

ПРИЛОЖЕНИЕ

к договору на оказание услуг связи
ООО "Южные телефонные сети"

Утверждено приказом генерального директора
ООО "Южные телефонные сети"
№ 0911011 от 01.10.2009 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ В СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ ООО "ЮЖНЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ СЕТИ"

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Абонент – пользователь услугами связи по передаче данных и/или телематическими услугами связи, заключивший с Оператором связи договор об оказании таких услуг (далее – Договор).

Оператор – Общество с ограниченной ответственностью "Южные телефонные сети" – оператор связи, оказывающий услуги связи по передаче данных, за исключением передачи голосовой информации, и/или телематических услуг связи, в соответствии с Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575, и ФЗ «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003г.

Услуги – услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации, и/или телематические услуги связи.

Расчетный период – под Расчетным периодом понимается календарный месяц. В случае подключения Абонента к сети Оператора не с 1-го числа месяца Расчетным периодом является период с фактической даты подключения по последнее число месяца подключения.

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

Информационно-биллинговая система (ИБС) – компьютеризированная система, осуществляющая процедуру расчетов с Абонентами.

Лицевой счет Абонента – аналитический счет в системе бухгалтерского учета Оператора, на котором учитываются операции, связанные с оказанием услуг связи Абоненту.

Внесение денежных средств на Лицевой счет – авансовый платеж Абонента в пользу Оператора с указанием номера Лицевого счета и наименования оплачиваемой услуги.

Списание денежных средств с Лицевого счета – списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.

Тарифный план обслуживания (ТПО) – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с сетью связи Оператора.

Предоставление Абоненту доступа к сети связи – совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и (или) подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к сети связи Оператора.

Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора – наличие незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора, позволяющей Оператору связи обеспечить возможность оказания Абоненту услуги связи, указанной в Заявке.

1. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

- 1.1. В соответствии с выданными Оператору лицензиями, Договором, а также настоящими Правилами, Заявкой Абонента и выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, являющимися неотъемлемыми частями Договора, Оператор оказывает Абоненту:
 - услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
 - телематические услуги связи.
- 1.2. В рамках оказания Услуг Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:
 - доступа к сети связи Оператора;
 - соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;
 - доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора;
 - доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
 - приема и передачи телематических электронных сообщений.
- 1.3. Доступ к сети связи Оператора организуется посредством:
 - абонентской линии (кабель UTP категории 5) от сети связи Оператора до помещения Абонента (технология Ethernet).

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

- 2.1. Доступ по технологии Ethernet может быть организован при наличии в доме или подъезде дома, где расположено

- помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости Ethernet сети Оператора.
- 2.2. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, представляет Оператору письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети. Форма письма собственника помещения устанавливается Оператором.
 - 2.3. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 30 (тридцати) дней со дня регистрации Заявки Абонента.
 - 2.4. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется. Если ТПО предусматривает крепление кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами Оператора, представитель Оператора производит монтаж кабеля по доступной поверхности стен (пола).
До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:
 - определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
 - обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);
 - удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;
 - удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощные – свыше 0,5 кВт – бытовые и профессиональные приборы, инструменты, генераторы и т.п.).
 - 2.5. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 2.4.
 - 2.6. При оказании услуг по подключению к сети, по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ, не предусмотренных ТПО (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате согласно действующим тарифам Оператора. Оператор вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ исходя из конкретных обстоятельств, в том числе в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.
 - 2.7. Если ТПО предусматривает настройку программного обеспечения компьютера Абонента в рамках оказания услуги по подключению силами Оператора, Оператор производит соответствующую настройку программного обеспечения компьютера Абонента в операционных системах MS Windows XP, Vista, Windows 7 и настройку почтовых клиентов Outlook Express или Microsoft Outlook. Настройка программного обеспечения в рамках других операционных систем, настройка иных почтовых клиентов Оператором не производится, и данное обстоятельство не является основанием для уменьшения стоимости услуги по подключению. Иные настройки могут осуществляться Оператором при наличии письменного заявления Абонента по действующим тарифам Оператора.
 - 2.8. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и при необходимости может выдаваться Лист настроек, содержащий сведения о необходимых параметрах настройки программного обеспечения, а также Идентификационные данные Абонента.
 - 2.9. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом.
 - 2.10. Технические параметры доступа по технологии Ethernet:
 - 2.10.1. Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet.
 - 2.10.2. Если иное не предусмотрено ТПО, полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором не ограничивается.
 - 2.10.3. Протокол передачи данных: TCP/IP версии 4 с поддержкой транспортных протоколов UDP и TCP.
 - 2.11. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора в качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператор при подключении присваивает окончному оборудованию Абонента статический IP-адрес или автоматически присваиваемый динамический IP-адрес согласно выбранному Абонентом ТПО.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

