

Утверждаю
Генеральный директор
Чередникова Е. Ю.
Приказ № 1-П
от 1.12.2024 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

(Редакция 1)

1. Термины и определения

1.1. **Договор** – договор оказания услуг связи, заключенный между Оператором и Абонентом в письменной форме.

1.2. **Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Концепция», Оператор связи, оказывающий услуги связи юридическим и физическим лицам на основании заключаемых договоров оказания услуг связи.

1.3. **Абонент** – пользователь услугами связи, с которым Оператор заключил договор оказания услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

1.4. **Правила** – настоящие правила оказания услуг, обязательные для Абонента, неотъемлемая часть Договора.

1.5. **Регламент** – регламент использования ресурсов сети связи Оператора, ресурсов сети Интернет и иных сетей, неотъемлемая часть Договора.

1.6. **Сеть** – локальная сеть Оператора, подключенная к сети связи общего пользования, включая соединительные линии и оборудование сети связи.

1.7. **Ресурсы сети** – оборудование Оператора, обеспечивающее функционирование Сети.

1.8. **Услуги** – услуги связи, оказываемые Оператором Абоненту, перечень которых определяется Заказом.

1.9. **Заказ** – приложение к Договору, определяющее конкретный вид услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту.

1.10. **Заказ-наряд** – приложение к Договору, определяющее конкретный вид дополнительных работ и услуг необходимых для подключения Абонента к сети Оператора.

1.11. **Техническое задание** – приложение к договору, определяющее адрес пользовательского (оконечного) оборудования, описание абонентской линии (при доступе к сети передачи данных с использованием абонентской линии), способ выполнения работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети Оператора, схему прокладки абонентской линии, вид и количество используемого материала и оборудования, используемого для прокладки абонентской линии.

1.12. **Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи Оператора (при оказании услуг телефонной связи); либо линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных (при оказании телепатических услуг связи).

1.13. Предоставление доступа к сети передачи данных - совокупность действий Оператора 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 в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю услуг связи.

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

1.15. Биллинговая система (автоматизированная система расчетов) – сертифицированное оборудование, используемое Оператором для учета объема оказанных им Услуг и расчета их стоимости, учета объема трафика, сумм платежей и контроля за оплатой услуг.

1.16. Абонентская плата - стоимость Услуг, установленная в соответствии с тарифами Оператора.

1.17. Лицевой счет - счет Абонента в Биллинговой системе, на котором отражаются поступление денежных средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг. Лицевой счет Абонента является документом аналитического учета. Абонент, являющийся физическим лицом, вносит сумму абонентской платы на свой лицевой счет, с которого Оператор производит списание за оказанные Абоненту услуги связи.

1.18. Сайт Оператора – официальный сайт Оператора в сети Интернет по адресу:

1.19. Личный Кабинет – раздел на Сайте Оператора, доступ к которому осуществляется в защищенном режиме (логин, пароль), в котором Абонент может самостоятельно производить подключение/отключение, изменение состава получаемых услуг, если такое изменение допускается Заказом, и получать информацию о состоянии лицевого счета, платежах, потребленных услугах и иную информацию, связанную с Услугами.

2. Общие положения и действие Правил.

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ; Федеральным законом «О связи»; Законом «О защите прав потребителей»; Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007, и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

2.2. Правила утверждаются Оператором в одностороннем порядке. Действующая редакция Правил размещена на Сайте Оператора **www.amigo-telecom.ru**. Размещение Правил на Сайте Оператора является их официальной публикацией и не требует письменного согласия Абонента. По требованию Абонента Правила могут быть предоставлены ему в письменном виде для ознакомления.

2.3. Правила являются неотъемлемой частью Договора, определяют права и обязанности Оператора и Абонента в отношениях по оказанию Абоненту услуг связи и являются обязательными для Сторон Договора.

2.4. Правила определяют порядок оказания Услуг Оператором с использованием как собственной Сети, так и путем привлечения ресурсов и сетей связи других операторов связи, имеющих соответствующие лицензии.

2.5. В случае внесения изменений и дополнений в Правила, публикация указанных изменений на Сайте Оператора производится заблаговременно, но не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала их применения. Дата введения в действие изменений и дополнений указывается в тексте новой редакции Правил. Продолжение пользования Абонентом Услугами после размещения на Сайте Оператора текста изменений (дополнений) означает согласие Абонента продолжать получать Услуги на измененных условиях.

2.6. Стороны вправе обмениваться факсимильными копиями Договора, с последующей передачей оригиналов Договоров друг другу. Оператор вправе использовать аналог собственноручной подписи (факсимиле) для подписания Договора.

2.7. Оператор оказывает услуги связи на основании лицензий:

Лицензирование оказания услуг связи (№ Л030-00114-77/01015287 от 12.01.2024)

Лицензирование оказания услуг связи (№ Л030-00114-77/01015256 от 12.01.2024)

Лицензирование оказания услуг связи (№ Л030-00114-77/01015289 от 12.01.2024)

Лицензирование оказания услуг связи (№ Л030-00114-77/01015245 от 12.01.2024)

Лицензирование оказания услуг связи (№ Л030-00114-77/01015262 от 12.01.2024)

2.8. Оператор предоставляет Абоненту следующие информационно-справочные услуги:

информация об оказываемых Оператором Абоненту услугах связи;

информация о состоянии лицевого счета Абонента;

информация о действующих тарифах и акциях Оператора;

выдача справки о номере телефона абонента сети местной телефонной связи;

приём информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами связи, по телефону круглосуточной технической поддержки **(812) 622-6022** и по электронной почте: **support@amigo-telecom.ru**.

