

---

---

**РЕГЛАМЕНТ**  
**заключения, исполнения и прекращения Договора**  
**(пользования услугами ООО «Дальневосточная телекоммуникационная компания»**  
**(ООО «ДВТК»)**

---

---

**Телефон аварийной службы 8 902 508 63 55**

**I. Правила пользования Сетью.**

Настоящий документ определяет правила, соблюдение которых является обязательным для Пользователя при использовании услуг связи, предоставляемых Оператором. Действие этих правил распространяется на порядок использования ресурсов Сети. Здесь и далее под словом «Сеть» обозначены сеть Интернет и доступные из нее другие сети.

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Это объединение является децентрализованным, и единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью Интернет не установлено. Существуют, однако, положенные в основу настоящего документа, общепринятые нормы работы в сети Интернет (см. [www.telemagadan.ru](http://www.telemagadan.ru)), направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей.

Фундаментальное положение этих норм таково: правила использования любых ресурсов сети Интернет определяют владельцы этих ресурсов и только они (здесь и далее словом "ресурс" обозначается любая совокупность программных и аппаратных средств, составляющих в том или ином смысле единое целое. Ресурсом сети Интернет могут считаться, например, почтовый ящик, персональный компьютер, виртуальный или физический сервер, локальная вычислительная сеть, канал связи и т.д.). Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуется владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Оператор обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В соответствии с этим положением, любые действия Оператора, вызывающие жалобы владельцев других сетей, серверов, информационных ресурсов, новостных конференций, списков рассылки и т.п., доказывающие нарушение правил пользования соответствующим ресурсами, недопустимы и являются нарушением настоящих Правил.

**1.1. Ограничения на информационный шум (спам).**

1.1.1. Массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.

Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса).

Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов.

1.1.2. Отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата.

1.1.3. Рассылка (иначе как по прямой инициативе получателя)

а) электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера;

б) писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

в) Рассылка сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters).

г) Использование безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

1.1.4. Размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.

1.1.5. Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.

1.1.6. Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.

1.1.7. Рассылка информации получателям, ранее в явном виде выразившим нежелание получать эту информацию, информацию данной категории или информацию от данного отправителя.

1.1.8. 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.

1.1.9. Осуществление деятельности по техническому обеспечению рассылки спама (spam support service), как то:

- целенаправленное сканирование содержимого информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;
- распространение программного обеспечения для рассылки спама;
- создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может).

## **1.2. Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак.**

Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

1.2.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю.

1.2.2. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами

этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

1.2.3. Передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

1.2.4. Целенаправленные действия по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, списков открытых портов и т.п., иначе как в пределах, минимально необходимых для проведения штатных технических мероприятий, не ставящих своей целью нарушение пунктов 1.2.1 и 1.2.2 данной главы «Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак»

1.2.5. Пересылка по Сети и размещение в Сети или на своем компьютере любой информации, содержащей вирусы. Публикация и передача любой информации или программного обеспечения, которое заведомо содержит в себе вирусы или другие вредные программные компоненты.

### **1.3. Соблюдение правил, установленных владельцами ресурсов.**

1.3.1. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Правила должны быть легко доступными, написанными с учетом разного уровня подготовки пользователей.

1.3.2. Правила использования ресурса, установленные владельцем, не должны нарушать права владельцев других ресурсов или приводить к злоупотреблениям в отношении других ресурсов.

1.3.3. Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

1.3.4. В случае если правила, установленные владельцем ресурса, противоречат тем или иным пунктам настоящего документа, в отношении данного ресурса применяются правила, установленные владельцем, если это не ведет к нарушениям в отношении других ресурсов. В случае, если владельцем группы ресурсов явно установлены правила только для части ресурсов, для остальных применяются правила, сформулированные в данном документе.

### **1.4. Недопустимость фальсификации.**

#### **1.4.1. Пользователю запрещается:**

а) Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны, IP-адреса, MAC-адреса и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

б) Фальсифицировать или изменять свой IP-адрес или MAC-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть. Фальсификация заголовков IP пакетов, заголовков почтовых сообщений или сообщений, отправляемых в телеконференции.

в) Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.

