

# Правила предоставления услуг связи ООО «ИНКО-Тел»

Предоставление услуг связи осуществляется в соответствии с: настоящими Правилами, принятыми в ООО «ИНКО-Тел», действующими правилами предоставления услуг связи утвержденными Правительством РФ и утвержденными Тарифами.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1. Настоящие Правила применяются при оказании Абонентам услуг связи Обществом с ограниченной ответственностью «ИНКО-Тел» (далее именуемым «Оператор»).

1.2. По тексту настоящих Правил следующие термины будут иметь следующее значение:

1.2.1. «Личный кабинет» — информационная система, позволяющая Абоненту следить за состоянием своего Лицевого счета, перечнем предоставляемых Услуг связи и Дополнительных услуг. Абонент получает доступ к разделу «Личный кабинет» на Официальном сайте.

1.2.2. «Базовые Услуги связи» - услуги, оказываемые Оператором, при подключении которых задействуется минимально необходимое количество параметров/настроек, оборудования и монтажных работ.

1.2.3. «Дополнительные услуги» — дополнительные услуги, оказываемые Оператором Абоненту, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

1.2.4. «Зона действия сети» — территория, обслуживаемая сетью связи Оператора, в пределах которой существует подтвержденная Оператором техническая возможность предоставления Услуг связи.

1.2.5. «Абонент» — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, являющееся абонентом Оператора — пользователем Услуг связи на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг связи.

1.2.6. «Абонентское устройство» — терминальное оборудование (персональный компьютер, ноутбук и т.д. с установленной сетевой картой), сертифицированные для использования на территории Российской Федерации органами государственной сертификации, посредством которого Абонент получает доступ к сети связи Оператора.

1.2.7. «Абонентский отдел» — служба Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Абонентами по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и др.), рассмотрения обращений Абонентов, выполнения действий по управлению Услугами связи, статусами, балансами, изменения реквизитов (ФИО, паспортных данных и др.) посредством автоматизированной системы расчетов и других автоматизированных систем, оказания информационно-консультационных услуг Абонентам, проведения опросов и осуществления другой деятельности, связанной с обслуживанием Абонентов.

1.2.8. «Лицевой счет Абонента» — аналитический счет в автоматизированной системе расчетов Оператора, позволяющий Оператору учитывать информацию о начислениях и платежах за Услуги связи и Дополнительные услуги, а также о балансе счета, в котором хранится информация, необходимая для идентификации Абонента в целях предоставления доступа к Услугам связи (включая: МАС-адрес, Логин, Пароль) и иная контактная информация Абонента. Лицевой счет Абонента носит технологический характер, не имеет статуса расчетного или банковского счета.

1.2.9. «Логин» — учетная запись Лицевого счета Абонента, назначаемая Оператором и соответствующая номеру договора на услуги связи, служащая для идентификации Абонента при доступе к Услугам связи и формирования начислений при потреблении Услуг связи.

1.2.10. «Офисы продаж» — специальные офисы, организованные Оператором для обслуживания Абонентов Оператора. Адреса Офисов продаж размещены на Официальном сайте.

1.2.11. «Официальный сайт» — <http://www.inkotel.ru>

1.2.12. «Пароль» — секретный (буквенный, цифровой или цифро-буквенный) код, самостоятельно выбранный Абонентом, указанный в Договоре, предназначенный для идентификации Абонента при доступе к Услугам связи, а также для доступа к Личному кабинету Абонента.

1.2.13. «Платежные терминалы» — специализированные автоматические терминалы для приема платежей в пользу Оператора, осуществляющие обслуживание Абонентов Оператора на основании договора.

1.2.14. «Правила» — настоящие Правила оказания услуг связи компании «ИНКО-Тел».

1.2.15. «Сеть связи Оператора» — совокупность технологического оборудования Оператора, обеспечивающая оказание Услуг связи и Дополнительных услуг Абонентам.

1.2.16. «Тариф» — совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Абоненту пользоваться одной либо несколькими Услугами связи.

