

**Регламент
оказания услуг телематических служб Интернет
ООО «Связь-Сервис»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В Договоре оказания услуг (далее – «Договор»), настоящем Регламенте (далее – «Регламент») используются следующие термины и определения:

-Интернет (или Глобальный Интернет) – международное объединение независимых сетей связи общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP, и являющееся совокупностью Промежуточных и Конечных.

-Промежуточная система – система, осуществляющая выбор пути передачи пакетов и передачу их по выбранному пути к следующей промежуточной или конечной системе.

-Конечная система – специализированное или универсальное вычислительное устройство, подключенное к Интернет и способное выполнять функции начальной или конечной точки передачи данных.

- Оператор связи-ООО «Связь-Сервис», действующее на основании полномочий, удостоверенных лицензиями «Телематические услуги связи»

-Абонент – юридическое или физическое лицо, пользующееся телематическими услугами связи и заключившие с Оператором связи настоящий Договор с выделением уникального кода идентификации;

- Абонентский терминал - оконечная аппаратура связи, находящаяся в распоряжении абонента и подключенная к сети связи.

- Абонентская линия - линия связи, соединяющая абонентский терминал с узлом связи оператора;

-Договор – соглашение об оказании телекоммуникационных услуг, заключенное между Оператором и Абонентом.

-Прейскурант - систематизированный перечень Услуг Оператора, с указанием цен.

- Биллинговая система - программно-аппаратный комплекс Оператора, предназначенный для регистрации и учёта абонентов Сети, учёта объёма и номенклатуры оказанных услуг и расчёта их стоимости, учёта сумм платежей и контроля за оплатой услуг

- Абонентская плата за обслуживание линии связи– фиксированный ежемесячный платеж взимаемый в соответствии с Прейскурантом, не зависящий от времени либо объема пользования услугой.

Перечень услуг входящих в состав понятия абонентской платы за предоставление линии и содержание ее в рабочем состоянии:

- техническая поддержка по телефону работоспособности абонентской линии и сети оператора в рамках зоны ответственности оператора;
- удаленная техническая поддержка серверов и рабочих станций оператора;
- регламентные и профилактические работы;
- ремонт и восстановление линии связи в зоне ответственности оператора
- администрирование активного сетевого оборудования оператора;
- выделение абоненту порта Ethernet 10/100 Мбит*с на оборудовании оператора и закрепление его за абонентом на все время действия договора.

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

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

- Телематические услуги связи - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений телематических служб (далее - Услуги связи);

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

- Предоставление доступа к услугам телематических служб - совокупность действий

Оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи оператора 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 телематических услуг связи;

- **Перерыв услуг** - означает случайный перебой или прерывание доступа к Сети длительностью как минимум четыре часа, возникающее из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, находящегося под прямым управлением и контролем Оператора.

- **Приостановление оказания Услуг связи** - отключение абонентских линий и (или) абонентского терминала от сети оператора, обеспечивающее предоставление Абоненту телематических услуг связи, с возможностью возобновления оказания таких услуг в случае выполнения Абонентом определенных, предусмотренных настоящим Договором, действий;

- **Сеть оператора (далее Сеть связи)** - сеть связи общего пользования, предназначена для возмездного оказания телематических услуг связи Абоненту и представляет собой комплекс взаимодействующих сетей электросвязи, по приему, обработке, хранению и передаче сообщений;

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

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

- **Внесение денежных средств на лицевой счет** - платеж Абонента на расчетный счет Оператора с внесением денежных средств на лицевой счет абонента.

- **Списание денежных средств с лицевого счета** - списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за оказанные услуги.

- **Баланс лицевого счета** - разница между двумя суммами денежных средств в определенный момент времени. Первая сумма состоит из денежных средств, внесенных на лицевой счет до данного момента времени; вторая сумма состоит из денежных средств, списанных с лицевого счета до данного момента времени.