- 3.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором, используются действующие руководящие документы отрасли, регламентирующие технические параметры сетей и служб передачи данных.
- 3.2. Фактическая скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, от состояния элементов сети передачи данных, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми абонентский терминал осуществляет обмен данными), так и от наличия иных услуг связи, оказываемых Оператором, в связи с чем Оператор не гарантирует неизменность скорости обмена данными в течение всего периода оказания Услуги Абоненту.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

- 4.1. Оператор вправе запрещать инициирование сеансов связи из сети в сторону Абонента.
- 4.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Информация о текущих фильтрах содержится на сервере Оператора.
- 4.3. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами составляет 24 (двадцать четыре) часа. В случае превышения данной величины Оператор вправе осуществить принудительное завершение сессии.

- 4.4. Предоставляя Абоненту IP-адрес, Оператор вправе:
- использовать приватные адреса из диапазона, определяемого стандартом IETF RFC 1918;
 - для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022 и (или) технологию прозрачного кэширования для протокола HTTP (transparent proxy). При использовании технологии NAT могут не работать протоколы, требующие реального или статического адреса, в частности любые серверные приложения и протоколы, требующие установки обратного соединения, например протоколы прямого обмена сообщениями, голосового общения и обмена файлами, протоколы, использующие транспорт отличный от UDP и TCP, и не поддерживающие NAT, в частности VPN-туннели IPSec. Ограничения использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.
- 4.5. В случае применения Оператором привязки IP-адреса к оконечному оборудованию Абонента для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) оконечного оборудования Абонента, либо номер порта коммутатора доступа Оператора, к которому подключено данное оборудование. В случае замены оборудования Абонентом (а следовательно, изменения MAC-адреса) доступ к сети Оператора может быть невозможен.
- 4.6. Оказываемые Оператором Услуги не предназначены для:
- передачи по сети передачи данных голосовой информации в реальном времени;
 - работы с приложениями биржевых терминалов в реальном времени;
 - использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми через сеть передачи данных может повлечь причинение Абоненту ущерба.
- 4.7. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:
- 4.7.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее – Сеть), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.
- 4.7.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству РФ.
- 4.7.3. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.
- 4.7.4. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя.
- 4.7.5. Не подключать для использования Услуг оборудование и (или) программное обеспечение, не сертифицированное в РФ надлежащим образом. Без письменного согласования с Оператором не устанавливать аппаратные либо программные маршрутизаторы и(или) прокси-серверы.
- 4.7.6. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме – «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией;
 - несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
 - размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции, или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки;
 - размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
 - использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.
- 4.7.7. Не использовать Идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование в письменном виде. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность своих паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
- 4.7.8. Не фальсифицировать свой IP-адрес, MAC-адрес своего оконечного оборудования, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.
- 4.7.9. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.
- 4.7.10. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- 4.7.11. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе.
- 4.7.12. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:

- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
 - действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо с администраторами данного информационного ресурса;
 - передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- 4.7.13. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая будет препятствовать недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:
- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
 - общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
 - средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
 - общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
 - электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией услуги или без возможности ее отмены.
- 4.7.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.
- 4.7.15. Не использовать Услуги таким образом, чтобы создавать угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сети.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 5.1. Стоимость и система оплаты Услуг определяется выбранным ТПО. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующим прейскурантом Оператора.
- 5.2. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора авансовых платежей. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на Лицевом счете. Порядок расчетов может быть изменен для Абонента по согласованию с Оператором. Изменение порядка расчетов оформляется Дополнительным соглашением к Договору или указывается в п. 6 настоящего Договора.
- 5.3. Абонент вправе производить оплату оказываемых Услуг как путем внесения в кассу наличных денежных средств в местах работы с абонентами, так и в безналичном порядке через банки и иные кредитные учреждения, почтовые отделения. Информация о конкретных способах и форме оплаты предоставляется Абоненту в местах работы с абонентами. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платежей.
- 5.4. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.
- 5.5. Списывая средства с лицевого счета, Оператор вправе:
- осуществлять в начале Расчетного периода списание полной суммы абонентской платы;
 - осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на Лицевой счет платежи в качестве аванса за основные услуги.
- 5.6. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать:
- свою фамилию и инициалы;
 - адрес подключения к Услугам;
 - номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платежей;
 - вид услуг, за которые вносится платеж.
- Если способ осуществления платежа не позволяет указать все перечисленные выше реквизиты (например, при платеже через терминал моментальной оплаты и т.п.) Абонент указывает все реквизиты, которые есть возможность указать при данном способе платежа.
- 5.7. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций.
- 5.8. Данные Лицевого счета Абонента отражаются на сервере статистики Оператора. Данные Лицевого счета обновляются на сервере статистики не реже одного раза в сутки.
- 5.9. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Кроме того, узнать состояние Лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами.
- 5.10. При образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка, а также положительного остатка, но недостаточного для оплаты абонентской платы за соответствующий период, Оператор вправе приостановить оказание Услуг, уведомив об этом Абонента. Надлежащим уведомлением Абонента о приостановлении оказания Услуг при исчерпании остатка средств на Лицевом счете являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту на сервере статистики Оператора. Кроме того, Абонент в обязательном порядке будет уведомлен о приостановлении оказания ему Услуг при обращении Абонента в отдел Оператора по работе с абонентами по телефону.
- 5.11. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на Лицевом счете, Оператор обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на Лицевой счет Абонента и в течение следующего рабочего дня возобновить оказание Абоненту Услуг. По заявке Абонента Оператор проводит детализацию данных Лицевого счета. Информация о пределах детализации и стоимости услуги по детализации содержится в действующем

прейскуранте Оператора.

- 5.12. Системы оплаты услуг:
- 5.12.1. При использовании доступа по технологиям Ethernet, система оплаты устанавливается выбранным Абонентом ТПО. ТПО может предусматривать следующие системы оплаты:
- абонентская;
 - по объему входящего/исходящего трафика;
 - комбинированная.
- Объем трафика за каждую сессию учитывается с точностью до 1 байта, при этом считается, что 1 Кбайт = 1024 байт, 1 Мбайт = 1024 Кбайт, 1 Гбайт = 1024 Мбайт.
- 5.13. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней.
- 5.14. Надлежащим уведомлением Абонента считается направление Абоненту по электронной почте соответствующего письма на адрес для рассылок и (или) публикация соответствующего уведомления на сайте Оператора в разделе новостей и (или) в средствах массовой информации. Кроме того, уведомление Абонентов в обязательном порядке осуществляется в местах работы с абонентами.
- 5.15. Абонент принимает на себя обязательство не реже чем один раз в неделю проверять электронную почту адреса для рассылок и обращаться к разделу новостей на сайте Оператора.
- 5.16. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента и предъявлении документа, подтверждающего оплату Услуги.
- 5.17. Абонент вправе перейти на иной, согласованный с Оператором ТПО, путем подачи соответствующего заявления (Заявки).
- 5.18. Перевод Абонента на новый ТПО осуществляется с первого числа месяца. Абонент должен подать Оператору Заявку не позднее чем за 10 (Десять) календарных дней до окончания месяца, предшествующего месяцу, с которого Абонент желает пользоваться Услугами по новому ТПО. Оператор вправе отказать Абоненту в переводе на новый ТПО в случае нарушения Абонентом указанного срока подачи Заявки.

6. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

- 6.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов по телефону либо путем направления сообщения по электронной почте. Номер телефона +7(8662) 760 009 и адрес электронной почты для обращений support@kbr.ugtelset.ru.
- 6.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию.
- 6.3. Оператор в срок не более 24 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.
- 6.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.
- 6.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), диагностика проводится в максимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии.
Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:
- авария станционного (узлового) оборудования – в срок не более 5 рабочих дней;
 - авария магистральной линии связи – в срок не более 30 рабочих дней.
- 6.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) на кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.
- 6.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном разделом 9.1 настоящих Правил.
- 6.8. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.), Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности согласно действующему прейскуранту Оператора.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

7.1. Абонент обязуется:

- 7.1.1. Предоставлять за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивать наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, если предоставление оборудования и монтаж абонентской распределительной системы силами Оператора предварительно не будет согласовано Сторонами.
- 7.1.2. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, ТПО, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.
- 7.1.3. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем

своевременных авансовых платежей. Проверять наличие уведомлений Оператора относительно изменения тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.

- 7.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.
- 7.1.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям, или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.
- 7.1.6. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 7.1.7. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи, а также согласия на размещение в нежилых помещениях дома линий связи и оборудования Оператора, необходимого для оказания услуг связи.
- 7.1.8. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.
- 7.1.9. За свой счет предпринимать меры по защите абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 7.1.10. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.
- 7.1.11. Не изменять без предварительного согласования с Оператором IP-адрес и MAC-адрес оконечного оборудования и (или) сетевой карты Абонента. Незамедлительно уведомлять Оператора о замене оконечного оборудования и сообщать MAC-адрес нового оборудования, подключенного Абонентом к сети связи Оператора.
- 7.1.12. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.
- 7.1.13. Обеспечить доступ представителям Оператора к абонентской распределительной системе в период с 09.00 до 22.00, а в случае необходимости и к оконечному оборудованию (при предъявлении ими удостоверений) для проведения работ по монтажу абонентской линии, настройке оконечного оборудования, устранению неполадок и неисправностей и т.д.
- 7.1.14. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

7.2. Абонент вправе:

- 7.2.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных услуг, при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту услуг связи.
- 7.2.2. Изменить перечень услуг и (или) выбрать иной, согласованный с Оператором, тарифный план на услуги.
- 7.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.
- 7.2.4. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 7.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, при предъявлении документа, подтверждающего оплату услуг.
- 7.2.6. Требовать приостановки оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

8.1. Оператор обязуется:

- 8.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 8.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента, в том числе с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта Оператора), а также в местах работы с абонентами.
- 8.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.
- 8.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 8.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
- 8.1.6. Вести Лицевой счет Абонента, на котором отражать поступление средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.
- 8.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами.
- 8.1.8. Извещать Абонента об изменении стоимости услуг связи не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.
- 8.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту не позднее следующего рабочего дня за днем предоставления документов, подтверждающих внесение соответствующего платежа (в случае приостановления оказания услуг) либо устранения нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания Услуг.
- 8.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

8.2. Оператор вправе:

- 8.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случаях исчерпания средств на Лицевом счете Абонента, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации. В случае приостановления оказания услуг связи Абоненту по причине нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, с Абонента взимается плата за весь период приостановления оказания услуг в соответствии с установленным Оператором для таких случаев тарифом вплоть до устранения Абонентом нарушений или расторжения Договора по инициативе Абонента или Оператора в порядке, предусмотренном Договором.