г) Небрежно относиться к конфиденциальности собственных идентификационных реквизитов (в частности, паролей и прочих кодов авторизованного доступа), что может привести к использованию тех или иных ресурсов третьими лицами от имени данного пользователя (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

д) Включать в сеть Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительные приборы и устройства.

е) Передавать каким - либо образом услуги третьим лицам.

#### **1.4.2. Пользователь обязан:**

- а) Не использовать услугу для незаконных целей.
- б) Не пересылать по Сети и не размещать в сети любую информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству.
- в) Не распространять по Сети информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Пользователей и операторов Сети. Не использовать Сеть и иные компьютерные сети для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей, в т.ч. для рассылки рекламных, порнографических и любых других материалов, нежелательных для получателей.
- г) Эксплуатировать необходимое для получения услуг оборудование с соблюдением правил технической безопасности, применять сертифицированное в России надлежащим образом оборудование и программное обеспечение. Персональные компьютеры, кабельная продукция, соединяющая порт сети передачи данных Оператора с оборудованием Пользователя, и все другое оборудование должно иметь сертификат в соответствии с действующей системой сертификации в области связи (например, «Связь»), сертификат Госстандарта России (Гост Р) и сертификат Санитарно-эпидемиологической службы РФ.
- д) Периодически следить за изменениями, публикуемыми на WWW-сервере Оператора по адресу [www.telemagadan.ru](http://www.telemagadan.ru) (изменения в Договоре, настоящий Регламент, Прейскуранте Услуг, ценах, тарифах Оператора и прочее).
- е) Немедленно сообщать администрации Оператора обо всех нарушениях Регламента предоставления услуг, а так же работы линий и узлов Оператора.
- ж) Выполнять указания Оператора по настройке сетевых реквизитов для работы в Интернете и не изменять их без согласования с Оператором.

#### **1.5. Создание и настройка собственных ресурсов.**

1.5.1. При работе в сети Интернет пользователь становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих пользователю, третьими лицами. В связи с этим пользователь должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а при обнаружении случаев такого использования принимать оперативные меры по их прекращению.

1.5.2. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTP-relays);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей, позволяющие проводить с их помощью атаки типа smurf;
- электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены;
- www-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.

1.5.3. Оператор не несет ответственности за сохранность и/или конфиденциальность информации, передаваемой пользователем по сети и/или хранящейся на компьютере Пользователя, в т.ч. за сохранность логина и пароля доступа на страницу личной статистики.

1.5.4. Пользователь *самостоятельно* ограничивает доступ из сети к информационному содержанию своего компьютера, постоянно используя стандартные средства защиты информации. В случае если Пользователь не использует такие средства, информационное содержание его компьютера может оказаться открытым для несанкционированного доступа.

1.5.5. Подключение Пользователем любых устройств вне своей квартиры или иного помещения запрещается.

1.5.6.В случае если Пользователь эксплуатирует доступные из Сети сервера, он должен соблюдать следующие ограничения:

- Ретрансляция электронной почты через почтовый сервер Пользователя допускается только для почты Пользователя.

- Доступ к серверу новостей Пользователя разрешен только юридическим лицам и должен быть ограничен только сотрудниками Пользователя.

- Создание, использование или иной вид реализации Пользователем программно-технического обеспечения, реализующего функции прокси-сервера, запрещено.

1.5.7.При возникновении у Пользователя любых вопросов в связи с настоящим Правилами пользования услугами Интернет Пользователь вправе обратиться за разъяснениями по электронным адресам (E-Mail), указанным на сайте [www.telemagadan.ru](http://www.telemagadan.ru)

1.5.8.Пользователь обязан самостоятельно следить за своим счетом на странице личной статистики, в т.ч. за текущим балансом и за тем, чтобы Интернет Пользователя был **выключен** при выключенном компьютере.

## **1.6. Права собственности.**

1.6.1.Центральный и абонентские узлы доступа, а также компьютерная сеть, включая линейно-кабельные сооружения связи между узлами доступа (например, коммутаторами) принадлежащими Оператору, а так же сетевой кабель (например, «витая пара») проложенный до помещения, в котором расположено оконечное абонентское оборудование Пользователя (например, помещение квартиры), являются собственностью Оператора. Все дальнейшее его обслуживание является обязанностью Оператора. Ответственность за сохранность указанного оборудования несет Оператор.