3. Порядок и условия предоставления доступа к Сети Оператора.

3.1. Доступ к Сети Оператора предоставляется Абоненту на основании заключенного Сторонами Договора в течение 30 (тридцати) рабочих дней после оплаты Абонентом услуги по предоставлению доступа к Сети.

3.2. Доступ к Сети Оператора предоставляется Абоненту на следующих условиях:

3.2.1. Имеется техническая возможность предоставления Абоненту доступа к Сети Оператора.

3.2.2. Абонент оплатил стоимость прокладки абонентской линии, указанную в Заказ-наряде (при необходимости).

3.2.3. Абонент внес авансовый платеж в размере абонентской платы.

3.2.4. Абонент согласовал с Оператором дату и время проведения работ по организации Абоненту доступа к Сети Оператора.

3.2.5. Абонент обеспечил сотрудникам Оператора доступ в помещение(я), где будет проложена абонентская линия и установлено оконечное (пользовательское) оборудование, а также обеспечил доступ к местам общего пользования, где расположены коммуникационные сооружения.

3.2.6. Абонент обеспечил наличие работоспособного компьютера с сетевой картой или со свободным слотом для подключения сетевой карты, а также с установленной работоспособной операционной системой. Работоспособной признается операционная система, работающая в соответствии с документацией к данной операционной системе.

3.2.7. Абонент обеспечил наличие инсталляционного пакета установленной на компьютере операционной системы семейства Windows и возможность его использования на компьютере Абонента.

3.2.8. Абонент обеспечил присутствие уполномоченного представителя для подписания Акта об организации доступа к сети и начале оказания Услуг в день производства соответствующих работ.

3.3. Для предоставления Абоненту доступа к Сети Оператор выполняет следующие работы:

3.3.1. Прокладывает кабель до помещения Абонента – помещения, указанного в Договоре в качестве места установки оконечного (пользовательского) оборудования.

3.3.2. Осуществляет ввод кабеля в помещение Абонента.

3.3.3. В рамках предоставления доступа к Сети Оператор осуществляет настройку параметров Сети на одном компьютере, на который производится подключение параметров протокола. В случае если Абонент не предоставляет работоспособный компьютер, то Оператор вправе продемонстрировать Абоненту работоспособность подключения к Сети с использованием собственных технических средств и требовать подписания Акта об организации доступа к сети и начале оказания Услуг (далее Акт об организации доступа). В таком случае Абонент выполняет настройку самостоятельно, об этом делается отметка в Акте об организации доступа. Доступ к Сети считается предоставленным при демонстрации работоспособности сети и возможности выхода в Интернет с компьютера Оператора.

3.4. Работы по подключению Абонента к Сети производятся Оператором после 100% предоплаты. Результатом выполнения работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети Оператора является создание Оператором абонентской линии. Факт предоставления Абоненту доступа к Сети подтверждается Актом об организации доступа, который является неотъемлемой частью Договора и подписывается Сторонами после завершения работ по организации доступа к Сети. В случае если Абонент не подпишет Акт об организации доступа и не представит мотивированный отказ от его подписания в течение

3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта об организации доступа, работы будут считаться выполненными в полном объеме и в соответствии с Договором.

3.5. Началом предоставления Услуг считается дата подписания Сторонами (либо дата направления Абоненту) Акта об организации доступа, в соответствии с п.3.4 Правил. Услуги оказываются Абоненту с момента подписания Сторонами Акта об организации доступа (или иной даты, указанной в Акте об организации доступа), а также, если условиями Договора и/или тарифного плана предусмотрена авансовая оплата, после оплаты авансового платежа в размере абонентской платы за полный календарный месяц по Заказу.

3.6. При возникновении необходимости выполнения дополнительных работ или в случае если дополнительные работы выполняются по просьбе Абонента, Сторонами могут быть согласованы и изменены письменно сроки установки и скорректирована сумма, подлежащая оплате. Выполнение дополнительных работ оформляется Заказ-нарядом к Договору, в котором Стороны определяют содержание работ, сроки, стоимость и порядок оплаты.

3.7. В случае необходимости подключения Абонента через внутрипроизводственные кабельные сети, не принадлежащие Оператору или посредством оборудования, которое не обслуживается Оператором, условия Договора (обязанности сторон, оплата, сроки, ответственность Оператора и др.) распространяются только до точки соединения с такими сетями. Урегулирование взаимоотношений с владельцами таких сетей по выделению абонентских линий, их обслуживанию, оплате и т.д. является обязанностью Абонента, если иное не предусмотрено Договором.

