

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ООО «АйТи-Нэт»

\_\_\_\_\_ М.С. Бекренев

«15» января 2015г.

## **Правила предоставления и пользования услугами связи ООО «АйТи-Нэт»**

### **Общие положения**

#### **1.1. Сфера действия и регулирование**

1.1.1. Правила предоставления и пользования услугами связи ООО «АйТи-Нэт» (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании Оператором услуг связи и пользования Абонентом услугами связи, предусмотренными Договором.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

Услуги предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи. Реквизиты лицензий Оператора указаны в Договоре об оказании услуг связи и в местах работы с Абонентами:

Наименование услуг	Лицензии, выданы Роскомнадзором, дата, номер	Срок действия лицензий
Телематические услуги связи	от 17.02.2012г. №96186	до 17 февраля 2017г.
Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	от 17.02.2012г. №96185	до 17 февраля 2017г.
Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа	от 17.02.2012г. №96188	до 17 февраля 2017г.
Услуги связи для целей кабельного вещания	от 17.02.2012г. №96187	до 17 февраля 2017г.
Услуги связи по предоставлению каналов связи	от 20.05.2016г. №143973	до 20 мая 2021г.

## Понятия и определения

Для целей настоящих Правил используются следующие понятия и определения:

**«Абонент»** - физическое лицо, с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) и/или уникального кода идентификации.

**«Абонентский (лицевой) счет» («Л/С»)** - условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета Оператором денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) Абонентом, и на котором ведется количественный и стоимостной учет всех предоставляемых Абоненту Услуг, Дополнительных сервисов, и платежей Абонента. Лицевой счет открывается в Биллинге для Абонентов, которые подключены к Услугам, имеет уникальный номер и является персональным счетом Абонента.

**«Абонентская плата»** - ежемесячный платеж Абонента за Услуги Оператора, начисляемый согласно действующим у Оператора тарифам и выбранному Абонентом Тарифному плану.

**«Абонентская линия»** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

**«Абонентская разводка»** (кабельная разводка или абонентская распределительная система) - кабельная разводка, расположенная в принадлежащем Абоненту помещении и состоящая из кабеля, разветвителей, разъемов и розеток, соединяющих Оборудование Абонента с Абонентской линией.

**«Абонентский отвод»** - точка присоединения Абонентской линии к Сети Оператора на коммутаторе, принадлежащем Оператору и расположенном на коммутационном узле связи Оператора.

**«Биллинговая система» («Биллинг»)** - программно-аппаратный комплекс, используемый Оператором для учета объема оказанных Абоненту услуг связи, подсчета трафика, учета денежных средств на Абонентском лицевом счете Абонента, показания которого являются основанием для расчетов Абонента за Услуги Оператора.

**«Бланк-Заказ»** - заявление Абонента Оператору, утвержденное Оператором, о предоставлении конкретного вида услуги связи в соответствии с выбранным им Тарифным планом. Бланк-Заказ прилагается к Договору как его неотъемлемая часть.

**«Граница ответственности»** - граница ответственности сторон за эксплуатацию, техническое состояние и обслуживание Сети и Абонентской линии, разграниченная точкой присоединения абонентской разводки к Сети Оператора (абонентским отводом), и определяющая зону ответственности за эксплуатацию, техническое состояние и обслуживание Сети Оператора – Оператором до коммутационного узла связи, а зону ответственности за эксплуатацию и техническое состояние Абонентской линии – Абонентом от коммутационного узла связи (или от порта коммутационного узла, если Услуга предоставляется путем выделения Абоненту Порта) до Оборудования, а зону ответственности за эксплуатацию и техническое состояние Абонентской разводки – Абонентом.

**«Договор об оказании услуг связи» («Договор»)** - соглашение между Оператором и Абонентом в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.

**«Дополнительное соглашение»** - являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.

**«Дополнительные сервисы»** - услуги или работы, которые могут предоставляться Абоненту отдельно от предоставляемых Оператором Услуг в соответствии с действующими у Оператора Тарифами.

**«Зона покрытия»** - территория, на которой расположена Сеть, в пределах которой Оператор может предоставлять Услуги.

**«Личный кабинет»** - является автоматизированным интерфейсом самообслуживания пользователей услугами связи ООО «АйТи-Нэт» размещенном на корпоративном сайте ООО «АйТи-Нэт», либо на локальных сайтах макрорегиональных филиалов ООО «АйТи-Нэт», позволяющим пользователям самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию по услугам телефонной связи, телематическим услугам связи и услугам сети передачи данных, просматривать список выставленных счетов и внесенных

платежей получать доступ к дополнительным услугам ООО «АйТи-Нэт», а также совершать иные юридически значимые действия, в том числе изменение тарифного плана. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности ООО «АйТи-Нэт».