1.6.2.Сетевая карта, установленная в компьютере Пользователя, кабель в пределах помещения, в котором расположено оконечное абонентское оборудование Пользователя и все программное обеспечение, установленное на ПЭВМ Пользователя, является собственностью Пользователя. Все дальнейшее его обслуживание и ответственность за надлежащее использование (в т.ч. заземление), сохранность является обязанностью Пользователя.

## **1.7. Особые условия.**

1.7.1.Оператор принимает все разумные усилия и действия для предотвращения несанкционированного доступа к личному счету (балансу) Пользователя, но всю полноту ответственности за безопасность лицевого счета несет Пользователь, в т.ч. ответственность за несанкционированно переданный объем трафика.

1.7.2.Оператор ни при каких обстоятельствах не контролирует и не несет ответственность за информационные ресурсы, размещенные Пользователями, а так же услуги и продукты, предоставляемые через общественные компьютерные сети (например, через сеть Интернет).

1.7.3.Ни при каких обстоятельствах Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Пользователю в результате соблюдения или невозможности соблюдения условий настоящего Договора, или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций.

1.7.4.Оператор не несет ответственности за любое установленное программное обеспечение и физическое состояние компьютерного оборудование Пользователя, если оно явилось причиной несанкционированного действия или бездействия в отношении Пользователя (вирусные программы, деструктивные программы и т.д.).

1.7.5.Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании телематических услуг связи, связанные с низкой технической осведомленностью Пользователя (выключением сетевого интерфейса, неправильными настройками оборудования и программного обеспечения и т.д.)

1.7.6.Оператор, ни при каких обстоятельствах, не компенсирует и не возвращает Пользователю несанкционированно или санкционировано скачанный и отраженный на его личном счету объем трафика, а также стоимость подключения к узлу связи Оператора, абонентскую плату или оплату за трафик.

1.7.7. Пользователь обязан не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством предоставляемых Оператором услуг связи программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца.

1.7.8. Пользователь (Абонент) несёт бремя материальной и иной ответственности за ограничения и материальные обременения, связанные с выбором посещаемых сайтов. Обязанность осуществлять связь с должной предусмотрительностью, обеспечивающей необходимую информационную безопасность, как и обязанность владеть необходимым уровнем технико-информационной осведомлённости лежит на Пользователе (Абоненте).

1.7.9. Оператор оставляет за собой право вводить механизмы, блокирующие отправку посланий, описанных выше, препятствующие проведению атак, а также осуществлять другие дополнительные действия, которые сочтет пригодными для предотвращения такой деятельности, включая без всяких ограничений принятие мер для взыскания издержек и расходов на установление нарушителей и расторжение с ними договора о предоставлении услуг.

1.7.10. Технология построения сети Интернет допускает поступления к Пользователю несанкционированной информации, сетевых запросов, которые, проходя через маршрутизаторы Оператора в сторону Пользователя, увеличивают его трафик.

1.7.11. Пользователь является ответственным за разработку и применение политики безопасности для регулирования собственного трафика. По просьбе Пользователя Оператор может оказать дополнительные услуги в области защиты информации.

1.7.12. По требованию Оператора Пользователь обязан в течение пяти (5) дней предоставить данные по использованию выделенных IP-адресов по установленной Оператором форме.

1.7.13. Пользователь разрешает производство работ по размещению оборудования и средств связи в многоквартирном доме, а также предоставляет право безвозмездного пользования общего имущества дома при эксплуатации сооружений связи и средств связи (оборудования).

## **1.8. Порядок и условия заключения договора**

1.8.1. Телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании договора, заключенного в письменной форме.

Для заключения договора с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор (далее - заявитель), подает оператору связи заявление о заключении договора (далее - заявление). Оператор регистрирует заявление в день его поступления.

1.8.2. Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

1.8.3. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При ее наличии оператор связи заключает с заявителем договор.

1.8.4. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме (допускается оповещение при помощи смс сообщения) в срок, не превышающий 10 дней с даты окончания проверки.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи к его заключению. Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных лежит на операторе связи.

1.8.5. Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования телематическими услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор.

1.8.6. Основные Права и обязанности, а так же ответственность сторон при пользовании услугами связи прописаны в Правилах оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575

### **1.9. Порядок предъявления и рассмотрения претензий**

1.9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию телематических услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют оператору связи претензию.