3.8. Оператор имеет право на увеличение сроков проведения работ, связанных с прокладкой абонентской линии, без дополнительного согласования с Абонентом, но с письменным уведомлением Абонента по электронной почте в следующих случаях:

при наличии предписаний, требований или иных документов контролирующих организаций (органов), временно запрещающих выполнение работ по Договору;

при возникновении внеплановых ситуаций, в том числе: при возникновении необходимости выполнения работ по устранению провалов телефонной канализации и иных линий связи, при до кладке телефонной канализации и иных линий связи, при восстановлении целостности проложенной линии связи, поврежденной из-за действий третьих лиц.

4. Порядок заключения договора.

4.1. Перед заключением Договора Абонент в обязательном порядке должен ознакомиться с настоящими Правилами.

4.2. При заключении Договора Абонент указывает Тарифный план, выбранный им из предлагаемых Оператором (при получении Абонентом телематических услуг связи (доступа к сети Интернет) и услуг телефонной связи).

4.3. Перечень услуг, оказываемых Оператором Абоненту, параметры и условия оказания Услуг определяются в Заказах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

4.4. Договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения Оператором и Абонентом с момента, указанного в Договоре.

4.5. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию Абонента может быть заключен срочный Договор.

4.6. Услуги предоставляются только по адресу установки окончного (пользовательского) оборудования, указанному в Договоре. В случае изменения места жительства Абонента (утраты права владения или пользования помещением, в котором установлено окончное (пользовательское) оборудование, Абонент должен незамедлительно сообщить об этом Оператору с целью переоформления Договора на новый адрес (при наличии технической возможности) или расторжения Договора при отсутствии технической возможности предоставлять Абоненту Услуги по новому адресу. Абонент несет ответственность за своевременность предоставления Оператору сведений об изменении своего места жительства и/или утраты права владения или пользования помещением, в котором установлено окончное (пользовательское) оборудование.

4.7. Подписанием Договора Абонент выражает своё согласие на использование сведений о нём при информационно-справочном обслуживании.

5. Тарифы и расчеты.

5.1. Стоимость Услуг и условия оплаты устанавливаются Оператором в Тарифных планах (тарифах), размещенных на Сайте Оператора. В Тарифном плане также содержится информация о сроках и условиях его действия. Оператор вправе вводить в действие новые тарифы (тарифные планы) без предварительного уведомления Абонента.

5.2. Абонент в течение 3 (трех) календарных дней с даты подписания Договора должен внести на свой Лицевой счет сумму в размере не менее одной абонентской платы по выбранному Тарифному плану.

5.3. Расчетным периодом по Договору является календарный месяц. Все расчеты осуществляются в рублях РФ. Обязательства по оплате Услуг считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора, если иное не предусмотрено для конкретного способа оплаты.

5.4. Ежемесячная абонентская плата состоит из стоимости Услуг, оказываемых Оператором Абоненту по Договору (услуг доступа к информационным ресурсам (сети Интернет), услуг по пропуску телефонного трафика), и определяется по действующим тарифам Оператора. Абонентская плата за неполный календарный месяц определяется пропорционально фактическому количеству дней. Начало первого расчетного периода, равного одному месяцу, определяется в зависимости от даты начала оказания услуг, указанной в Акте об организации доступа.

5.5. Оплата Услуг осуществляется Абонентом – юридическим лицом ежемесячно авансовым платежом до 28 числа месяца, предшествующего оплачиваемому расчетному периоду (месяцу), если иное не предусмотрено Договором. Отсутствие выставленного Абоненту счета не является основанием для неоплаты услуг.

5.6. Оплата услуг производится Абонентом – физическим лицом любым возможным способом (кредитными картами, и др.), перечень которых размещается на Сайте.

5.7. Для получения Услуг в календарном месяце, в котором производится подключение к Сети, Абонент должен внести авансовым платежом сумму, достаточную для начала оказания Услуг по выбранному Абонентом Тарифному плану или установленному Оператором тарифу. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в первый день начавшегося расчетного периода: за месяц вперед – за Услуги с расчетным периодом в один календарный месяц. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента производится в соответствии с действующими тарифами Оператора. Основанием для списания денежных средств с лицевого счета Абонента являются данные системы учёта Оператора.

5.8. Оказание услуг связи Абоненту прекращается Оператором, когда значение Лицевого счета Абонента станет отрицательным и возобновляется после того, как сумма на Лицевом счете Абонента станет положительной или равной нулю.

5.9. Контроль за состоянием Лицевого счета осуществляется Абонентом самостоятельно. Квитанцию на пополнение Лицевого счета Абонент может получить круглосуточно на Сайте Оператора или в центре обслуживания Абонентов. Для пользования Услугами и дополнительными услугами Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями выбранного Тарифного плана. При этом Абонент обязан в сроки, установленные расчетным периодом и условиями дополнительных услуг, пополнять баланс своего Лицевого счета, оплачивать Услуги Оператора, включая пользование Услугами третьими лицами, использующими учетные данные Абонента, и/или полученные Абонентом (Пользователем) путем совершения конклюдентных действий.

5.10. Внесенные Абонентом на свой Лицевой счет денежные средства используются на оплату Услуг и заказанных Абонентом дополнительных услуг, неразрывно связанных с услугами связи (Услугами), с соблюдением условий Договора и настоящих Правил.

5.11. Расчеты производятся за фактически предоставленные Абоненту Услуги, т.е. абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента за предоставленную Услугу независимо от того, пользовался Абонент Услугой или нет.

