрешает анонимность.
- 8.3.9. Не использовать каналы связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных Операторов и сетей связи.
- 8.3.10. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
- 8.3.11. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам 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. В том числе не осуществлять:
- 8.3.11.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети (компьютеров другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
- 8.3.11.2. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу 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.

9. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ.

Все претензии Абонентов принимаются в письменном виде по адресу: 620142 г. Екатеринбург, ул Щорса, 29 оф. 217. Претензии подлежат регистрации в порядке, установленном у Оператора. Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием Оператором услуг принимаются в течение 6 месяцев с момента возникновения указанных фактов. Ответ Оператора на претензии предоставляется в течение 2 месяцев с момента их получения от Абонента.