1.9.2. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи.

1.9.3. 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.

К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

1.9.4. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

1.9.5. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю.

1.9.6. Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

1.9.7. Требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных телематических услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание телематических услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления телематических услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными

### **II. Порядок оплаты услуг сети.**

Данный раздел описывает правила списания средств со счёта Пользователя и действия Оператора в случае исчерпания Пользователем средств на своём счёту (баланс в Личном кабинете).

2.1. Подробная информация о выбранном Пользователем тарифном плане опубликована на сайте Оператора [www.telemagadan.ru](http://www.telemagadan.ru)

2.2. Пользователь самостоятельно вносит на свой счет денежные средства и депонирует на своем лицевом счёту определенную сумму в счет оплаты трафика и будущих услуг. Более подробная информация о платежных системах, с помощью которых можно пополнить баланс Пользователя, размещена на сайте [www.telemagadan.ru](http://www.telemagadan.ru)

2.3. Ежемесячные обязательные платежи вносятся Пользователем авансом не менее чем **за 5 дней** до начала расчетного периода.

2.4. Длительность расчетного периода составляет календарный месяц.

2.5. Расчетным днем, с которого начинается расчётный период, является первый день соответствующего месяца, с момента которого Пользователь имел физическую возможность работать в сети Оператора.

2.6. По мере предоставления Услуг производится списание денежных средств с Лицевого счёта Пользователя в **следующем порядке:**

2.6.1. Стоимость израсходованного трафика списывается по мере его расходования Пользователем (если Соглашением о цене предусмотрена оплата за 1 МГ/Б. Информация на счёте Пользователя обновляется через промежутки времени, зависящие от технических возможностей Оператора. Оператор вправе установить иной порядок списания трафика.

2.6.2. При оплате телематических услуг связи с применением абонентской системы оплаты, списание ежемесячной абонентской платы производится первого числа каждого месяца вне зависимости от фактически использованного трафика до момента прекращения договорных отношений или изменения тарифного плана.

2.6.3. Плата за дополнительные услуги, в случае их использования, производится по факту потребления услуги, путем списания денежных средств со счета Пользователя или внесением денежных средств в кассу Оператора. Пользователь информирует о прекращении использования каких-либо дополнительных услуг не позднее предпоследнего рабочего дня предыдущего месяца. В случае возникновения долга на счёте Пользователя, после списания платы за дополнительные услуги, предоставление всех услуг приостанавливается.

2.7. В случае если Пользователем не дано письменное указание о смене **тарифного плана**:

2.7.1. Списание платы производится по умолчанию в соответствии с тарифным планом, выбранным им в предыдущий расчётный период.

2.7.2. Переход с одного тарифного плана на другой осуществляется с 1-го числа месяца, следующего за месяцем написания Пользователем соответствующего заявления или в личном кабинете, размещенном на сайте [www.telemagadan.ru](http://www.telemagadan.ru). Данное заявление Пользователь обязан предоставить лично (предъявив паспорт или иной документ, удостоверяющий личность) в абонентский отдел или авторизовавшись в личном кабинете, не менее чем **за два дня** до наступления предполагаемого периода.

В случае расторжения Пользователем договора до окончания расчетного периода, внесённая абонентская плата не возвращается и неистраченный включённый в стоимость трафик не сохраняется.

Переход с одного тарифного плана на другой впервые осуществляется бесплатно, последующие – по тарифам, действующим у Оператора на дату перехода.

2.8. Для изменения тарифного плана Пользователю необходимо написать заявление в свободной форме, обязательно указав: № договора, Ф.И.О. на кого оформлен договор, адрес Пользователя.

2.9. Изменение тарифного плана задним числом не производится.

2.10. Пользователь самостоятельно следит за своим лицевым счетом (балансом) и по мере необходимости пополняет его. Напоминание об отрицательном балансе или приближении задолженности не является прямой обязанностью Оператора, хотя и может осуществляться, например, в виде рассылки по контактным электронным почтовым адресам Пользователя.

2.11. В случае расходования Пользователем предоплаченного трафика, при нулевом или отрицательном балансе на лицевом счете Пользователя, Оператор приостанавливает ему возможность работы в Сети.