**«Локальная сеть»** - локальная вычислительная сеть (ЛВС), компьютерная сеть, покрывающая территорию зоны охвата Сети Оператора.

**«Оператор»** - ООО «АйТи-Нэт».

**«Оборудование» («Абонентское устройство»)**- находящееся в законном владении Абонента техническое средство (оконечное оборудование), включая программное обеспечение, преобразующее пользовательскую информацию в данные для передачи по линии связи Оператора, осуществляющее обратное преобразование, и обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

**«Правила оказания услуг связи»** - Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 310 от 18.05.2005г., Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006г., Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г., Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006г.

**«Порог блокировки»** - значение суммы на лицевом счете Абонента (нулевой или отрицательный баланс), по достижении которого происходит блокировка доступа в Сеть Оператора.

**«Порт»** - технологический разъём на коммутационном узле связи Оператора, к которому подключается Абонентская линия, включая и абонентскую разводку.

**«Расчетный период»** - временной промежуток равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных видов услуг или тарифным планом, в течение которого Абоненту оказываются услуги связи, подлежащие оплате Абонентом на условиях настоящего Договора.

**«Сопутствующие услуги»** - услуги и работы, которые являются неотъемлемой частью Услуги, в частности:

- техническое обслуживание;
- сервисы доступа – сервисы, которые обеспечивают доступ Абонента к Сети, а также к электронной почте, персональной странице статистики Абонента, в случае подключения к Услуге доступа к Интернету;
- административные сервисы - ведение учета записей о предоставлении Абоненту и потреблении им Услуг в соответствии с Договором (проверка оплат и платежей, предоставление счетов на оплату Услуги, изменение Тарифного Плана ит.п.);
- консультативные сервисы – предоставление Абонентам консультаций по техническим, финансовым и др. вопросам.

**«Стороны»** - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

**«Страница статистики»** - web-страница на сервере статистики Оператора, содержащая информацию об объеме полученных Абонентом Услуг Оператора и текущем состоянии Абонентского (лицевого) счета, имеющая адрес <http://efremov.zelenaya.net> (вход в Личный кабинет).

**«Сеть Оператора - (или: «Сеть передачи данных)»** — совокупность технических средств Оператора (оборудование, линии связи, компьютерная сеть, и т.п.), посредством которых Оператор предоставляет Абоненту Услуги связи, установленных у Оператора до узла связи (коммутационный узел), к которому подключается Абонентская линия.

**«Тариф»** - цена, по которой происходит расчет между Сторонами за оказанные Услуги, предоставленные Дополнительные сервисы и оказанные Сопутствующие услуги.

**«Тарифный план»** - совокупность технических и ценовых условий (тарифов), на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.

**«Трафик»** - нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи, т.е. объём информации, пропускаемый по Сети Оператора,

измеряемый в мегабайтах.

«**Мегабайт**» - единица измерения количества информации (Трафика), равная 1048576 (2<sup>20</sup>) стандартным (8-битным) байтам или 1024 килобайтам.

«**Техническая поддержка Сети**» - постоянная деятельность Оператора по поддержанию рабочего состояния Сети в границах ответственности Оператора, направленная на предоставление Абоненту бесперебойного доступа к Сети Оператора.

«**Услуга**» - каждая из услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту согласно условиям Договора.

Стороны используют приведённые в данной статье понятия и определения при толковании настоящих Правил и Договора.

## **2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора**

### **2.1. Заключение Договора**

Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.

Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу - по одному для каждой из Сторон.

Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.

По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

### **2.2. Изменение и дополнение условий Договора**

Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Оператора и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с Договором, настоящими Правилами или законодательством РФ.

При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, с момента совершения управомоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

Внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов по инициативе Абонента осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, или иного документа в соответствии с Договором, а при наличии технической возможности Оператора - интерактивно, через Личный кабинет или по телефону после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Аналоги собственноручной подписи Абонента -это используемые при определенных Оператором условиях абонентский номер, пароль и иные идентифицирующие Абонента данные (в том числе «Кодовое слово»), определенные Оператором, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

### **2.3. Прекращение/расторжение Договора**

Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору или на иных условиях, предусмотренных Договором. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге. Дата прекращения действия Договора указанная в заявлении, является датой расторжения Договора если иное не определено условиями заявления.

Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях,

предусмотренных законодательством РФ, настоящими Правилами оказания услуг, Договором. В случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор расторгает Договор.

#### **2.4. Срок действия Договора**

Срок действия Договора определяется Договором.

Действие Договора заключенного на определенный срок пролонгируется на каждый последующий календарный год, если ни одна из Сторон не заявит о прекращении действия Договора не менее, чем за 30 календарных дней до окончания срока его действия.

В случаях, предусмотренных законодательством РФ, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе срока оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание соответствующих Услуг до устранения нарушения, письменно уведомив об этом Абонента. Если Абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг связи, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

### **3. Правила оказания и пользования услугами связи.**

#### **3.1. Услуги связи, оказываемые Оператором:**

а) услуги передачи данных и телематические услуги: доступ к сети передачи данных, соединение по сети передачи данных, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе Интернет, прием и передача телематических электронных сообщений, доступ к услугам связи других взаимодействующих с Оператором операторов связи (далее – **«услуги передачи данных и доступа к сети Интернет»**);

б) услуги связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания: доступ к сети связи телерадиовещания, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, распространения (доставки) сигналов программ телевизионного вещания и (или) радиовещания по кабельной сети связи до пользовательского (оконечного) оборудования (далее – **«услуги связи для целей телерадиовещания»**);

в) услуги местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования (далее – **«услуги телефонной связи»**).

#### **3.2. Правила оказания и пользования услугами передачи данных и доступа к сети Интернет**

##### **3.2.1. Описание Услуги.**

Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи с предоставлением доступа к Сети передачи данных с использованием Абонентской линии для доступа Абонента к сети Интернет по выделенному каналу связи с использованием стандартных для Интернет протоколов передачи и правил адресации, а также доступа к сети передачи данных, соединение по сети передачи данных, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе Интернет, прием и передача телематических электронных сообщений, доступ к услугам связи других взаимодействующих с Оператором операторов связи.

##### **3.2.2. Услуга включает в себя следующее:**

- предоставление Абоненту с его персонального компьютера доступа к Сети передачи данных Оператора от адреса предоставления Услуг до узла связи Оператора и к стандартным сервисам (электронной почте, web, news), а через шлюз – к информационным ресурсам Интернет;

- предоставление на период пользования Услугой до двух фиксированных внутренних IP-адресов из адресного пространства Сети Оператора или предоставление одного внешнего (публичного) IP-адреса.

При предоставлении Услуги Оператор предоставляет Дополнительные сервисы и оказывает Сопутствующие услуги.

При отказе от Услуг выделенные Абоненту фиксированные внешние (публичные) IP-адреса перестают быть закрепленными за Абонентом и могут быть повторно предоставлены Оператором иным лицам.

Доступ в Личный кабинет Абонента, размещенный на сервере Оператора, осуществляется с использованием пароля, предоставляемого Оператором Абоненту после заключения Договора. Пароль является конфиденциальной информацией, предотвращающей несанкционированный доступ третьих лиц к Личному кабинету Абонента, хранящемуся на сервере Оператора. Абонент предпримет все меры для его сохранности. В случае утери пароля Абонентом или передачи его третьим лицам, Оператор не будет нести никакой ответственности за совершение каких-либо действий в Личном кабинете Абонента вплоть до получения Абонентом нового пароля от представителей Оператора по установленной процедуре.

Адрес, по которому предоставляются Услуги, указывается Абонентом в Договоре. Услуга предоставляется на территории действия лицензий Оператора на услуги телематических служб.

### **3.2.3. Техническое описание услуги доступа к Интернету:**

3.2.3.1. Технология предоставления Услуги – это постоянное IP-соединение с сервером доступа Оператора с динамичным или статическим предоставлением глобально-маршрутизируемого (public) IP-адреса из блока сетей Оператора на время сеанса работы. Почтовые сервисы используют протоколы IMAP/SMTP. Сервис USENET News использует протокол NNTP.

3.2.3.2. Абоненту предоставляются ресурсы опорной сети передачи данных Оператора. Скорость обмена данными на участке Абонент-сервер, доступ к ресурсам, расположенным на опорной сети передачи данных Оператора, доступ к паритетным каналам Системы обеспечивается в рамках скорости доступа, которая соответствует выбранному Тарифному плану.