- **Расчетный период** - период оказания конкретной услуги, которому поставлены в соответствие определенные платежи Абонента согласно условиям и тарифам. Расчетным периодом считается календарный месяц, в котором были оказаны услуги.

- **Сайт Оператора** - официальная информация Оператора, размещаемая в Сети по адресу <https://skynet66.ru>, включая разделы и отдельные страницы, имеющие префикс в виде указанного адреса.

- **Сеть оператора** - Сеть Оператора, состоящая из технических средств для оказания телематических услуг связи, включающая волоконно-оптическую или проводную Линии Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется оказание телематических услуг связи.

1 Бит – минимальная единица измерения количества информации.

1 Байт – принимается равным 8 Битам.

1 Килобайт – принимается равным 1024 Байт.

1 Мегабайт – принимается равным 1024 Килобайт.

1 Гигабайт – принимается равным 1024 Мегабайт.

1 Терабайт – принимается равным 1024 Гигабайт.

- Взаимоотношения сторон, не урегулированные настоящим регламентом, Договором и его приложениями, регулируются Федеральным законом «О связи» (№ 126-ФЗ от 07.07.2003г.), Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г. «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи» (далее - Правила), а также другими нормативно-правовыми актами, принимаемыми в установленном порядке с целью регулирования взаимоотношений в указанной области хозяйственной деятельности, включая акты и распоряжения федеральных органов исполнительной власти в области связи.

В случае изменения законодательства, влекущего недействительность настоящего Регламента, Договора или отдельных его положений, Договор и Регламент подлежат изменению с целью приведения его в соответствие с действующим законодательством

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1. Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи, далее Услуга; которая включает в себя предоставление доступа к Сети связи Оператора с использованием технологии

Ethernet/Fast Ethernet, услуги доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет (пользование Услугой), прием и передачу телематических электронных сообщений.

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

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

2.4. Техническая скорость (полоса пропускания) на организуемом канале при стандартных характеристиках медного кабеля Абонента устанавливается Оператором на стационарном оборудовании Ethernet/Fast Ethernet в зависимости от технической возможности и выбранного им Тарифного плана:

2.4.1. Ethernet (10BaseT): 10 Мбит/сек. в направлении к абонентскому терминалу и 10 Мбит/сек в направлении от абонентского терминала;

2.4.2. Fast/Ethernet (100BaseTX): 100 Мбит/сек. в направлении к абонентскому терминалу и 100 Мбит/сек в направлении от абонентского терминала;

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

2.5. **Зоны ответственности при предоставлении Услуги:**

Абонент: Абонентский терминал (персональный компьютер), программное обеспечение, включая операционную систему и абонентская линия от точки входа её в квартиру или арендованное помещение Абонента (включительно) до абонентского терминала.

Оператор: Абонентская линия от узла связи до точки ввода в помещение Абонента и Сеть связи Оператора до точки подключения (включительно) к сетям связи прочих операторов с которыми Абонентский терминал Абонента осуществляет обмен данными.

2.6. Разграничение прав собственности:

- Собственность Абонента: абонентская линия от точки ввода ее в помещение Абонента до абонентского терминала;

- Собственность Оператора: абонентская линия от узла связи до точки ввода ее в помещение Абонента.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И РЕГИСТРАЦИИ

АБОНЕНТ обязан:

3.1. Перед заключением Договора ознакомиться с Договором, Регламентом и Прейскурантом. Заключение Договора подразумевает согласие со всеми положениями Договора, Приложений к Договору, Регламента и Прейскуранта.

3.2. Предоставить все необходимые документы для оформления Договора.

3.3. Абонент считается зарегистрированным и может пользоваться услугами Оператора после подписания Договора и приложений к договору, организации фактического подключения и оплаты Абонентом платежей согласно выбранного тарифа в соответствии с действующим Прейскурантом.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (Порядок проведения профилактических (регламентных) работ, устранение повреждений).

4.1. Оператор предоставляет услуги на территории Свердловской области любому лицу, которое в них нуждается, при наличии соответствующих технических возможностей.