2.12. При нулевом или отрицательном балансе на счете Пользователя (абонента) доступ в сеть Интернет приостанавливается и возобновляется в течение суток со дня зачисления денежных средств на лицевой счет Пользователя. При этом с Пользователя (Абонента) взимается плата за весь период приостановки, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

2.13. В случае несогласия с выставленным счетом или показаниями в Личном Кабинете Пользователь в течение трех рабочих дней с момента оплаты может представить Оператору письменную претензию. Оператор рассматривает претензию по счетам или показаниям автоматизированной системы расчетов (биллинга) в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения претензии. Если Оператор согласится с претензией, то излишне уплаченная сумма будет им исключена из выставленного счета в следующем расчетном периоде.

2.14. Услуги, предоставленные Оператором, будут считаться реализованными и принятыми ежемесячно при отсутствии письменных возражений или претензий со стороны Пользователя. Факт выставления Оператором счета к оплате и последующая оплата (взаиморасчет) Пользователя будут засчитываться как закрытие очередного расчетного периода услуг (работ), отсутствие претензий со стороны Пользователя и принятие всех условий работы с Оператором, в т.ч. новых введенных.

2.15. По письменному заявлению Пользователя оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание телематических услуг связи пользователю. При этом с



Пользователя (Абонента) взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

2.16. По обращению Пользователя оператор связи:

2.16.1. Распечатывает детализацию IP посещаемых пользователями сайтов, за что взимается отдельная плата, в соответствии с ценами, действующими у Оператора на момент подачи Пользователем соответствующего заявления.

2.16.2. Производит расшифровку IP адресов посещаемых сайтов, за что взимается отдельная плата, в соответствии с ценами, действующими у Оператора на момент подачи Пользователем соответствующего заявления.

2.17. Оплата телематических услуг связи производится посредством авансового платежа. При этом пользователь вносит определенную сумму на свой лицевой счет, с которого оператор связи снимает платежи за оказанные пользователю телематические услуги связи согласно Соглашения о цене. Пользователь самостоятельно пополняет свой лицевой счет для поддержания положительной суммы остатка.

2.18. Основанием для списания средств со счета Пользователя за предоставленные соединения по сети телематических услуг связи (сеансы связи) являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных телематических услуг связи. Остаток на лицевом счете Пользователя (далее Остаток средств) рассчитывается Оператором как разница между суммой аванса и суммой, причитающейся к оплате за оказанные Услуги.

2.19. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети телематических услуг связи взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети телематических услуг связи.

### **III. Техническая поддержка Пользователя. Телефон службы технической поддержки +7 (4132) 300-100**

Данный раздел описывает общие правила консультаций Пользователей, в рамках данного Договора и вопросов, относящихся к компетенции и непосредственно к предоставляемым услугам Оператора.

3.1. Оператор, в рамках данного Договора, предоставляет всем Пользователям техническую поддержку по мере своих возможностей. Пользователь вправе получить у Оператора бесплатную устную телефонную консультацию по техническим вопросам, относящимся непосредственно к компетенции и относящимся непосредственно к предоставляемым услугам Оператора. Общая ежедневная продолжительность времени телефонных разговоров не должна превышать 20 минут. Продолжительность одного звонка – не более 5 минут.

3.2. Перед обращением в службу технической поддержки, Пользователь обязан ознакомиться с документами, публикуемыми на официальном сайте Оператора («Вопросы и ответы» и т.д.), в которых уже приведены типовые проблемы, возникающие у Пользователя, и варианты решения их.

3.3. Если техническая проблема или вопрос, задаваемый Пользователем, уже описаны в документах, публикуемых на сайте Оператора («Вопросы и ответы» и т.д.), то специалист технической поддержки вправе отказать в консультации Пользователю.

3.4. С целью уменьшения времени, затрачиваемого на обнаружение и устранение неисправностей, Пользователь обязан обо всех замеченных неисправностях оперативно сообщать в Службу технической поддержки Оператора. В случае отсутствия письменного сообщений от Пользователя о неисправностях в сети, претензии о недоступности некоторых сервисов не принимаются.