1.2.17. «Услуги связи» — услуги связи по передаче данных и телематические услуги связи, в том числе услуги доступа к сети Интернет, оказываемые Оператором, а также предоставление доступа к информационным ресурсам и телематическим службам Оператора. Полный перечень оказываемых Оператором услуг опубликован на Официальном сайте.

1.3. Услуги связи оказываются на территории действия лицензий Оператора, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи Российской Федерации. Реквизиты лицензий указаны в Договоре на услуги связи с Абонентом.

## 2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. В соответствии с настоящими Правилами Оператор обязуется оказывать Абонентам Услуги связи в Зоне действия сети, а также Дополнительные услуги, заказанные Абонентами, а Абоненты обязуются оплачивать оказанные Услуги связи по соответствующим Тарифам, а также оплачивать Дополнительные услуги.

2.2. Информация об Услугах связи и Дополнительных услугах публикуется на Официальном сайте в сети Интернет.

2.3. Для получения Услуг связи Абонент должен иметь Абонентское устройство, либо Абонентское устройство и терминальное оборудование (персональный компьютер, ноутбук и т.д. с установленной сетевой картой). Адресом установочного терминального оборудования и Абонентского устройства является адрес регистрации Абонента — физического лица или индивидуального предпринимателя, либо место нахождения (юридический адрес) Абонента — юридического лица, указанные ими при регистрации заключения Договора.

## 3. КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГ СВЯЗИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Услуги связи оказываются 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (триста шестьдесят пять) дней в году. Оператор оставляет за собой право приостанавливать оказание Услуг связи для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для оказания Услуг связи, в связи с расширением Услуг связи, а также для проведения ремонтных, профилактических и аварийных работ; при этом Оператор обязуется осуществлять мероприятия, связанные с обслуживанием Сети связи Оператора, по возможности во время, когда это может нанести наименьшие неудобства Абонентам.

3.2. Услуги Абоненту оказываются путем назначения Абоненту статического IP-адреса, не являющимся public-IP. Все выделяемые Абонентам IP-адреса и другие технические данные, необходимые для подключения Абонентов к услугам связи, являются собственностью Оператора, служат для доступа Абонентов к различным ресурсам и могут быть назначены, изменены или изъяты Оператором по его усмотрению. В рамках одного договора на оказание Услуг связи, для доступа в Интернет выделяется ОДИН IP-адрес. Класс обслуживания, соответствует классу «Средний» Рекомендаций МСЭ-Т. Качество услуг по ПД характеризуется следующими показателями: время переноса IP-пакета - не более 1 сек., вариация времени переноса IP-пакета - не более 1 сек. Качество услуг по ТУС характеризуется следующими показателями: Время реакции на запрос к серверу – 5 сек. Технические нормы, в соответствии с которыми оказываются ТУС: РД.45.129-2000 «Телематические службы», утв. приказом Министерства РФ по связи и информатизации от 23.07. 2001 г. № 175;

3.3. Услуги оказываются в пределах пропускной способности канала, исходя из степени интенсивности использования сетевых ресурсов и объема одновременно пропускаемого трафика.

3.4. Услуги связи, оказываемые Абонентам, отвечают всем требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации к аналогичным услугам. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей Услуг связи стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами Российской Федерации и условиями лицензий.

3.5. Принимая настоящие Правила, Абонент подтверждает, что он осведомлен о Зоне действия сети, которая определена:

- в зоне действия волоконно-оптической сети – публикуемыми на официальном сайте, а также находящимися в офисах продаж схемами, таблицами и адресными программами;

- вне зоны действия волоконно-оптической сети – результатами натурных испытаний, что не гарантирует оказание Услуг связи в каждой конкретной точке нахождения Абонента и/или Абонентского устройства. Качество оказания Услуг связи зависит от окружающей обстановки.

3.5.1. Абонент принимает условие, что оказываемые Услуги связи в силу естественных условий распространения сигнала могут ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и иных причин, при этом данные обстоятельства не являются перерывами в оказании Услуг связи и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора.

3.6. Принимая настоящие Правила Абонент подтверждает, что ему предоставлена полная информация о технических характеристиках Сети связи Оператора в отношении ее качества, надежности и ограничений, содержания оказываемых Услуг связи и Дополнительных услуг, порядке пользования Услугами связи и Дополнительными Услугами, и выражает согласие с указанным качеством оказания услуг связи и Дополнительных услуг.

