

## РЕГЛАМЕНТ

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. «Интернет» - Обозначает всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют через шлюзы и коммутационные узлы, с использованием протокола TCP/IP.
2. «Сеть» - совокупность технических средств, посредством которых Провайдер предоставляет Абоненту услуги в соответствии с Договором.
3. «Услуги Интернет», или «Услуги доступа в Интернет» - означают услуги, для осуществления TCP/IP доступа в Интернет на основе выделенного канала (каналов) сети передачи данных и заключающиеся в передаче генерируемого оборудованием Абонента трафика в/из Интернет.
4. «Перерыв услуг» - означает случайный перебой или прерывание в услугах длительного как минимум три часа возникающие из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Провайдера.
5. «Зона ответственности» - совокупность оборудования и иных технических средств, находящихся под полным контролем одной из Сторон.
6. «Точка демаркации» - физически существующая и явно описываемая точка, в которой разделяются зоны ответственности Сторон. Зона ответственности Провайдера связи заканчивается, а Зона ответственности Абонента начинается на границе жилого помещения, в которое осуществляется предоставление Услуг.

### ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:

#### **Провайдер просит Абонентов:**

**До заключения Договора обдумать возможные негативные последствия подключения к сети Интернет.**

**Придерживаться сложившихся в Интернет традиций и этикета сетевого поведения.**

**Внимательно ознакомиться с инструкциями по работе в сети на официальном сайте.**

#### **1. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

- 1.1 Перед заключением Договора необходимо внимательно ознакомиться с Договором, Регламентом и Прейскурантом. Заключение Договора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора, Регламента и Прейскуранта.
- 1.2. Абонент обязан занести в Договор всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент. Сетевые реквизиты определяются Провайдером и содержат пользовательские имена доступа к сети «Интернет», и к статистике на WWW серверы Провайдера по лицевому счету Абонента, IP – адрес (адреса). Абонент не имеет права изменять их без согласия Провайдера. В случае необходимости Провайдер может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.
- 1.3. Абонент должен выбрать необходимые ему услуги и определиться с вариантом прокладки магистрали внутри квартиры (дома).
- 1.4. Провайдер осуществляет подключение в течении пяти рабочих дней с момента подтверждения технической возможности на подключение абонента, о чем сообщают абоненту. В случае, если в процессе подключения выяснились обстоятельства, препятствующие подключению, то Договор может быть расторгнут, либо срок подключения продлевается по соглашению с Абонентом.
- 1.5. Подключение квартиры (дома) Абонента к Сети производится при условии заключения с Провайдером Договора и оплаты стоимости подключения в полном размере, а также оплаты варианта прокладки магистрали внутри квартиры (отдельным платежом).
- 1.6. В случае заключения Абонентом повторного договора об оказании услуг связи по одному адресу, взимается плата за подключение к Сети согласно тарифам Провайдера.