3.2.3.3. Получение Абонентом ресурсов внешних каналов не гарантируется и определяется наличием в момент сеанса связи свободных ресурсов. Ресурсы внешнего канала, которые предоставляются Абоненту, ограничиваются программно-аппаратными устройствами Оператора и не превышают ресурсов, выделенных на порту Абонента в соответствии с выбранным Тарифным планом.

3.2.3.4. Качество Услуги, которая предоставляется, обеспечивается Оператором путем предоставления таких ресурсов внешними каналами, на которых на протяжении любых 20-ти часов суток пиковая нагрузка не превышает 90% суммарной пропускной способности внешних каналов.

3.2.3.5. Пропускная способность (скорость доступа) на порту Абонента определяется загрузочным профилем, в соответствии с Тарифным планом. Стандартный профиль для любого Тарифного плана имеет симметричные показатели пропускной способности для входящего и исходящего трафика.

### **3.2.4. Порядок предоставления Услуги.**

После поступления от Абонента заявки на подключение к Услуге, Оператор определяет наличие Технических условий (ТУ) для подключения и предоставления Услуги.

При отсутствии ТУ для подключения и предоставления Услуги, Оператор информирует Абонента о необходимых оперативно-технических действиях, которые могут быть выполнены Оператором или Абонентом для создания необходимых ТУ.

Абонент может подать заявление на подключение к Услуге, любым из нижеперечисленных способов:

- В офисах продаж;

- По телефонам Оператора: +7 (4872) 79-02-50; +7 (930) 791-02-50;

- На сайте Оператора <http://efremov.zelenaya.net>.

Работы по подключению Оборудования Абонента к локальной сети Оператора могут быть начаты после подписания сторонами Договора и осуществления Абонентом оплаты за услугу подключения / инсталляции.

Планируемый срок подключения / инсталляции Услуг Оператором зависит от технических возможностей Оператора и Аппаратуры и Оборудования Абонента, но в любом случае не может превышать пятнадцати дней, если иное не оговорено в Договоре. Дата начала предоставления Услуг после подключения Аппаратуры к Сети Оператора согласовывается с Абонентом-физическим лицом устно (но в любом случае – не ранее оплаты им Абонентской платы), а с юридическим лицом согласовывается в Бланке-Заказа.

Абоненту может быть отказано в предоставлении Услуг на основании результатов технического обследования возможности предоставления Услуги. При этом соответствующий Бланк заказа на Услуги, для предоставления Услуг по которому производилось техническое обследование, считается расторгнутым по соглашению Сторон с момента получения Абонентом уведомления Оператора о невозможности предоставления Услуги, а Абонент не вправе требовать возмещения каких-либо убытков, компенсации расходов или оплаты штрафных санкций от Оператора.

При наличии Технических условий для подключения и предоставления Услуги или согласия Абонента оплатить оперативно-технические действия для создания необходимых ТУ, Оператор формирует для Абонента счета для оплаты стоимости подключения к Услуге и на оплату Услуги согласно Прейскуранту, а при необходимости, и стоимость оперативно-технических действий для создания ТУ (оборудование, материалы, работа) и согласовывает с Абонентом дату и время подключения к Услуге. Между Абонентом и Оператором также может быть подписано отдельное соглашение по подключению к Услуге с указанием в нем перечня Оборудования, предоставляемого Оператором Абоненту, его стоимости и стоимости работ по подключению.

Подключение к Услуге Абонента – физического лица проводится лицами, уполномоченными Оператором, при наличии у Абонента оплаченных счетов, указанных в п.1.2.3, документа, который удостоверяет личность и место регистрации физического лица, копии идентификационного кода. Подключение к Услуге юридического лица проводится лицами, уполномоченными Оператором, в соответствии с условиями Договора, при наличии у Абонента копий уставных и других документов, указанных в договоре.

Оператор имеет право обеспечить выполнение работ, связанных с подключением Услуги, путем привлечения третьих лиц (юридических или физических) и предоставляя им необходимую для выполнения этих работ информацию об Абоненте. Ответственность за качество и своевременность выполнения таких работ перед Абонентом несет исполнитель работ.

### **3.2.5. Приостановление предоставления Услуги, отключение Услуги, восстановление подключения Услуги.**

3.2.5.1. В случае отсутствия средств на Лицевом счете Абонента за Услугу и Дополнительные сервисы, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги Абоненту и/или отключить Абонентский отвод от Сети.