4.2. При потере соединения Абонентской установки абонента с сетью Интернет, Абоненту следует связаться с Оператором по телефону **49-56-56, 47-60-60**. Оператор обязан выяснить причины неработоспособности и ликвидировать неисправности, если они связаны с неработоспособностью сети Оператора.

4.3. Оператор не несет ответственности за работоспособность линий связи, а также технических средств, не принадлежащих Оператору.

4.4. Оператор устраняет аварийные ситуации на линиях связи или неисправность оборудования (в зоне ответственности Оператора) в течение трех суток без учета выходных. Время возникновения неисправности считается с момента сообщения Абонентом о неисправности

4.5. К повреждениям не относятся перерывы действия связи, вызванные следующими причинами:

а) плановые ремонтные работы;
д) блокирование доступа в интернет за неуплату стоимости абонентских, сервисных услуг;
е) неисправность оборудования клиента, в том числе использование не сертифицированного программного обеспечения;

з) повреждением линии связи в зоне ответственности абонента;

4.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.

4.7. Абонент может вызвать специалиста Оператора, для оказания следующих сервисных услуг:

- настройка сетевого подключения абонента для выхода в Интернет.
- восстановление линии в помещении абонента.
- настройка электронного почтового ящика.
- организация локальной сети в помещении Абонента
- установка дополнительного оборудования

Заказ сервисных услуг производится Абонентом по номеру **49-56-56, 47-60-60**. По факту оказания услуг составляется акт выполненных работ.

4.8. В субботу, воскресенье и праздничные дни прием заявлений и устранение повреждений не производится.

4.9. Оператор, не позднее, чем за 12 (двенадцать) часов до начала оповещает Абонента о проведении плановых и внеплановых профилактических и ремонтных работ сети Оператора, которые могут привести к временным изменениям скорости передачи данных или перерывам в работе сети. Оповещение производится на Web-сайте Оператора либо рассылкой на электронную почту абонента

4.10. В случае производственной необходимости проведения ремонтных работ на оборудовании, при которых будут кратковременные перерывы действия связи (не более 1 часа), абоненты не предупреждаются (кроме спец. абонентов), а поступившие заявления считаются заявлениями справочного характера.

4.11. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения телефонных консультаций в службе технической поддержки Абонентов по телефону **49-56-56, 47-60-60** с 9.00 до 18.00 ежедневно кроме субботы воскресенья по вопросам, касающимся предоставляемых услуг.

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

5.1. Оператор связи обязан:

5.1.1. Оказывать Абоненту услуги в соответствии с настоящим Регламентом, Договором и Прейскурантом.;

5.1.2. Обеспечивать устойчивую и качественную работу Сети связи и средств связи, находящихся в собственности Оператора связи;

5.1.3 По заявлению Абонента устранять неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи, в сроки, согласованные сторонами, с учетом технических возможностей, а недостатки в Услугах связи, возникшие по вине Абонента, устранять за дополнительную плату в соответствии с Прейскурантом Оператора связи;

5.1.4. Обеспечить в целях оказания телематических услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса;

5.1.5. Вести лицевой счет Абонента, в котором фиксировать информацию о фактическом объеме предоставленных услуг и платежах Абонента;

5.1.6. Обеспечить Абоненту доступ к информации лицевого счета.

5.1.7. Возобновить оказание телематических услуг связи Абоненту в течение суток со дня поступления денежных средств на расчетный счет оператора либо в кассу, либо со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

5.1.8 Оператор обязуется в течение 60 дней (если иное не оговорено в заявке) с момента подписания Договора и оплаты Абонентом суммы стоимости подключения в соответствии с Прейскурантом либо Приложением к Договору, выполнить работы по монтажу кабеля до помещения Абонента и произвести тестовое подключение

5.2. Оператор связи имеет право:

5.2.1. Не возмещать ущерб, если бездействие или неудовлетворительная работа Сети связи вызваны виновными действиями Абонента;

5.2.2. В случаях нарушения Абонентом условий Договора и/или требований действующего законодательства РФ, приостановить оказание Услуг связи до устранения нарушений.