3.5. Специалисты Службы технической и информационной поддержки **обязаны и вправе:**

3.5.1. Проводить дистанционную диагностику (т.е. без выезда к Пользователю) технических проблем и неисправностей, возникающих непосредственно в сети Оператора и принимать, в соответствии со своими полномочиями, меры к их решению;

3.5.2. Консультировать по общим вопросам деятельности сети Оператора, при условии соблюдения раздела III пп.3.2-3.3 настоящего Регламента.

3.6. В обязанность специалистов Службы технической поддержки **не входит**:

3.6.1. Настройка операционной системы Пользователя, в т.ч. восстановление или повторная настройка сети (протокол TCP/IP и прочее); Настройка программного обеспечения Пользователя; Проводить работы по настройке и ремонту программно – аппаратного комплекса (ПАК) и периферийного оборудования Пользователя; Установка, настройка и обслуживание специальных программ: бухгалтерия, торговый и складской учет, зарплата и кадры, производство и услуги Пользователя; Поиск и устранение вирусов; Подключение периферийных и дополнительных устройств; Установка и настройка аппаратного обеспечения персонального компьютера. Модернизация (Upgrade); Восстановление потерянной информации на магнитных носителях; Консультации и помощь при приобретении компьютерной и оргтехники; Программирование на заказ прикладных баз данных; Индивидуальная сборка компьютеров на заказ; Анализ безопасности конфиденциальных данных при подключении к Интернету; Установка локальных сетей Пользователя; Проектирование и монтаж локальной вычислительной сети Пользователя; Восстановление работоспособности локальной сети в пределах помещения, в котором установлено оконечное абонентское оборудование Пользователя; Администрирование и обслуживание сетевого оборудования и серверов Пользователя; Профилактика и ремонт оргтехники (копировальных аппаратов, принтеров, факсимильных аппаратов, мониторов и ноутбуков); Ремонт мониторов, ноутбуков, принтеров, копировальных аппаратов Пользователя; Ремонт системных плат в оргтехнике (компьютерах, копировальных и факсимильных аппаратах) Пользователя; другие работы на оборудовании, которое по праву собственности принадлежит Пользователю.

3.7. Специалист Службы технической поддержки вправе, но не обязаны выполнять работы указанные в разделе III п.п.3.6.1 настоящего Регламента на платной основе или предлагать решить возникшие у Пользователя технические проблемы и вопросы третьим лицам.

3.8. Всю ответственность за выполненные работы и дальнейшее обслуживание программно-аппаратного комплекса Пользователя осуществляет лицо, или организация, выполнившая работы.

3.9. Выполнение работ подтверждается соответствующими документами (актами сдачи-приемки работ и т.д.).

3.10. При обращении в Службу технической и информационной поддержки за консультацией **необходимо указать**:

3.10.1. **Логин** Пользователя. Узнать его Вы можете в Приложении № 3 («Акт подключения к Сети») настоящего Договора.

3.10.2. **Фамилия И.О.** Пользователя.

3.10.3. **Адрес** Пользователя: улица, дом, корпус, квартира, этаж, подъезд, контактные телефоны.

3.10.4. Дату и время возникновения неполадки или диапазон времени. Сообщения с неточными формулировками "С утра ничего не работает..." - вызывает сложности в работе службы технической поддержки и требуют уточнений. Следует сказать/написать так: "Сегодня, с 10 утра ..."

3.10.5. **Суть проблемы** (проблем) Пользователя, связанной(ых) с необходимостью проведения работ по сервисному обслуживанию программно-аппаратного комплекса (ПАК), периферийного оборудования, сбоях в работе Сети и т.д. Конкретней опишите проблему. Например, уточните к каким серверам у Вас нет доступа, если не принимается почта, то на какой e-mail, какой Логин и какой pop-сервер вы указываете, если не отправляется – какой smtp-сервер Вы используете.

#### **IV. Общие условия установки, эксплуатации и обеспечения сохранности оборудования Оператора и Пользователя с техническими инструкциями Пользователю.**

4.1. Для обеспечения решения задач по подключению объектов Пользователя к Сети и предоставлению услуг электросвязи Оператор может устанавливать на объектах Пользователя в помещениях, предоставляемых Пользователем, принадлежащее ему Оборудование, а так же подключаться к сети электропитания Пользователя с постоянной круглосуточной нагрузкой.