#### **4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

##### **4.1. Подключение Абонента:**

4.1.2. Подключение Абонента производится в предварительно оговоренное время;

4.1.3. В стоимость подключения Базовых услуг входят:

- монтажные работы, проводимые не на территории Абонента (вне квартиры, вне офиса и др.),
- до 15-ти метров кабеля, необходимого для подключения услуги на территории Абонента,
- настройка одной точки подключения;

4.1.4. Дополнительные работы, проводимые на территории Абонента, оплачиваются отдельно, согласно действующим тарифам Оператора;

4.1.5. При подключении услуги Абонент должен проверить её работоспособность и поставить подпись в Акте выполненных работ подтверждающем факт получения услуги;

4.1.6. Все работы, проводимые техническими специалистами компании у Абонента должны оформляться актом выполненных работ

4.2. Поскольку договор на оказание Услуг связи в отношении физических лиц носит публичный характер, оказание Услуг связи таким Абонентам производится только в случае принятия Абонентами настоящих Правил в полном объеме без каких-либо изменений.

В отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей настоящие Правила действуют в случаях, если иное не установлено в договоре на оказание Услуг связи, заключенном между такими Абонентами и Оператором.

4.3. Услуги связи считаются оказанными Абоненту в соответствующем календарном месяце на последний день такого календарного месяца.

4.4. Принимая условия настоящих Правил, Абонент выражает свое согласие с правом Оператора использовать сведения о нем при информационно-справочном обслуживании в целях предоставления Абонентам информации, связанной с оказанием Услуг связи.

4.5. Оператор вправе отказать Абоненту в оказании Услуг связи. Отказ в оказании Услуг связи может быть вызван обстоятельствами, при которых оказание Услуг связи невозможно ввиду каких-либо технических, физических, топографических или иных естественных препятствий.

##### **4.6. Оператор обязан:**

4.6.1. Оказывать Абонентам Услуги связи, а также заказанные Абонентом Дополнительные услуги круглосуточно, за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.

4.6.2. Вести Лицевой счет Абонента.

4.6.3. Устранять технические неисправности в Сети связи Оператора, препятствующие пользованию Услугами связи и Дополнительными услугами.

4.6.4. Осуществлять по просьбе Абонента изменения в перечне оказываемых Абоненту Дополнительных услуг, первого числа месяца, следующего за месяцем подачи Абонентом в Офис продаж письменного заявления на включение/выключение соответствующей Дополнительной услуги (при отсутствии в заявлении более поздней даты активации соответствующей Дополнительной услуги).

4.6.5. Приостановить оказание Услуг связи и Дополнительных услуг по желанию Абонента. Абонент может выразить свое желание приостановить оказание Услуг связи посредством письменного обращения в Абонентский отдел, либо путем направления письменного заявления в Офис продаж, до 25 числа месяца, предшествующего приостановке услуги..

4.6.6. Для целей настоящих Правил приостановление, прекращение, возобновление оказания Услуг связи означает автоматическое приостановление, прекращение, возобновление оказания Дополнительных услуг соответственно.

4.6.7. Возобновлять оказание Услуг связи:

4.6.7.1. После устранения Абонентом нарушений, указанных в п. 4.7.1. настоящих Правил, и оплаты задолженности (в том числе пополнение баланса Лицевого счета Абонента), неустойки и/или необходимой суммы авансового платежа (аванса).

4.6.7.2. По желанию Абонента в случае, когда приостановление оказания Услуг связи было осуществлено по инициативе Абонента. Абонент может выразить свое желание возобновить оказание Услуг связи посредством обращения в Абонентский отдел Оператора, либо путем направления письменного заявления в Офис продаж.

##### **4.7. Оператор вправе:**

4.7.1. Приостановить оказание Услуг связи в случаях:

4.7.1.1. Нарушения Абонентом условий настоящих Правил, в том числе:

- нарушения обязательств по оплате Услуг связи, в том числе при неоплате по причине неадекватности счета из-за неверно указанных Абонентом реквизитов и/или персональных данных;
- нарушения обязательств по уплате неустойки;
- использования Абонентских устройств, которые являются неисправными, ухудшают условия работы других Абонентов или не соответствуют требованиям, устанавливаемым Оператором в отношении Абонентских устройств.