5.2.3. В случаях не устранения Абонентом нарушения условий настоящего договора и/или требований действующего законодательства РФ в течение 6 (шести) месяцев, Оператор связи имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор. Абоненту высылается письменное уведомление о расторжении договора. При этом Абонент не освобождается от уплаты задолженности, если таковая имеется.

5.2.4. Регулировать в случае повреждения или перегрузки Сети связи порядок обслуживания, устанавливая ограничения по объему и скорости передаваемой /получаемой Абонентом информации.

5.3. Абонент обязан:

5.3.1. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 30 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения или иных реквизитов.

5.3.2. Предпринимать все возможные меры к обеспечению собственной информационной безопасности (применение сертифицированного программного обеспечения, сохранение конфиденциальности паролей доступа, идентификаторов, сетевых адресов и иной информации, способной обеспечить доступ третьим лицам к сети Оператора и информационным ресурсам Абонента);

5.3.3. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям, а также использовать только сертифицированное программное обеспечение на своем абонентском терминале, которое соответствует установленным требованиям;

5.3.4. Не допускать использования Абонентского терминала для преднамеренного причинения беспокойства другим абонентам (спам), создания им затруднительных условий для нормального пользования Услугами связи, услугами связи сети оператора, а также создания помех для нормального функционирования сетей связи;

5.3.5. Предпринимать меры по защите своего абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения и меры, препятствующие распространению Спاما и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.

5.3.6. Обеспечить наличие на лицевом счете (положительный баланс) суммы денежных средств, необходимой для оплаты телематических услуг связи в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом.

5.3.7. Самостоятельно следить за финансовым состоянием своего лицевого счета.

5.3.8. В целях сохранности своего оборудования и оборудования Оператора, на время грозовой активности извлекать кабель из сетевой карты абонентского терминала, так как во время грозовой активности возможны резкие скачки напряжения, которые могут привести к выходу из строя оборудования Оператора через абонентский терминал.

5.3.9. Соблюдать требования действующего законодательства и условия настоящего Договора, своевременно и в полном объеме вносить плату за предоставленные Услуги связи;

5.3.10 Абонент обязан проверять информацию, касающуюся настоящего Регламента и Договора на сервере Оператора связи <http://www.skynet66.ru> или в офисе Оператора не реже, чем один раз в 10 дней.

5.4. Абонент имеет право:

5.4.1. Беспрепятственно пользоваться оказываемыми ему в рамках Договора и настоящего Регламента Услугами связи, не нарушая прав других Абонентов и Оператора связи и не создавая помех устойчивой работе Сети связи;

5.4.2. На устранение нарушений Сети связи, произошедших не по его вине, в согласованные с Оператором связи сроки, с учетом технических возможностей;

5.4.3. На получение бесплатной информации об оказываемых Оператором связи Услугах связи, правилах их оказания и пользования ими, о тарифах на Услуги связи, а также о реквизитах Оператора связи и режиме его работы

5.4.4. Изменить перечень оказываемых Услуг связи, в том числе отказаться от Услуг связи, указанных в Договоре и Приложениях, путем заключения письменного соглашения с Оператором связи.

5.4.5. Услуга «Доверительный платеж».

Услуга «Доверительный платеж» доступна Абоненту, находящемуся в состоянии временной приостановки обслуживания по причине недостатка денежных средств на лицевом счете, и позволяет временно возобновить пользование Услугами Оператора.

Услугой «Доверительный платеж» можно воспользоваться один раз в расчетный период. Максимальная продолжительность услуги «Доверительный платеж» трое суток. Начало оказания

услуги определяется с момента подачи заявки. Заявка подается по номеру 47-60-60 и 49-56-56. Услуга вступает в силу в течении 30 минут после оформления заявки. «Доверительный платеж» можно включить при балансе не ниже минус 150 рублей. Услуга прекращает свое действие по истечении времени предоставления услуги.