5.12. При невозможности пользования Услугами по причине неисправности оборудования Абонента, оплата Услуг производится Абонентом в полном объеме.

5.13. При поступлении платежа на Лицевой счет Абонента Оператор вправе погасить денежные обязательства Абонента в следующем порядке: задолженность по оплате Услуг, задолженность по оплате дополнительных услуг. Оставшиеся после погашения задолженностей денежные средства засчитываются в счет Абонентской платы.

5.14. Оператор до 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчётным месяцем, направляет Абоненту – юридическому лицу акт об оказании услуг, оказанных Оператором Абоненту в расчётном месяце. Кроме того, Оператор выставляет счёт на оплату авансового платежа за следующий расчетный период. В случае неполучения счета Абонент может получить его в офисе Оператора или обратиться в отдел клиентского обслуживания Оператора для получения счета по электронной почте.

Абонент обязан в течение 5 (пяти) дней с момента получения от Оператора акта об оказании услуг и счетов либо подписать указанный акт, либо представить Оператору мотивированный письменный отказ от подписания акта.

В случае неполучения Оператором подписанного Абонентом акта об оказании услуг или мотивированного письменного отказа от подписания акта об оказании услуг, в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения документов Абонентом, услуги связи за расчетный период считаются оказанными Оператором в объеме и на сумму, указанную Оператором в акте об оказании услуг и счёте, при этом акт считается подписанным Абонентом в редакции, направленной Оператором и имеет юридическую силу в отсутствие подписи Абонента.

5.15. Если Заказом (тарифным планом) предусмотрены дополнительные услуги, оплачиваемые по окончании расчетного месяца (пост оплата), то такие услуги оплачиваются Абонентом на основании выставленного Оператором Абоненту счета до 10 (десятого) числа календарного месяца, следующего за расчетным месяцем. Прочие единовременные платежи должны производиться в течение 3 (трех) рабочих дней с даты выставления счёта.

5.16. В случае неоплаты в срок или неполной оплаты Абонентом ежемесячной абонентской платы и/или выставленных счётов на оплату услуг, не входящих в абонентскую плату, по конкретному Заказу, Оператор имеет право приостановить оказание услуг связи Абоненту по соответствующему Заказу до полного погашения задолженности, оплаты неустоек и иных штрафных санкций.

5.17. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия тарифов (тарифных планов), уведомив Абонента путем размещения информации на Сайте Оператора не позднее, чем за 1 (один) календарный месяц до даты вступления в силу изменений. При несогласии с изменением тарифов (тарифных планов), Абонент вправе письменно известить об этом Оператора, с условием получения извещения Оператором не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления в силу изменений. В этом случае соответствующий Заказ к Договору действует до даты вступления в силу новых тарифов (тарифных планов). С момента вступления в силу новых тарифов (тарифных планов) Договор в части предоставления услуг по соответствующему Заказу считается прекращенным.

Неполучение Оператором письменных возражений от Абонента по поводу изменения тарифов (тарифных планов) в установленный настоящим пунктом срок признается согласием Абонента с новыми тарифами (тарифными планами).

5.18. Неиспользованный остаток аванса возвращается Абоненту при расторжении Договора, за вычетом комиссии Банка получателя или иных платежных систем. Абонент не вправе требовать возврата первой Абонентской платы (платы за подключение и выполнение дополнительных работ по подключению) при отказе Абонента от получения услуг связи Оператора по Договору после подписания последним Договора, Заказа и Технического задания, при условии выполненных Оператором должным образом всех необходимых работ по подключению Абонента к сети Оператора.

5.19. Абонент также вправе получать информацию об оказанных Услугах, платежах и иную информацию, связанную с Услугами, в Личном Кабинете.

5.20. Доставка счета Абоненту – физическому лицу осуществляется путем размещения информации в Личном Кабинете, акты Абоненту – физическому лицу не направляются.

6. Обязанности Сторон.

6.1. Обязанности Оператора:

6.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, Лицензиями и Договором.

6.1.2. Предоставлять Абоненту Услуги непрерывно, за исключением времени перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Оператор обязан уведомить Абонента о проведении таких работ не менее чем за 12 часов до их начала с указанием периода времени, в течение которого они будут проводиться. Уведомление осуществляется путем размещения информации на Сайте Оператора. Суммарная продолжительность регламентных профилактических и ремонтных работ не должна превышать 48 часов за один календарный месяц.

6.1.3. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные законодательством требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

6.1.4. Вести Лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления денежных средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг, оказанных в соответствии с Договором, а также дополнительных услуг, заказанных Абонентом.

6.1.5. Извещать Абонента об изменении тарифов, наборе Услуг, их стоимости и др. за один календарный месяц до введения изменений путем размещения информации на Сайте Оператора.

6.1.6. Предоставлять Абоненту данные о суммарном объеме оказанных Оператором услуг за календарный месяц.

6.1.7. Возобновить в течение одного рабочего дня оказание Услуг Абоненту после поступления на Лицевой счет Абонента суммы, достаточной для списания абонентской платы (в случае приостановления оказания Услуг при отрицательном балансе Лицевого счета), а также в случае устранения нарушений, повлекших за собой приостановление Услуг Оператором по вине Абонента.