#### **2. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

- 2.1 Оплата работ по подключению Услуг Провайдера производится на основе предоплаты. При подключении вносится абонентская плата за 1 месяц вперед и/или минимальный размер платежа пополнения, в зависимости от выбранного тарифного плана.
- 2.2 При расторжении договора на этапе подключения по инициативе Абонента, внесенная абонентская плата возвращается Абоненту после подписания двустороннего документа о расторжении Договора, внесенная плата за подключение Абоненту не возвращается.
- 2.3 После получения первой предоплаты Провайдер открывает Абоненту лицевой счет. По мере предоставления услуг производится списание денежных средств с лицевого счета Абонента. Абонент сам осуществляет контроль над состоянием своего лицевого счета. Информация о состоянии лицевого счета находится на WWW сервере Провайдера. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счет.
- 2.4 Списание денежных средств за Услуги (абонентской платы) производится по выбранному Абонентом тарифному плану в соответствии с условиями тарифного плана 1 числа каждого календарного месяца в 00:00 часов.
- 2.5 При несвоевременной оплате и возникновении на счете Абонента отрицательного баланса, предоставление Услуги приостанавливается до момента полного погашения задолженности. Тариф при этом остается активным. Оплаты за неиспользованные из-за задолженности дни, взимается в полном объеме за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.6.
- 2.6 По заявке Абонента предоставление Услуг может быть приостановлено на неопределенный срок. За активацию услуги «Пользовательская блокировка» взимается единовременная плата, стоимость данной услуги указана в Прейскуранте. Возобновление предоставления Услуг происходит только после полной оплаты услуги. В том случае если Абонент не пользуется Услугами Провайдера по предоставлению доступа в глобальную сеть «Интернет», более 3х месяцев, ежемесячно, начиная с 4ого месяца, со счета Абонента списывается сумма за аренду порта. Сумма списания указана в Прейскуранте.
- 2.7 В течении всего срока действия Договора, услуги, предоставленные Провайдером в течение соответствующего календарного месяца, будут считаться оказанными в согласованном сторонами объеме и надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента в течение 5 дней с момента завершения соответствующего календарного месяца. Претензии со стороны Абонента принимаются в течении 5 календарных дней с момента возникновения спорной ситуации. По истечении указанного срока претензии не принимаются. В случае невозможности решения спорного вопроса сторонами данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке. Если Провайдер согласится с претензией, то признанная сумма претензии будет использована Абонентом для оплаты услуг Провайдера в последующие месяцы.
- 2.8 При рассмотрении претензий по зачислению платежей на лицевой счет Абонента, применяются правила той платежной системы (банка), с помощью которой был осуществлен платеж.
- 2.9 Претензии и заявления по зачислению платежей на лицевой счет Абонента рассматриваются только при наличии оригинала квитанции об оплате (чека), в срок, не превышающий 14 календарных дней с момента произведения платежа.
- 2.10 Моментом оплаты считается поступление средств на счет Провайдера.
- 2.11 Услуга «Обещанный платеж» предоставляется Провайдером Абоненту один раз в месяц на 5 календарных дней. В случае если Абонент активировал услугу, он гарантирует оплату тарифного плана за месяц согласно Прейскуранту.

#### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

- 3.1. Абонент не имеет права передавать, сообщать учетные данные и пароли третьим лицам и самостоятельно несет ответственность за последствия таких действий. Абонент не имеет права передавать предоставляемое ему оборудование и/или программное обеспечение, если иное не указано в лицензии на программное обеспечение, третьим лицам без письменного согласия Провайдера.
- 3.2. Абоненту запрещается:
  - 3.2.1. Передавать в Сеть информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети.
  - 3.2.2. Использовать предоставленный ему доступ в Сеть Интернет для несанкционированного доступа и порчи компьютеров и иного оборудования Провайдера и/или других пользователей Сети и других сетей, в которые возможен доступ через Сеть.
  - 3.2.3. Осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб.
  - 3.2.4. Осуществлять действия или попытки уничтожения, или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств сетевого оборудования Провайдера или других абонентов путем умышленной рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом.
  - 3.2.5. Использовать Услуги Провайдера для предоставления третьим лицам или организациям доступа к Сети, а также для пропуска трафика от иных операторов, провайдеров и сетей связи.
  - 3.2.6. Использовать серверы DHCP так, чтобы они передавали информацию в Сеть Интернет Провайдера или назначали IP-Адреса в Сети Провайдера.
  - 3.2.7. Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах.
  - 3.2.8. Использовать идентификационные данные третьих лиц.
  - 3.2.9. Производить несогласованные с адресатом рассылки электронных писем и других сообщений, содержащих информацию рекламного, коммерческого или агитационного характера (СПАМ).

3.2.10. Размещать в электронных конференциях, форума, списках рассылки информацию, не соответствующую их тематике.

3.2.11. При установлении фактов действий, определяемых в п. 3.2., а также фактов попыток действий, которые с точки зрения Провайдера нарушают условия Регламента, Провайдер оставляет за собой право временно приостановить оказание услуг Абоненту по Договору. Повторное подключение Абонента к Сети осуществляется за плату согласно действующим тарифам.

3.4. Сетевое оборудование Абонента идентифицируется в сети по IP-адресу и MAC-адресу. При смене сетевого оборудования Абонента происходит автоматическая блокировка подключения – сетевое оборудование Абонента в целях безопасности отключается от сети. Разблокировка может быть произведена при обращении Абонента по телефону в службу технической поддержки не более 3х раз в течение календарного месяца. Каждая последующая разблокировка возможна только на основании письменного заявления Абонента.

#### **4.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

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

4.3. Абонент самостоятельно несет ответственность за свои действия по выбору и/или смене тарифного плана в личном кабинете.

4.4. Провайдер оставляет за собой право прекратить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые с точки зрения Провайдера нарушают условия договора.