3.2.5.2. Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги на время проведения профилактических работ для выполнения Технического обслуживания. Суммарное время приостановления предоставления Услуги не должно превышать 24-х(двадцати четырех) часов в месяц. Оператор не меньше чем за сутки информирует Абонента через электронную почту или SMS о дате и времени приостановления предоставления Услуги. В случае превышения установленного срока приостановления предоставления Услуги, Оператор, только по письменной заявке Абонента, производит перерасчет и возвращает на Лицевой счет Абонента средства, начисленные за Услугу за время превышения установленного срока приостановления ее предоставления.

3.2.5.3. Оператор имеет право приостановить предоставления Услуги Абоненту и расторгнуть с ним договорные отношения в случаях если Абонент: распространяет информацию, которая оскорбляет честь и достоинство других Абонентов,

персонал Оператора, работников других предприятий во время выполнения ними своих обязанностей по обслуживанию Абонента;

умышленно причинил вред другим лицам или совершил действия, направленные на причинение такого убытка;

совершил нарушение в сфере пользования электронно-вычислительных машин (компьютеров), систем и компьютерных сетей и сетей электросвязи.

3.2.5.4. В случае выявления фактов предоставления услуги 3-м лицам, если такое право не предусмотрено отдельным договором с Оператором, Оператор оставляет за собой право расторгнуть договорные отношения в одностороннем порядке.

3.2.5.5. Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление услуги Абоненту в случае установления факта или попытки нанесения Абонентом повреждений базовому оборудованию или программному обеспечению Оператора, или пользователям сети Интернет (путём умышленного формирования блокирующего трафика, распространении компьютерных вирусов, спама и др.). В случае установления повторного факта, Оператор имеет право расторгнуть договорные отношения с Абонентом в одностороннем порядке.

3.2.5.6. Абонент может приостановить предоставление услуги самостоятельно, используя право подать заявку на приостановление предоставления услуги на Оператор через офисы продаж, сканом, почтой.

3.2.5.7. Повторное подключение Абонента к услуге после приостановления предоставления ему услуги или отключение его по причинам, указанным в п. 3.2.5.1, Оператор выполняет только после того, как Абонент погасил задолженность за ранее предоставленную услугу, дополнительные сервисы, оплатил стоимость повторного подключения к Сети и совершил авансовый платеж в размере стоимости тарифного плана.

### **3.2.6. Режим обслуживания. Перерывы в предоставлении Услуг.**

Услуга предоставляется 24 (двадцать четыре часа) в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (триста шестьдесят пять) дней в году.

Время реакции Оператора на аварийную заявку Абонента составляет 6 (шесть) часов в рабочие дни с 9<sup>00</sup>-18<sup>00</sup> по Московскому времени в соответствии с действующим законодательством РФ.

- Техническое обслуживание – круглосуточно
- Сервисы доступа – круглосуточно;
- Административные сервисы – в рабочие дни с 9:00 до 18:00;
- Информационные сервисы – в рабочие дни с 9:00 до 18:00;
- Консультационные сервисы – в рабочие дни с 9:00 до 18:00;
- Дополнительные сервисы – в рабочие дни с 9:00 до 18:00.

В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент сообщает об этом в Центр Аварийной Технической Поддержки Оператора по тел.: +7 (4872) 79-02-50; +7 (930) 791-02-50 (круглосуточно). При этом с момента регистрации заявки Абонента начинается период перерыва в предоставлении Услуг. Период перерыва заканчивается, когда предоставление Услуг Абоненту возобновлено.

По всем вопросам предоставления Услуг, не относящимся к устранению аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг, Абонент вправе обратиться к Оператору по тел.: +7 (4872) 79-02-50; +7 (930) 791-02-50 (по рабочим дням: пятница-четверг с 9-00 до 18-00 час.; пятница - с 9-00 до 17-00 час.; суббота-с 10 -00 до 15-00 час. Время Московское).

За перерывы в предоставлении Услуг, предусмотренных соответствующим Бланком-Заказом или заявкой на Услуги, продолжительностью более 4 (четырёх) часов Оператор может предоставить Абоненту скидку по оплате фиксированных ежемесячных платежей за такие Услуги в размере 1/20 части за каждый час перерыва сверх 8 (восьми) часов.

Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в



том числе, в рабочие дни согласно действующему законодательству РФ. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Абонента за 24 (двадцать четыре часа) о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.