• если баланс Лицевого счета Абонента становится недостаточным для списания платежа за Услуги связи, предусмотренного выбранным Абонентом Тарифом, или по иным условиям, предусмотренным Тарифом. Предоставление права пользования Услугами связи возобновляется после пополнения баланса Лицевого счета Абонента в размере, достаточном для списания суммы, соответствующей стоимости Услуг связи в соответствии с выбранным Тарифом.

4.7.1.2. Причинения Абонентом вреда другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг связи и Дополнительных услуг, в том числе для распространения вредоносных программ, вирусов, использование ресурсов Сети связи Оператора в целях совершения противоправных деяний; а также использования Сети связи Оператора без предварительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, установки шлюзов для доступа в сети фиксированной связи и Интернет-телефонии или других мероприятий, приводящих к нарушению работоспособности оборудования и устройств связи Оператора, а также на время проверки до выяснения обстоятельств в случаях, когда у Оператора есть достаточные основания считать, что Абонентом нарушены требования п. 4.7.1.1., 4.7.1.2. настоящих Правил.

4.7.1.3. Нарушения Абонентом требований, предусмотренных настоящими Правилами, Федеральным законом «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, другими законами и нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

4.7.1.4. Обнаружения некорректно заполненных Абонентом идентификационных данных (пункт 4.8.7.).

4.7.2. В одностороннем порядке отказаться от оказания Услуг связи в случае неустранения Абонентом любых нарушений настоящих Правил, а также если:

4.7.2.1. оказание Услуг связи может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

4.7.2.2. оказание Услуг связи невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

4.7.2.3. Абонент без веских оснований не соглашается на условия оказания Услуг связи, предусмотренные настоящими Правилами;

- 4.7.2.4. Абонент своевременно не производит платежи за оказанные Услуги связи;
- 4.7.2.5. Абонент использует или намерен использовать Услугу связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услугу связи незаконным способом.
- 4.7.3. Временно ограничить суммарную пропускную способность канала связи Абонентам, использующим ресурсы Сети связи Оператора в качестве доступа к пиринговым файлообменным сетям (в том числе, с использованием технологии распределённого распространения файлов BitTorrent и пр.), если такое использование приводит к увеличению объема трафика и снижает общую пропускную способность канала связи для других Абонентов Оператора.
- 4.7.4. Без каких-либо уведомлений Абонента вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом. Ограничения доступа вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов нарушает общепринятые нормы использования сети Интернет. Ограничение доступа касается только адресации (доступности) и не означает нарушения конфиденциальности Абонента.
- 4.7.5. Не выполнять дополнительные технические требования Абонента при оказании Услуг, если таковые требования не являются необходимыми для получения Базовых Услуг связи предоставляемых оператором.
- 4.7.6. Не предоставлять детальную статистику по трафику Абонента в случае если расчетный период, за который Абонентом затребована детальная статистика, не закончен;
- 4.7.7. Не вести детальную статистику Абонента на безлимитных тарифных планах;
- 4.7.8. Не архивировать и не хранить детальную статистику Абонента более 10 (десяти) рабочих дней после окончания расчетного периода,