6.1.8. Обеспечить Абоненту информационно-справочное обслуживание в соответствии настоящими Правилами.

6.1.9. Рассматривать обращения Абонента о неисправностях в порядке, определенном Правилами. Устранять в согласованные Сторонами сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи. Зона ответственности Оператора за качество оказываемой услуги устанавливается в пределах сети передачи данных Оператора.

6.1.10. При изменении адреса Абонента обеспечить оказание услуг по новому адресу Абонента (при наличии технической возможности).

6.2. Права Оператора:

6.2.1. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом условий Договора и настоящих Правил, нарушения условий оплаты Услуг, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, уведомив об этом Абонента по электронной почте или иным способом. За период, когда оказание Услуг было приостановлено в связи с нарушениями, допущенными Абонентом, до даты расторжения Договора или устранения Абонентом допущенных нарушений, с Абонента взимается плата за пользование техническими средствами (ресурсами) Оператора – плата за Услугу пользования, в размере, установленном тарифами Оператора.

6.2.2. Осуществлять ограничения отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования Сети.

6.2.3. Проводить планово-профилактические работы с приостановкой предоставления Услуг на период проведения работ. Оператор планирует проведение профилактических работ, связанных с временными перерывами в предоставлении Услуг, с учетом особенностей технологического процесса оказания Услуг и, принимая во внимание время, когда это может принести наименьшие неудобства Абоненту.

6.2.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы на оказываемые Услуги, назначать новые платежи в дополнение к существующим, изменять набор дополнительных услуг и их стоимость.

6.2.5. Изменять в случае технической необходимости сетевые реквизиты Абонента с обязательным уведомлением об этом Абонента.

6.2.6. В случае не устранения Абонентом нарушения в течение 2 (двух) месяцев с момента приостановки обслуживания Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, путем направления Абоненту письменного уведомления (почтой, по факсу или по электронной почте по выбору Оператора).

6.2.7. В случае необходимости Оператор имеет право предоставить/заменить Абоненту оборудование, передаваемое по Акту приема-передачи во временное пользование для получения услуг связи по Договору.

6.3. Обязанности Абонента:

6.3.1. Предоставить Оператору при заключении Договора необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений (в том числе изменении наименования организации, её организационно-правовой формы, юридического и почтового адреса, платёжных реквизитов, паспортных данных) Абонент обязан в течение 3 (трех) календарных дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные. Ответственность за своевременное расторжение (прекращение) Договора ввиду прекращения у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное)

оборудование, возлагается на Абонента в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента внесения таких изменений.

6.3.2. Своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные ему Оператором Услуги в порядке и размерах, определенных Договором, Заказами и Заказ-нарядами.

6.3.3. Оказывать Оператору необходимое содействие в выполнении предусмотренных Приложениями к Договору работ по установке Оборудования Оператора, включая:

подготовку и обслуживание помещений и площадей, если таковые согласованы с Абонентом в Договоре. При отсутствии у Оператора права прохода до помещений и площадей Абонента обязанность по предоставлению данного права лежит на Абоненте;

обеспечение в рабочее время доступа сотрудников и подрядчиков Оператора в помещения и на площади Абонента;

назначение представителей Абонента, которые будут ответственны за оказание содействия Оператору в скорейшем монтаже, испытании и приёме-сдаче оборудования, относящегося к Услугам.

6.3.4. За один месяц письменно уведомить Оператора о своем выбытии из обслуживаемого по Договору помещения, о его продаже или сдаче в аренду иной организации или лицам.

6.3.5. При пользовании Услугой соблюдать настоящие Правила, условия Договора, требования Правил оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007) и других требований действующего законодательства РФ.

6.3.6. Правильно вводить и не изменять идентификационные данные и соблюдать инструкции Оператора по настройке своего сетевого оборудования и программного обеспечения, хранить в тайне идентификационные данные и не передавать их третьим лицам.

6.3.7. Использовать в качестве абонентского терминала сертифицированное оборудование, соблюдать инструкции по его использованию. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, самостоятельно эксплуатировать данное оборудование, соблюдая правила его эксплуатации.

6.3.8. Не передавать права пользования Услугой и предоставленными Оператором ресурсами третьим лицам без письменного разрешения Оператора. Своевременно предпринимать меры по предотвращению использования ресурсов Оператора третьими лицами от имени Абонента (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа). Все риски, связанные с возможным использованием третьими лицами учетных данных и идентификационных параметров в случае их ненадлежащего хранения, несет Абонент.

6.3.9. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению с абонентского терминала спама и вредоносного программного обеспечения. Не наносить

ущерба техническим или программным средствам Оператора, других Абонентов и пользователей сети Интернет.

6.3.10. Самостоятельно следить за расходованием средств на своем Лицевом счете, своевременно пополнять свой Лицевой счет, для чего при заключении Договора Абонент получает уникальный номер Лицевого счета и идентификационные данные для доступа к Личному кабинету. Следить за любыми изменениями/новостями/уведомлениями, опубликованными Оператором на Сайте Оператора и в Личном кабинете.

