

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 согласился 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, исключаящие 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.