4.5. Провайдер 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 Провайдера.

4.5.1. Зона ответственности Провайдера заканчивается, а Зона ответственности Абонента начинается, на точке демаркации.

4.5.2. Ответственность за сохранность и работоспособность линии связи в помещении Абонента несет Абонент.

4.6. Провайдер не несет ответственности за качество линий связи, если их предоставляют и (или) обслуживают третьи лица.

4.7. Провайдер не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг/работ Провайдера и не компенсирует такие убытки, кроме случаев, установленных действующим законодательством РФ.

4.8. Услуги, исходя из реальной коммерческой ситуации, предоставляются 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

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

4.10. При возникновении перерыва Услуг на сроке более чем 3 (три) суммированных часа в сутки, зафиксированного операторской службой Провайдера, Абоненту предоставляется кредит в виде доступа к Услуге Интернет в размере стоимости, получаемой умножением числа полных и неполных часов перерыва услуг на часовую стоимость абонентской платы за услуги Интернет, определяемую равной 1/720 ежемесячной абонентской платы за Услуги Интернет.

4.11. Срок перерыва Услуг определяется по усмотрению Провайдера на основании данных операторской службы Провайдера.

4.12. Провайдер не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Провайдера.

4.13. При возникновении любой неисправности, перерыве или нарушении в предоставлении Услуг, Абоненту необходимо незамедлительно сообщить Провайдеру о данном факте по телефону 8-928-660-92-91, 8-928-660-92-94, 8-800-550-92-91. В течении 3 (трех) рабочих дней Провайдер обязан выявить причину перерыва Услуг и устранить ее, если она находится в Зоне ответственности Провайдера. В случае, если неисправность связана с обстоятельствами непреодолимой силы, срок устранения неисправности может быть продлен.

4.14. Ответственность Провайдера перед Абонентом не будет превышать указанные выше размеры кредита, и распространяться на что-либо, помимо оговоренного доступа к Услуге Интернет. Помимо кредита, указанного в п. 4.10, Провайдер не отвечает за любые прямые и косвенные убытки Абонента или любой третьей стороны, связанные с перерывом услуг.

4.15. Провайдер не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом за любые 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 Провайдер не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

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

4.17. Провайдер не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., кроме вошедших в ЕДИНЫЙ РЕЕСТР доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено (Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ). Абонент признает, что уполномоченные государственные структуры, другие операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Провайдер не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

#### **5.ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств до Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся: стихийные бедствия (землетрясения, наводнение, иные природные условия, исключаяющие нормальную жизнедеятельность человека), решения органов власти и управления, забастовки, организованные в установленном законом порядке, беспорядки, военные действия, пожары, эпидемии, взрывы, аварии, акты вандализма (включая, но не ограничиваясь повреждением линий и сооружений связи), полное либо частичное ограничение поставки электрической энергии, произошедшее в результате действий третьих лиц, и другие обстоятельства, которые могут быть определены как непреодолимая сила, препятствующая надлежащему исполнению обязательств по Договору.

5.2. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют в течение 2-х месяцев, любая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения своих обязательств по Договору, причем ни одна из Сторон не вправе потребовать возмещения возможных убытков.

5.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, должна не позднее 7 (семи) календарных дней известить другую Сторону о наступлении/прекращении действия обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.

#### **6.ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

6.1. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при условии отсутствия его задолженности по Договору перед Провайдером. Абонент обязан письменно известить Провайдера о расторжении Договора не менее чем за 10 дней до прекращения пользования услугами.

6.2. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Провайдера, изложенной в письменной форме и переданной Абоненту в разумно возможный срок, в силу частных объективных причин, не входящих в расширенное понятие форс-мажорных обстоятельств (непреодолимой силы), при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

6.3. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Провайдера, изложенной в письменной форме, на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора/Регламента. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается, а задолженность в оплате услуг Абонентом компенсируется.

6.4. При расторжении договора по инициативе Абонента, неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств на лицевом счете возвращается Абоненту после подписания двустороннего документа о расторжении Договора, внесенная плата за подключение Абоненту не возвращается.

6.5. В случае расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в служебном порядке.

6.6. При расторжении Договора, Абонентское устройство для доступа в глобальную сеть «Интернет», установленное у Абонента согласно настоящему Договору, возвращается Провайдеру. Дополнительные оборудование (Wi-Fi- роутер, TV-приставка) является собственностью абонента.