Указанная оплата обусловлена необходимостью выделения для подключения Абонента к сети Оператора технических ресурсов на весь период действия Договора. Эти технические ресурсы резервируются за Абонентом в том числе при приостановлении оказания услуг.

- 8.2.2. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту или осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если Абонент нарушил условия и ограничения указанные в разделе 4.7 настоящих Правил.
- 8.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи.
- 8.2.4. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в настоящих Правилах.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Ответственность Оператора

- 9.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:
 - а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети передачи данных;
 - б) нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг;
 - в) неоказание или некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
 - г) нарушение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;
 - д) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте-гражданине, ставших известными Оператору связи в силу исполнения Договора.
- 9.1.2. При нарушении по вине Оператора срока предоставления доступа к сети связи (срока оказания услуги по подключению) Оператор по письменному требованию Абонента-гражданина в качестве выплаты неустойки уменьшает ему стоимость услуги по подключению на 3 процента за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети связи.
- 9.1.3. В случае неоказания или некачественного оказания Услуг Абонент вправе потребовать возврата на Лицевой счет средств, списанных с Лицевого счета, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами по вине Оператора. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети связи, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями Абоненту убытки.
- 9.1.4. Оператор не несет ответственности за:
 - качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг;
 - использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;
 - последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования Услуг Оператора.
- 9.1.5. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами являются:
 - нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;
 - несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ, а также иные противоправные действия (бездействия) третьих лиц;
 - использование третьими лицами Идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента (кроме случаев, когда эти данные стали доступны третьим лицам по вине сотрудников Оператора);
 - нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;
 - проведение Оператором работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;
 - нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами;
 - действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников оператора в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);
 - снижение качества работы линий связи, телефонной сети общего пользования, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами.

9.2. Ответственность Абонента

- 9.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:
 - а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
 - б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала (в том числе нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям, и на подключение оборудования третьих лиц);
 - в) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.
- 9.2.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, но не более суммы оплаты.
- 9.2.3. В случаях нарушения правил эксплуатации оборудования и (или) абонентского терминала, совершения действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора, Оператор вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

9.3. Обстоятельства непреодолимой силы

- 9.3.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если

докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

- 9.3.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, в том числе попадание разрядов молнии в кабели сети связи Оператора или сооружения, на которых закреплены кабели, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на городских инженерных сооружениях и коммуникациях, выход из строя или нарушение нормальной работы спутника, посредством которого организовано предоставление Услуги, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, действия и решения органов власти, органов управления многоквартирными домами, в которых расположена сеть связи Оператора, иные обстоятельства, объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

10. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 10.1. Абонент вправе потребовать приостановки оказания ему Услуг в случае сдачи Абонентом внаем (в поднаем), в аренду (субаренду) помещения, в котором установлено оконечное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении, если в заявлении Абонента не указана более поздняя дата приостановки. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг или с даты, указанной в заявлении Абонента о приостановке оказания Услуг (при указании периода приостановки). За весь период приостановления Оператором может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим ТПО либо прейскурантом.
- 10.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги, при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе, если в заявлении не указана более поздняя дата прекращения предоставления Услуг. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами.
- 10.3. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае неустранения Абонентом нарушения условий Договора, настоящих Правил или требований действующего законодательства в течение 3-х месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.
- 10.4. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:
- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
 - предъявления Оператору органом управления многоквартирным домом, домоуправляющей компанией или собранием собственников помещений многоквартирного дома требования о внесении платы за размещение сети связи в данном доме;
 - отказа владельца абонентской линии, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, от дальнейшего предоставления абонентской линии Оператору для оказания Абоненту услуг, при условии, что Оператор не нарушал свои обязательства перед владельцем абонентской линии.

С правилами ознакомлен:

Абонент _____ / _____ /

дата

Директор ОП ООО «ЮТС» в г. Нальчике

Гонов М.Х.