#### **4.8. Абонент обязан:**

- 4.8.1. Самостоятельно следить за: изменениями в тарифной политике Оператора, состоянием своих лицевого счетов, изменениями в правилах предоставления Услуг связи и изменениями в инструкциях по пользованию Услугами связи;
- 4.8.2. Самостоятельно и своевременно сделать заявку в Контактный центр при обнаружении проблем с предоставляемой ему Услугой связи
- 4.8.3. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг связи и/или Дополнительных услуг, заказанных у Оператора, в соответствии с установленными Тарифами.
- Оплата Услуг связи осуществляется Абонентом ежемесячно за каждое Абонентское устройство с момента его подключения независимо от факта пользования Услугами связи в течение месяца, за который производится оплата.
- 4.8.4. При утрате Абонентского (-их) устройств (-а) самостоятельно произвести отключение Услуг связи, путем обращения в Абонентский отдел или подачей письменного заявления в Офис продаж.
- 4.8.5. Оплачивать Услуги связи, а также Дополнительные услуги, оказанные Оператором и полученные с использованием утерянного(-ых) Абонентского (-их) устройств (-а) вплоть до момента отключения Абонентского(-их) устройств (-а).
- 4.8.6. В течение 30 (тридцати) календарных дней информировать Оператора об изменениях персональных данных и других реквизитов, заявленных при регистрации Абонентского устройства в Автоматизированной системе Абонентского самообслуживания.
- 4.8.7. При пользовании Услугами связи соблюдать действующее законодательство Российской Федерации, в том числе, законодательство, регулирующее отношения, связанные с информацией и авторскими правами.
- 4.8.8. Не передавать информацию о Логине, Пароле, и иной информации, позволяющей получить доступ к Автоматизированной системе Абонентского самообслуживания любым третьим лицам. Все риски, связанные с возможным умышленным использованием третьими лицами Логина, Пароля, в случае их ненадлежащего хранения Абонентом, несет Абонент.
- 4.8.9. При регистрации в качестве Абонента указать свои точные запрашиваемые идентификационные данные, включающие:
- Для физического лица и индивидуального предпринимателя: фамилию, имя, отчество, место жительства, наименование и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность. Для индивидуального предпринимателя дополнительно — дату и место государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, ОГРН.
  - Для юридического лица — наименование (фирменное наименование) юридического лица, его место нахождения, дату и место государственной регистрации, ОГРН.
- 4.8.10. Самостоятельно принимать меры по защите своего Абонентского устройства от вредоносных компьютерных программ, массовых рассылок, спама.
- 4.8.11. Самостоятельно подготовить абонентское устройство к пользованию Услугами связи (установить сетевую карту в компьютер, приобрести необходимые маршрутизаторы, адаптеры и т.п.).
- 4.9. Абонент вправе:**
- 4.9.1. Изменять набор оказываемых Абоненту Оператором Услуг связи и Дополнительных услуг с помощью подключения/отключения соответствующих Услуг связи и Дополнительных услуг, направив соответствующее письменное заявление в Офис продаж. Все технические требования по инициативе Абонента, оформляются Абонентом в виде заявления, рассматриваются Оператором и удовлетворяются только при наличии технической возможности;
- 4.9.2. Запрашивать детальную статистику по трафику, направив соответствующее письменное заявление в Абонентский отдел в течение 10 (десяти) дней после окончания расчетного периода.
- 4.9.3. Отказаться от пользования Услугами связи и/или всеми или частью Дополнительных услуг, направив соответствующее письменное заявление в Офис продаж. При отказе от Услуг связи в течение расчетного месяца Абоненту не возвращается остаток стоимости за предоставление Услуг связи за месяц, в течение которого Абонентом произведен отказ.
- 4.9.4. Приостановить пользование Услугами связи, направив соответствующее письменное заявление в Офис продаж.
- 4.9.5. Возобновить пользование Услугами связи в любой момент, направив соответствующее письменное заявление в Офис продаж.
- 4.10. При пользовании Услугами связи и Дополнительными услугами ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**
- 4.10.1. Использовать для доступа в сеть Интернет компьютерное оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом, которое может нарушить работоспособность Сети связи Оператора.
- 4.10.2. Посылать по Интернету или публиковать в Интернете любую информацию, которая противоречит законодательству Российской Федерации, нормативным правовым актам органов местного самоуправления, или принципам и нормам международного права, а также информацию, нарушающую законные права и интересы третьих лиц.
- 4.10.3. Использовать Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей.
- 4.10.4. Публиковать, передавать, запрашивать и использовать любую информацию или программное обеспечение, которое заведомо содержит в себе вирусы или другие вредные программные компоненты, в т.ч. программы — «взломщики» и «тройанские кони», позволяющие получать чужие пароли либо наносить какой-либо вред другим пользователям сети.
- 4.10.5. Посылать, публиковать, передавать, воспроизводить и распространять любым способом посредством Услуг связи или Дополнительных услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения автора.
- 4.10.6. Использовать предоставленный Оператором доступ к сети Интернет с целью незаконного получения, копирования, воспроизведения, распространения различного медиа-контента, авторские, смежные и иные имущественные права на который принадлежат Оператору и/или любым третьим лицам, в том числе в целях незаконного получения, копирования, воспроизведения, тиражирования и распространения аудиовизуальных, фотографических (изобразительных) или литературно-художественных произведений;
- 4.10.7. Использовать предоставленный доступ к сети Интернет и другим сетям для создания или участия в сетевом шуме (спаме). Спам определяется следующим образом:
- массовая рассылка предварительно несогласованных электронных писем (mass mailing), превышающих по объёму 10Кб и/или содержащих приложенные файлы, а также меньшего размера, при условии, что такая несогласованная рассылка порождает жалобы. Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;