6.3.11. Производить допуск сотрудников Оператора в помещение Абонента, в котором установлено (планируется установить) оконечное оборудование для выполнения работ по организации доступа к Сети, ремонта линий связи или проверки схемы подключения оконечного оборудования. По требованию сотрудников Оператора обеспечить им доступ к местам, где расположены коммуникационные сооружения и кабельные линии связи, для выполнения ремонтных работ в интересах Абонента или работ по предоставлению Абоненту доступа к Сети.

6.3.12. Зона ответственности Абонента за целостность и работоспособность абонентской линии устанавливается: от точки ввода абонентской линии в помещение/на земельный участок Абонента - до оконечного оборудования Абонента.

6.3.13. Не оказывать третьим лицам любые услуги связи (в том числе пейджинг, доступ в Интернет, пропуск операторского телефонного трафика и пр.), используя телекоммуникационные услуги, предоставляемые Оператором по Договору.

6.3.14. В случае если для предоставления услуг по Договору необходима прокладка Абонентской линии, Абонент несет полную ответственность за сохранность оборудования, сетей Оператора, проложенного на территории Абонента, на которой производится обслуживание Абонента. В случае повреждения сетей Оператора на указанной территории Абонент оплачивает Оператору расходы на ремонтно-восстановительные работы. Форс-мажорные обстоятельства освобождают Абонента от ответственности.

6.3.15. Обеспечивать получение необходимых разрешений на размещение оборудования и сетей связи Оператора в помещениях Абонента, если это требуется для оказания услуг по Договору.

6.3.16. При использовании Услуг соблюдать требования Регламента.

6.3.17. Соблюдать правила эксплуатации оборудования, предоставленного Оператором Абоненту в пользование для получения услуг по Договору.

6.3.18. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

6.4. Права Абонента:

6.4.1. Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, с учетом перерывов на планово-профилактические работы, проводимые Оператором в соответствии с настоящими Правилами.

6.4.2. Если иное не предусмотрено Заказом, изменять набор потребляемых Услуг из списка Услуг, предоставляемых Оператором, путем:

подключения/отключения соответствующих Услуг в Личном кабинете (для Абонентов – физических лиц)

оформления нового Заказа (для Абонентов – юридических лиц).

6.4.3. Получать от Оператора информационно-справочную и техническую поддержку.

6.4.4. Запрашивать у Оператора информацию о его реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, Правилах их оказания и пользования ими, действующих тарифах.

6.4.5. Приостановить пользование Услугами в строгом соответствии с условиями приостановления Услуг, определенными Правилами.

6.4.6. Возобновить пользование Услугами в соответствии с требованиями настоящих Правил.

6.4.7. Отказаться от пользования Услугами в установленном настоящими Правилами порядке.

6.4.8. Абонент не возражает против размещения оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг, на конструкциях и элементах, здания и (или) помещения в котором располагается Абонент, а также внутри помещения, в котором располагается Абонент.

7. Условия работы Абонента в Сети.

Абонент имеет возможность доступа к ресурсам сети Интернет только при положительном балансе Лицевого счета.

Все ресурсы сети Интернет, за исключением Сайта Оператора, управляются и моделируются частными лицами или организациями. Модерирование, управление и воздействие таких ресурсов

на Абонента не может ни при каких условиях восприниматься как действия Оператора по отношению к Абоненту.

Оператор обеспечивает уникальную идентификацию Абонента (предоставление учетных данных - индивидуального логина и пароля (при необходимости) для входа в сеть Интернет). Абоненту предоставляется динамический IP-адрес, который выделяется из блока адресов Интернет Оператора.

Ограничения доступа к Сети Оператора (Сети):

Основным и единственным протоколом Сети является IP протокол. Использование других протоколов недопустимо и рассматривается как несанкционированный доступ к Сети.

В случае регистрации попыток несанкционированного доступа (смена атрибутов доступа к Сети, несанкционированное подключение оборудования, использование протоколов, отличных от IP и т. п.) Оператор приостанавливает оказание Абоненту услуг и имеет право расторгнуть Договор с Абонентом в одностороннем порядке.

В случае обнаружения массовых несанкционированных рассылок (SPAM, вирусная деятельность) Оператор вправе без уведомления заблокировать данные рассылки.

Правила использования ресурсов Сети определены в Регламенте.

При работе в сети Интернет Абонент обязуется:

Не отправлять по сети Интернет информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному, местному, а также международному законодательству.

Не использовать сеть Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии.

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

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

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

размещение в любой конференции 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.

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).

Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Интернет.

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

Не использовать каналы связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

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

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.

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.

Не использовать ресурсы Интернет с помощью Услуг Оператора таким образом, что это нарушает правила использования данного ресурса и вызывает жалобы от администратора этого ресурса. Владелец любого информационного или технического ресурса Интернет может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными для всех пользователей этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования. В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администраторов других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящих Правил и Договора.

Изменять сетевые реквизиты (в том числе IP-адреса), выданные Оператором при подключении или измененные им в процессе исполнения Договора в соответствии с условиями настоящих Правил.

Совершать иные действия, наносящие вред Оператору и/или третьим лицам, противоречащие действующему законодательству РФ и настоящим Правилам.

7.7. Основные опасности, которые могут возникнуть при пользовании Услугами, их влияние на качество и сумму оплаты за Услуги:

Существенной опасностью при подключении к сети Интернет являются компьютерные вирусы, одной из деструктивных особенностей которых является загрузка из сети Интернет на пораженный компьютер произвольных файлов. Крайне не рекомендуется посещать сайты сомнительного содержания.