4.2. Оператор является исключительным собственником Оборудования. Оператор может передавать Оборудование Пользователю на время действия настоящего Договора и/или соответствующего дополнительного соглашения по соответствующему Акту, подписываемому уполномоченными представителями Сторон. Возврат Оборудования оформляется соответствующим Актом, подписываемым уполномоченными представителями Сторон.

4.3. Пользователь обязан обеспечить и самостоятельно тестировать следующие условия эксплуатации Оборудования:

а) Оборудование должно быть обеспечено гарантированным (бесперебойным) электропитанием напряжением 220 В переменного тока с защитным заземлением (не занулением и не на громоотвод дома);

б) Оборудование должно находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров;

в) Оборудование должно быть удалено на расстояние не менее трех (3) метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов;

г) Оборудование должно находиться в легко доступном для его обслуживания месте, при этом ширина свободного прохода с фронтальной стороны блоков (приборов) должна составлять не менее 1 м;

д) Оборудование должно эксплуатироваться при температуре воздуха 20 градусов Цельсия (плюс-минус 5 градусов) и влажностью в пределах 30 – 80 процентов вне прямого попадания на него солнечных лучей;

4.4. Пользователь обязан исключить несанкционированный доступ к Оборудованию Оператора. С согласия Оператора к Оборудованию может быть подключено только сертифицированное оборудование. Подключение пользовательского оборудования производится только штатным кабелем. Для самостоятельного тестирования канала допускается использование только сертифицированных измерительных средств.

4.5. При возникновении каких-либо технических проблем с получением качественной услуги связи необходимо:

а) Убедиться в надлежащем исполнении требований, предусмотренных пунктами 4.3 – 4.4 настоящего параграфа IV;

б) Убедиться в исправности пользовательского оборудования, подключенного к Оборудованию Оператора, используя инструкции и техническую документацию на соответствующее пользовательское оборудование;

в) Убедиться в том, что пользовательское оборудование включено и находится в режиме полного функционирования. При выявлении проблем с исправностью пользовательского оборудования принять меры к устранению выявленных неисправностей.

г) В целях устранения фактов ложных выездов аварийной бригады Оператора Пользователь несет персональную ответственность за строгое соблюдение выше установленных правил и условий тестирования оборудования с самостоятельным подтверждением его исправности.

4.6. Факт ложного выезда аварийной бригады Оператора, влекущий ответственность Пользователя, устанавливается с учетом того, что по удаленной сетевой диагностике была подтверждена исправность канала, однако Пользователь настоял на аварийном выезде. При этом на месте посредством проведения измерений было установлено, что канал исправен либо его неисправность вызвана нарушением условий Договора со стороны Пользователя, например, по причине отсутствия гарантированного электропитания, использования нелегального программного обеспечения, сбоя в сетевых настройках или других положений вышеизложенных технических инструкций Пользователю.

4.7. Факт ложного выезда актируется на месте уполномоченными лицами Оператора на основании выданных ими технических данных (например, проверка работоспособности кабеля ноутбуком или иные анализирующие действия представителей Оператора доказывающие

работу оборудования Оператора) в присутствии представителей Пользователя и оплачивается Пользователем согласно Прейскуранту Услуг, в соответствии с условиями оплаты п.4 «Стоимость Услуг и порядок расчетов» настоящего Договора.

#### **V. Подключение.**

5.1. Требование к оборудованию Пользователя **предполагает:**

5.1.1.Заранее установленную Пользователем в свой компьютер Пользователя платы сетевого адаптера с разъемом RJ-45.

5.1.2.Прокладка кабеля внутри помещения Пользователя (например, внутри квартиры или офиса), может осуществляется Пользователем самостоятельно при технической консультации представителей Оператора.

Стоимость материалов и работ по прокладке кабеля согласовывается Сторонами в зависимости от объема и условий выполнения работ. Работы оплачиваются Пользователем на основании Акта выполненных работ, подписанного обеими Сторонами.

5.1.3.Настройку Пользователем установленного у него лицензионного программного обеспечения при технической консультации Оператора.

5.1.4.Стоимость дополнительных работ оговаривается индивидуально в каждом конкретном случае в зависимости от трудоемкости работы, в соответствии с ценами, действующими у Оператора.

#### **VI. Заключительные положения**

6.1. Все вопросы неурегулированные договором, настоящим Регламентом будут регулироваться Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575, Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами, действующими в Российской Федерации.