- несогласованная рассылка электронных писем рекламного или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
  - рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
  - 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, какой из сетевых адресов был использован для совершения этих действий;
  - использование несуществующих обратных адресов электронной почты при отправке сообщения по электронной почте или в конференции и форумы, кроме случаев, когда получатели писем либо владельцы (администраторы) таких конференций или форумов разрешают анонимность отправителя.
- 4.10.8. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет или других сетей, проводить и принимать участие в проведении сетевых атак и сетевого взлома, распространять вирусы. Эти действия определяются следующим образом:
- использование против компьютеров или оборудования сети Интернет и других сетей специальных средств, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети, не принадлежащих Абоненту;
  - использование против компьютеров или оборудования сети Интернет и других сетей специальных средств, которые позволяют нелегально получить доступ на такой компьютер или оборудование, а также последующее использование такого доступа;
  - передача компьютерам или оборудованию сети Интернет и других сетей бессмысленной или бесполезной информации, создающая паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов;
  - уничтожение и модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами или администраторами этого программного обеспечения или данных;
  - фальсификация своего IP-адреса при передаче данных в Интернет;
  - фальсификация контактной информации о пользователе, предъявленной владельцам или администратором ресурсов Интернет или других сетей;
  - использование псевдонимов и анонимность, кроме случаев, когда правила пользования соответствующими ресурсами Интернет или других сетей разрешают анонимность при их использовании.

4.10.9. Использовать Абонентские устройства персонального доступа (предоставляющие техническую возможность одновременного доступа к сети для одного Абонента) для организации локальных (домовых) сетей, подключения к сети лиц, не являющихся Абонентами Оператора в нарушение условий оказания Услуг связи и Дополнительных услуг, установленных настоящими Правилами (раздел 4).

Примечания:

- 1) Оператор оставляет за собой право «всеерной» (массовой) рассылки сообщений, связанных с исполнением настоящих Правил.
- 2) Под «всеерной» (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в 2 (два) и более адреса сообщений, на получение которых у Оператора не имеется согласия владельцев этих адресов (настоящее ограничение никоим образом не имеет отношения к системе электронной подписи).
- 3) Оператор принимает все зависящие от него меры по недопущению несанкционированной всеерной рассылки третьими лицами.
- 4) Оператор оставляет за собой право в случае обнаружения действий, указанных в п.4.5., приостановить оказание Услуг связи до завершения разбирательств и устранения причин.

## 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Тарифы на Услуги связи устанавливаются в рублях РФ и включают суммы любых налогов и сборов, которые действуют на момент действия настоящих Правил и которые могут быть введены в период действия настоящих Правил. Тарифы публикуются на Официальном сайте и являются неотъемлемой частью настоящих Правил. Стоимость Дополнительных услуг устанавливается в рублях РФ и включает суммы любых налогов и сборов, которые действуют на момент действия настоящих Правил и которые могут быть введены в период действия настоящих Правил. Стоимость Дополнительных услуг публикуется на Официальном сайте и является неотъемлемой частью настоящих Правил.