Большую опасность для посетителей сети Интернет представляет некорректная настройка программного обеспечения. Например, неустановленные вовремя критические обновления системы безопасности для ОС Windows, некорректно настроенный прокси-сервер. Это может привести к тому, что компьютер Абонента станет доступным из сети и будет использован злоумышленниками для рассылки вирусов или СПАМ-сообщений, что также непременно приведет к увеличению Интернет-трафика и может вызвать перегрузку выделенного канала связи (замедленный доступ к сети Интернет).

Использование некоторых Internet-сервисов, таких как Internet-радио, веб-камера могут явиться причиной излишнего потребления трафика.

Поражение компьютерных систем пользователя вирусами приводит не только к чрезмерному увеличению объема входящего трафика (и, как следствие, его оплаты), но и к ухудшению качества предоставляемых Услуг. Вирусы создают паразитный трафик, занимают всю полезную пропускную способность канала подключения к сети Интернет и препятствует передаче полезного трафика.

При обнаружении избыточного трафика или чрезмерного использования Абонентом ресурсов Сети по отправке исходящих сообщений, могущих повлиять на работоспособность Сети связи в целом, Оператор, может приостановить оказание Услуг до устранения причин.

8. Порядок изменения и расторжения договора.

8.1. Если иное не предусмотрено Договором или Заказом, Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора или отдельного Заказа (при наличии технической возможности), письменно уведомив Оператора не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. В этом случае действие Договора или отдельного Заказа прекращается с момента, указанного в уведомлении, но не ранее истечения установленного настоящим пунктом срока предупреждения о расторжении Договора.

8.2. В случае письменного извещения Абонентом Оператора о несогласии Абонента с новыми ценами на Услуги (при соблюдении Абонентом п. 5.18 Правил), Заказ прекращает свое действие с даты вступления в силу новых цен на услуги Оператора по данному Заказу.

8.3. Договор прекращает свое действие досрочно (считается расторгнутым), если прекратили действие все Заказы, подписанные в рамках Договора. В этом случае действие Договора прекращается с момента прекращения действия последнего Заказа.

8.4. Абонент обязан до расторжения Договора завершить взаиморасчеты и вернуть Оператору полученное от него в пользование оборудование. В случае утраты такого оборудования, Абонент возмещает Оператору стоимость оборудования, если Стороны не договорятся об ином. Договор во всех случаях считается расторгнутым только после выполнения Абонентом условий, указанных в настоящем пункте.

8.5. Оператор вправе расторгнуть Договор с Абонентом, если в течение 2 (двух) календарных месяцев Абонент не вносил Абонентскую плату. В таком случае Оператор имеет право демонтировать Абонентскую линию и вернуть обратно оборудование,

переданное Абоненту по Акту приема-передачи во временное пользование, а Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней предоставить Оператору возможность демонтажа Абонентской линии в согласованные Сторонами сроки и вернуть Оператору, предоставленное последним Оборудование. Оператор имеет право взимать плату за повторное подключение Абонента.

9. Ответственность Сторон.

9.1. Ответственность Оператора:

9.1.1. Если в отчетном периоде имелись перерывы в оказании Услуг продолжительностью более одного часа, которые не являлись следствием виновных действий или бездействия Абонента и не являлись перерывами для совершения необходимых профилактических и ремонтных работ, проводимых Оператором с предварительным уведомлением Абонента, Оператор уменьшает ежемесячную фиксированную абонентскую плату за этот период на 1/720 (одна семьсот двадцатая часть) от суммы ежемесячной фиксированной платы за Услуги за каждый полный час прерывания Услуг. Срок перерыва отсчитывается с момента, когда Оператор получил от Абонента письменную заявку (с использованием почтовой или факсимильной связи) на предмет устранения повреждения, а окончанием перерыва считается момент, когда оказание Услуг было возобновлено. Излишне уплаченная Абонентом абонентская плата за истекший месяц в этом случае будет зачтена Оператором в счёт оплаты иных услуг связи или в счёт частичного внесения Абонентской платы за последующий период.

9.1.2. Оператор не несёт ответственности:

за перерыв или ухудшение качества услуг связи по Договору, если они вызваны неисправностями в сетях связи третьими лицами.

за содержание информации, передаваемой (получаемой) абонентом и (или) пользователем при пользовании услугами связи Оператора.

за безопасность подключения Абонента и проблемы с учетом трафика Абонента, возникшие в случае неквалифицированного пользования Услугами.

за перебои в предоставлении Услуг, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

за сбои и неполадки, связанные с невыполнением Абонентом инструкций по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения Абонента, а также вызванные использованием Абонентом нелицензированного программного обеспечения.

за невозможность получения (использования) Услуг, возникшую в связи с отсутствием у Абонента необходимых для этого знаний и навыков.

9.2. Ответственность Абонента:

В случае просрочки оплаты услуг, Оператор вправе требовать уплаты Абонентом неустойки (пени) в размере 1% от не оплаченной в установленный Договором срок суммы за каждый день просрочки, но не более суммы, подлежащей оплате. Неустойка выплачивается Абонентом Оператору в течение 10 (десяти) дней с момента получения

письменного требования Оператора об уплате неустойки. Задолженность оплачивается в полной сумме сверх неустойки.