5.5. Абоненту запрещается:

5.5.1 Передавать в Сеть оператора, включая глобальную сеть Интернет, информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов, обслуживающего персонала Сети, граждан РФ.

5.5.2 Использовать предоставленный ему доступ к Сети оператора включая глобальную сеть Интернет для несанкционированного доступа и порчи компьютеров Оператора и/или других пользователей Сети и других сетей в которые возможен доступ через Сеть оператора.

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

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

5.5.5 Запрещается порча, использование в личных целях абонентской линии, находящейся в собственности оператора.

5.5.6 Права и обязанности Абонента по Договору и настоящему Регламенту не могут быть переданы другим лицам без письменного предварительного согласия Оператора связи.

5.5.7 Абонент не имеет права сообщать учетные данные и пароли третьим лицам и самостоятельно несет ответственность за последствия таких действий. Абонент не имеет права передавать предоставляемое ему Оператором программное обеспечение третьим лицам без письменного согласия Оператора.

5.5.8 При установлении фактов действий, определяемых в главе 5.5. (п.п 5.5.1.-5.5.7), а также фактов действий, которые с точки зрения Оператора нарушают условия Регламента, Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту по Договору.

6. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Первоначальный набор услуг, тарифный план определяется в Договоре либо в Приложении к нему.

Абонент может изменить набор используемых услуг, тарифный план с начала очередного расчетного периода в офисе Оператора, путём подачи заявления и по предъявлении удостоверения личности - для физических лиц, или официального письма от организации - для Абонентов - юридических лиц. Запросить изменение услуг на следующий расчетный период Абонент должен до конца текущего отчетного периода.

Оплата Услуг по Договору и настоящему Регламенту производится на основании показаний биллинговой системы. Оплата Услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системам оплаты, по объему принятой/отправленной информации.

6.2. Для граждан, использующих телематические услуги связи в личных целях, и для юридических лиц и граждан, использующих телематические услуги связи в иных целях, могут быть установлены различные тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи.

6.3. Оператор связи вправе в одностороннем порядке изменить тарифный план обслуживания, пересмотреть (изменить и/или дополнить) Регламент и/или Прейскурант. Для ознакомления с вводимыми изменениями Абонент обязан проверять информацию, касающуюся настоящего Договора, на сайте Оператора связи <http://www.skynet66.ru> или в офисе Оператора не реже, чем один раз в 10 дней. Юридическим лицам уведомление о смене тарифных планов отправляется письмом на почтовый адрес или электронную почту либо по факсу.

6.4. Единица тарификации соединения по Сети связи устанавливается Оператором связи самостоятельно.

6.5. Плата за соединение по Сети связи (сеанс связи) определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации (байтов), либо вне зависимости от продолжительности соединения, если это определено выбранным Абонентом тарифным планом.

6.6. Система и порядок оплаты определяется условиями выбранного Абонентом тарифного плана обслуживания.

Оплата телематических услуг производится:

- посредством внесения на свой лицевой счет авансового платежа до начала очередного расчетного периода (физические лица)

- посредством внесения на свой лицевой счет платежа после окончания расчетного периода, не позднее 15 числа месяца, следующего за расчетным (юридические лица)

Платежи производятся путем перечисления денежных средств:

- на расчетный счет Оператора (через банки и иные организации, принимающие платежи).

- наличными в кассу Оператора.

- через терминалы самообслуживания

- онлайн на сайте оператора (www.skynet66.ru)

6.7. При регистрации Абонента в биллинговой системе Оператора создается Лицевой счет Абонента. Занесение денежных сумм на Лицевой счет Абонента производится в течение 1 рабочего дня с момента поступления денег на расчетный счет Оператора либо в кассу Оператора

Расчетным периодом является календарный месяц и исчисляется с 1-го по последнее число соответствующего месяца.