5.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке менять Тарифы или устанавливать дополнительные Тарифы, а также менять стоимость Дополнительных услуг, предварительно уведомив Абонентов не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу указанных изменений путем размещения соответствующего сообщения на Официальном сайте. Датой уведомления является дата публикации соответствующей информации на Официальном сайте (далее — «Дата уведомления»). При своем несогласии с указанными изменениями Абонент вправе отказаться от принятия изменений путем прекращения пользования Услугами связи или Дополнительными услугами до даты вступления изменений в силу. Продолжение пользования Услугами связи или Дополнительными услугами по истечении этой даты рассматривается как согласие Абонента с внесенными изменениями.

5.3. Услуги связи оказываются на условиях предоплаты (авансовый метод расчетов), а также на условиях отложенного платежа (кредитный метод расчетов).

- Авансовый метод расчетов устанавливается для физических лиц. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в соответствии с заключенным с Оператором договором.

- Кредитный метод расчетов устанавливается для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в соответствии с заключенным с Оператором договором.

5.4. При авансовом методе расчетов Абонент вносит авансовый платеж (аванс) в размере, установленном Тарифом, публикуемым на Официальном сайте, на Лицевой счет Абонента, с которого Оператор списывает платежи за оказанные Услуги связи и Дополнительные услуги.

Денежные средства в счет оплаты Услуг при авансовом методе расчетов списываются с Лицевого счета Абонента до начала оказания соответствующей услуги в порядке, определенном выбранным Абонентом Тарифом.

При кредитном методе расчетов условия и порядок оплаты Услуг связи устанавливаются исключительно на основании письменного договора, заключенного с Оператором.

5.5. При подключении Абонента, в первый неполный месяц предоставления услуг взимается часть абонентской платы (за период со дня подключения до конца месяца), пропорционально уменьшается объем оказываемой услуги;

### 5.6. Оплата Услуг связи производится:

5.6.1. Путем осуществления платежа через Платежные терминалы, с которыми Оператор заключил договоры на обслуживание (перечень Платежных терминалов публикуется на Официальном сайте). При внесении предоплаты через Платежный терминал Абонент должен указывать номер Лицевого счета Абонента для идентификации платежа;

5.6.2. Путем осуществления наличного платежа в кассу Оператора в Офисе продаж.

5.6.3. Путем осуществления безналичного платежа банковским переводом на расчетный счет Оператора.

### 5.7. Услуги связи считаются оплаченными:

5.7.1. При использовании наличной формы расчетов — со дня поступления информации о произведенном платеже в автоматизированную систему расчетов (биллинг) Оператора;

5.7.2. При использовании безналичной формы расчетов — со дня поступления платежа на расчетный счет Оператора.

5.8. Банковские реквизиты для перечисления платежей в счет оплаты услуг связи в безналичной форме указаны на Официальном сайте.

5.9. Для пользования Услугами связи и Дополнительными услугами при авансовом методе расчетов Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета, в том числе, в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифа. При этом Абонент обязан пополнять баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями выбранного Тарифа, оплачивать Услуги

связи, включая пользование Услугами связи третьими лицами, использующими идентификационные данные Абонента (Логин, Пароль). Внесенные Абонентом денежные средства используются на оплату Услуг связи и заказанных Абонентом Дополнительных услуг с соблюдением всех положений настоящих Правил.

5.10. Информация по платежам, внесенным в качестве предоплаты за Услуги связи, отражается в Автоматизированной системе Абонентского самообслуживания. Абонент обязуется регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.

5.11. При поступлении платежа Оператор вправе погасить денежные обязательства Абонента в следующем порядке: неустойка, затем задолженность по оплате Услуг связи, затем задолженность по оплате Дополнительных услуг. Оставшиеся после погашения всех неустоек и задолженностей денежные средства засчитываются в счет авансовых платежей за оказание Услуг связи.

5.12. Абонент не вправе отказаться от оплаты Услуг связи и заказанных Дополнительных услуг из-за допуска третьих лиц к пользованию его Абонентскими устройствами.

5.13. В случае внесения Абонентом суммы, превышающей стоимость оказанных Услуг связи и Дополнительных услуг, превышение суммы оплаты расходуется на оплату оказанных Абоненту Услуг связи и Дополнительных услуг в последующие расчетные периоды.