Абонент несет ответственность за сохранность оборудования, предоставленного Оператором по Акту приема-передачи во временное пользование. Ремонт (замена) такого оборудования осуществляются Оператором за счет Абонента. Стоимость ремонта (покупки) поврежденного (утраченного) оборудования определяется согласно рыночной стоимости на день проведения ремонта (покупки нового оборудования).

Абонент несет ответственность за своевременность предоставления Оператору сведений об изменении места жительства. В случае несвоевременного предоставления таких сведений Абонент обязан оплатить стоимость Услуг, оказанных Оператором по месту установки пользовательского (оконечного) оборудования третьим лицам (Пользователям) за весь период предоставления Услуг вплоть до даты расторжения Договора.

Самовольное подключение Абонента к Сети Оператора недопустимо и преследуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Ответственность Сторон за нарушение любых обязанностей по данному Договору ограничивается реальным ущербом. Упущенную выгоду Стороны друг другу не возмещают.

Основания освобождения от ответственности:

Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие форс-мажорных обстоятельств. В число таких обстоятельств входят войны, военные действия, мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектами Федерации или органами местного самоуправления.

Немедленно после получения информации о наступлении любых обстоятельств, задерживающих исполнение настоящего Договора или иным образом препятствующих его исполнению, Стороны письменно уведомляют об этом друг друга, если только такие события не препятствуют такому уведомлению. В случае если такие события препятствуют уведомлению, Сторона, затронутая указанными обстоятельствами, уведомляет другую Сторону о таких обстоятельствах немедленно после получения возможности совершить такое уведомление. О прекращении обстоятельств непреодолимой силы Сторона, для которой они наступили, уведомляет другую сторону в течение 5 (пяти) дней.

Если обстоятельство непреодолимой силы вызывает существенное нарушение или неисполнение обязательств по настоящему Договору, длящееся более 90 (девяноста) дней, каждая Сторона имеет право прекратить действие настоящего Договора после подачи другой Стороне предварительного письменного уведомления о своем намерении прекратить действие Договора, за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

10. Споры и разногласия.

10.1. В случае возникновения между Оператором и Абонентом любых споров или разногласий, связанных с выполнением либо невыполнением любой Стороной обязательств по Договору, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем переговоров между Сторонами или их уполномоченными представителями.

10.2. Если споры не могут быть разрешены путем переговоров, спорные вопросы передаются на рассмотрение Арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. Подведомственность и подсудность споров с Абонентом - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, определяется в соответствии с законодательством. Перед обращением в суд обязательно предъявление претензии, которая подлежит рассмотрению в течение 3 (трех) календарных дней со дня получения, но не позднее чем в течение 10 (десяти) календарных дней со дня отправки, если иной срок не установлен Договором.

10.3. Данные Биллинговой системы Оператора об объеме потребленных Абонентом Услуг являются конечными данными для разрешения споров по объему оказанных Услуг.

11. Приостановление оказания услуг связи.

11.1. Абонент вправе воспользоваться приостановкой оказания услуг связи по Договору (Заказу) на 1 (один) календарный месяц 1 (один) раз в год бесплатно. В случае если Абонент хочет приостановить оказание услуг связи по Договору (конкретному Заказу) на срок, превышающий 1 (один) календарный месяц, Абонент обязан оплатить Оператору сумму, указанную в Заказе и умноженную на количество месяцев приостановки оказания услуг связи по Договору (конкретному Заказу) для сохранения Абонентской линии.

11.2. Не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты приостановки оказания услуг связи по Договору (конкретному Заказу) Абонент направляет Оператору заявление в письменной форме на адрес электронной почты лица, ответственного за продажи, в котором он указывает свои идентификационные данные (ФИО/наименование компании, № договора (№ Заказа, если Абонент хочет приостановить действие конкретного Заказа), паспортные реквизиты/реквизиты компании), период такой приостановки и дату возобновления оказания услуг связи по Договору (конкретному Заказу).

11.3. Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет Абоненту соглашение о приостановке оказания услуг связи по Договору (конкретному Заказу) и счет на оплату такой приостановки после получения заявления от Абонента, согласно п. 11.2 Правил.

11.4. Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней обязан оплатить счет за приостановку и направить в адрес Оператора подписанный экземпляр соглашения о приостановке.

11.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий приостановления оказания услуг связи Абонентская линия за Абонентом не сохраняется, и оказание услуг по Договору прекращается. Для возобновления оказания услуг по Договору требуется повторное подключение Абонента, которое производится на основании письменной

заявки Абонента и оплаты счета, выставленного Оператором Абоненту, по подключению и предоставлению абонентской линии.

12. Уведомления.

12.1. Любые уведомления, акты, счета и иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны другой Стороне по настоящему Договору, должны передаваться в письменной форме с использованием почтовой, факсимильной, электронной связи согласно контактной информации, указанной в Договоре.

12.2. Об изменении данных Сторон, указанных в Договоре (адресов, реквизитов, персональных данных и т.д.), Стороны обязаны письменно уведомлять друг друга в течение 3 (трех) календарных дней с момента соответствующего изменения.