6.8 **Физические лица:** в случае недостатка денежных средств на счету Абонента Оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи. Для возобновления оказания телематических услуг связи Абонент должен пополнить свой лицевой счет на сумму абонентской платы согласно заявленному тарифу.

6.9. **Юридические лица:** В случае непоступления оплаты за услуги до 15 числа месяца, следующего за расчетным, Оператор имеет право приостановить оказание телематических услуг связи. Для возобновления услуг Абонент должен погасить сумму задолженности по предъявленным ему счетам за услуги связи.

6.10. В соответствии с действующими тарифными планами существует разные способы начисления для физических и юридических лиц

Физические лица: начисления оплаты за месяц на безлимитных тарифных планах складываются из 2-х сумм :

- Оплата за доступ к сети интернет

- Абонентская плата за предоставление линии связи во временное пользование.

Юридические лица: способ начисления зависит от выбранного тарифного плана .

6.11. **Абонентская плата за предоставление линии** начисляется ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце, даже если доступ к сети интернет заблокирован за неуплату.

6.12. **Оплата за доступ к сети Интернет** начисляется ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце. При недостатке денежных средств на Лицевом счете Абонента доступ к услугам приостанавливается, ежедневное начисление оплаты за доступ прекращается. Возобновление предоставления услуги Абоненту возможно только после выплаты полной суммы задолженности.

6.13. При нарушении срока оплаты, либо нарушении иных условий настоящего договора или требований действующего законодательства, Оператор связи вправе приостановить оказание Услуг связи Абоненту.

6.14. В соответствии с Договором, Прейскурантом, дополнительным соглашением формы и порядок расчетов могут различаться.

Информацию по вопросам оплаты можно получить:

- по телефонам **49-56-56, 47-60-60**

- в офисе Оператора в рабочие дни.

- в личном кабинете на сайте Оператора (для физических лиц)

Данные для доступа в личный кабинет указываются в Карте регистрации к Договору Абонента и выдаются совместно с данными для настройки оборудования

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. В случае неоплаты или несвоевременной оплаты оказанных услуг, задолженности по абонентской плате по настоящему Договору, Оператор связи имеет право начислить Абоненту неустойку в размере 1% от суммы, подлежащей оплате, за каждый день просрочки, но не более суммы, подлежащей оплате.

7.2. Оператор связи не несет ответственность перед Абонентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств по оказанию Услуг связи по настоящему Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло по вине Абонента, в том числе вследствие нарушения Абонентом условий Договора, настоящего Регламента, либо вследствие действия непреодолимой силы.

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

компенсирует такие убытки.

7.4. Оператор не будет, ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами в результате пользования сетью Интернет или получения доступа в нее (в том числе Оператор не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

7.5. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

7.6. Оператор связи не несет ответственность за содержание информации передаваемой и получаемой Абонентом по Сети связи. 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.

7.7. В случае нарушения условий договора Оператор Связи несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.8. Абонент, используя услуги Оператора, 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.

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

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

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

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

7.13. Стороны обязаны обеспечить оперативное взаимодействие друг с другом при обнаружении и устранении повреждений и неисправностей оборудования и в решении других технических вопросов.

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

7.15. Оператор не отвечает за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения услуг.

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

7.17. В состав услуг не входит обучение Абонента навыкам работы с компьютером и Интернет, настройка или диагностика персонального компьютера, периферийного оборудования и программного обеспечения Абонента

7.18. Абонент обязан возместить убытки (ремонтно-восстановительные работы) связанные с несанкционированным использованием либо порчей линий связи, находящихся в зоне ответственности оператора.

7.19. Во время стихийных бедствий, карантинных и других чрезвычайных ситуаций уполномоченные государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановки деятельности сети и телематических служб, а также средств связи Оператора. Данные обстоятельства являются форс-мажором, а вызванный ими перерыв в оказании услуг связи не влечет ответственности Оператора.