5.14. После отказа от оказания Услуг связи Стороны производят расчеты по всем своим обязательствам. При отказе Абонента от оказания Услуг связи перерасчет стоимости Услуг связи пропорционально количеству дней, оставшемуся до конца расчетного месяца не производится, списанию подлежит полный размер абонентской платы за месяц, в котором Абонент выразил отказ от Услуг связи. Денежные средства, оставшиеся на Лицевом счете Абонента после списания абонентской платы за расчетный месяц, в котором Абонент выразил отказ от Услуг связи, возвращаются Абоненту.

Не считается задолженностью Оператора и неправомерным удержанием денежных средств задержка в выплате Абоненту неиспользованного в оплату Услуг связи остатка до истечения двух месяцев с даты подачи Абонентом Оператору письменного заявления, оформленного надлежащим образом, а также невыплата по вине Абонента, в частности, из-за сообщения Абонентом неверных реквизитов для банковского перечисления, непредоставления надлежащих документов, подтверждающих правопреемство и в иных, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации случаях.

При наличии у Абонента нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность Оператор вправе произвести удержание части неизрасходованных средств Абонента на погашение такой задолженности. Возврат денежных средств в таких случаях производится в размере денежных средств, оставшихся после погашения всех задолженностей Абонента.

По инициативе Абонента, в случае, если Абонент желает продолжить пользоваться Услугами связи, оказываемыми по другому договору (с использованием другого Лицевого счета), Абонент вправе по согласованию с Оператором связи отказаться от возврата ему неизрасходованных денежных средств, осуществив их перечисление на другой действующий Лицевой счет в счет оплаты услуг по другому договору, заключенному с Оператором.

5.15. Возврат неизрасходованных в оплату Услуг связи денежных средств в случае прекращения оказания Услуг связи Оператор производит:

5.15.1. Абоненту — физическому лицу на основании его письменного заявления (письменного заявления уполномоченного представителя физического лица) в Офисах продаж Абонентов.

5.15.2. Абоненту — юридическому лицу в рублях на расчетный счет, указанный Абонентом при заключении договора и/или регистрации. Возврат денежных средств Абоненту — юридическому лицу осуществляется по письменному заявлению юридического лица, подписанному главным бухгалтером и генеральным директором или лицами, надлежащим образом на то уполномоченными, и заверенному печатью юридического лица.

## **6. СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (Контактный центр)**

6.1. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в оказании Услуг связи Абонент может сообщить об этом по телефонному номеру Контактного центра, опубликованному на Официальном сайте или на электронную почту Контактного центра.

6.2. Абонент может обратиться в Контактный центр, в следующих случаях:

6.2.2. Необходимость настроек Абонентского оборудования и получения сетевых реквизитов при получении Услуг связи;

6.2.3. Необходимость телефонных консультаций и консультаций посредством электронной почты по вопросам связанным с оказываемыми Оператором Услугами связи.

6.2.4. График работы Службы технической поддержки Абонентов публикуется на Официальном сайте. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг связи и Дополнительных услуг.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

### **7.2. Оператор не отвечает за:**

7.2.1. Исправность и корректную работу оборудования Абонента;

7.2.2. Гарантированный доступ к отдельным ресурсам сети Интернет;

7.2.3. Любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате пользования услугами;

7.2.4. Задержки и перебои в предоставлении услуг по причине, которая находится вне сферы контроля со стороны Оператора;

7.2.5. Возникнувшие в процессе оказания услуг аварийные ситуации, либо другие непредвиденные перерывы в работе, произошедшие не по вине Оператора.

7.2.6. Содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами связи.

### **7.3. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:**

7.3.1. Неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг связи и/или Дополнительных услуг;

7.4.2. Нарушения правил эксплуатации Абонентского оборудования и Автоматизированной системы Абонентского самообслуживания.

7.4.3. Нарушения запрета на подключение Абонентского оборудования и терминального оборудования, не соответствующих установленным требованиям.

7.4.4. Совершения действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и Сети связи Оператора.

7.5. Абонент и Оператор освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

7.6. Все споры и разногласия по настоящим Правилам подлежат разрешению в суде по месту нахождения Оператора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.