7.20. При монтаже в частном доме абонента прокладка кабеля осуществляется согласно пожеланиям абонента. Если монтаж не соответствует требованиям технической инструкции Оператор не несет ответственности за возможный ущерб внутренней отделки и фасада дома.

8. ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ПЕРЕНОСА НА НОВЫЙ АДРЕС, ИЗМЕНЕНИЕ ТАРИФНОГО ПЛАНА, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.

8.1. Приостановление предоставления услуг возможно по инициативе Абонента и на основании его письменного заявления, которое он должен минимум за 1 день до приостановления пользования услугой. Минимальный срок приостановления пользования услугой составляет 1 неделю, максимальный - 3 месяца. Возобновление пользования услугой происходит автоматически по завершении периода блокировки. Оплата производится согласно Прейскуранту. Возобновление пользования услугой не считается новой регистрацией и не влечет взимания платы за организацию подключения.

8.2. Перенос на новый адрес предоставления услуг возможен по инициативе Абонента на основании его письменного заявления, которое он должен подать за 30 дней до переноса на новый адрес предоставления услуги. Перенос на новый адрес предоставления услуг возможен при наличии технической возможности предоставления услуг по новому адресу. Оплата услуг производится согласно Договору и Прайс-листу.

8.3. Изменение тарифного плана производится Оператором согласно письменному заявлению Абонента. Смена тарифа производится с 1 числа месяца, следующего после получения Оператором заявления Абонента. Минимальный срок действия тарифа 1 месяц. Количество переходов Абонента на другой тариф не ограничивается.

8.4. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Односторонний отказ от исполнения договора регистрируется на основании письменного заявления Абонента. В случае регистрации данного отказа Оператор прекращает оказание этой услуги, при этом взимание оплаты за услугу прекращается с момента регистрации отказа.

8.5. В случае нарушения абонентом требований, установленных договором, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения.

Если абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев, оператор связи вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке о чем высылается письменное уведомление абоненту.

9. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИЙ И РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Рассмотрение разногласий сторон осуществляется с соблюдением претензионного порядка.

9.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию Услуг связи, Абонент, до обращения в суд, предъявляет Оператору связи претензию в письменном виде.

9.3. К претензии прилагаются копия настоящего договора или иного, удостоверяющего факт заключения договора, документа (квитанция об оплате, поданная заявка на устранение аварии, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору.

9.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

9.5. Срок рассмотрения претензии 60 (шестьдесят) дней. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Настоящий регламент размещен на Web-сайте Оператора (www.skynet66.ru), а также находится в офисе Оператора в печатном виде для ознакомления.

10.2. В случае установления сторонами Договора иных правоотношений гражданского оборота (представительство, агентирование, хранение, аренда и т.п.), не входящих в предмет Договора, обязательства, права и условия правоотношений устанавливаются отдельным Договором или Приложением.

11. ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И СЛУЖБЫ ОПЕРАТОРА

11.1. *Отдел по Работе с Абонентами* – специализированная служба Оператора, решающая следующие задачи по взаимодействию с Абонентом: официальная переписка с Абонентом по вопросам, связанным с Договором; доведение до Абонента сведений, связанных с предоставлением

услуг по Договору; принятие, обработка и рассмотрение заявок Абонента; подготовка и печать документов, связанных с Договором.

11.1.1. **Время работы отдела по работе с клиентами** – с понедельника по пятницу с 9–00 до 18–00; суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные.

11.1.2. **Контактная информация:** телефон (3435)495656, 476060 e-mail: 495656@svyaz-nt.ru 476060@skynet66.ru

11.2. **Служба Технической Поддержки** – специализированная служба Оператора, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Абонента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; устраняющая неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами Оператора.

11.2.1. **Время работы Службы Технической Поддержки** – с понедельника по пятницу с 9–00 до 18–00; суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные.

«Регламент оказания услуг телематических служб Интернет» является неотъемлемой частью «Договора на предоставление телематических услуг связи».