Не являются перерывами в предоставлении Услуг случаи, когда перерывы вызваны неполадками в оборудовании Абонента или третьих лиц (в том числе, распределительной сети, абонентских линий, городской телефонной сети, организуемой Абонентом Линии доступа). Фиксированные ежемесячные платежи за предоставление Услуг в указанных случаях не уменьшаются.

### **3.2.7. Правила учета потребления Услуги.**

3.2.7.1. На основе подписанного Договора, Оператор осуществляет регистрацию Абонента в Биллинге: открывает Абоненту персональный Лицевой счет, номер которого уникальный. Единицей стоимостного учета потребленной Услуги в Биллинге является российский рубль. Учет ведется с точностью до копеек.

Биллинг является единственным источником информации о размере предоставленных Абоненту Услуг. Абонент соглашается, что во время решения спорных вопросов, данные Биллинга Оператора, будут приниматься Абонентом как достоверные и не подлежащие оспариванию.

На ЛС Абонента начисляется объем предоставленных Оператором Услуг и Дополнительных сервисов (как в единицах их измерения, так и в единицах стоимости), а также все платежи Абонента.

Начисление средств на ЛС Абонента за предоставление услуги производится в размере абонентской платы, утвержденной тарифами. Расчетным периодом является календарный месяц.

3.2.7.2. Учет Трафика, который использовал Абонент, ведется с точностью до байта (единицы тарификации). Во время оплаты стоимости Трафика используются такие соотношения:

1024 байт = 1 Кб, 1024 Кб = 1 Мб, 1024 Мб = 1 Гб.

Учет Трафика Абонента выполняется Биллингом по данным, которые снимаются со специального оборудования. Данные Биллинга в режиме on-line отображаются на ЛС Абонента.

Трафик считается принятым/отправленным, если он зафиксирован сетевым оборудованием Оператора. Оператор не несет ответственности за неполную доставку зафиксированного трафика к Абоненту(адресату), если это предопределено независимыми от Оператора причинами, в частности, недостаточной пропускной способности канала адресата или транзитного провайдера, фильтрами, установленными у Абонента, адресата или транзитного провайдера или ошибками маршрутизации, допущенными Абонентом, транзитным провайдером.

Начисления на Лицевом счете(Л/С) Абонента производятся ежедневно.

Если Абонент в период пользования Тарифным планом (только для Тарифных планов с предоплаченным лимитом трафика) превысил рассчитанный лимит, то за весь объем трафика сверх лимита начисляется оплата за дополнительный трафик, согласно Тарифного плана.

Условиями Тарифного плана может быть предусмотрено предоставление Абоненту безлимитного количества мегабайт (безлимитный тарифный план) или предоставление Услуги с ограниченным количеством предоставленного Трафика (лимитный Тарифный план)

### **3.2.8. Тарифы, цены и условия расчетов.**

3.2.8.1. Тарифы на Услуги и цены на дополнительные сервисы Услуги (фиксированные и периодические (единовременные и ежемесячные платежи) указываются в Прейскуранте цен Оператора и включают в себя:

а) единовременные платежи за Услуги взимаются за подключение Аппаратуры к Сети, в том числе: подключение/инсталляция Оборудования; предоставление телекоммуникационного доступа к сети Интернет; организацию и прокладку Абонентской линии.

б) платежи за дополнительные услуги, в том числе за техническую поддержку Абонентской линии и иные услуги по Договору.

В случае предоставления Абоненту Услуг в течение неполного месяца ежемесячные фиксированные платежи за Услуги за указанный месяц рассчитываются исходя из следующего: за пользование услугой начиная с 16-го дня календарного месяца стоимость услуг рассчитываются пропорционально количеству календарных дней, в течение которых Услуга предоставлялась Абоненту, а в остальных случаях оплата взимается в размере ежемесячной стоимости услуг (Абонентской платы).

За возобновление предоставления (повторное включение) Услуги в случае ее отключения (приостановления) плата не взимается, если нет необходимости проведения работ по подключению Оборудования к Сети.

3.2.8.2. Изменение Тарифного плана по Договору возможно как путем подписания Сторонами дополнительного соглашения к Договору, либо на основании письменного или устного заявления Абонента. В случае изменения Тарифного плана на основании устного заявления Абонента датой изменения Договора в части условия о Тарифном плане считается дата фактической оплаты Абонентом установленного Тарифа по измененному им Тарифному плану.

Изменение Тарифного плана может быть осуществлено также посредством акцепта Абонентом, размещенной на сайте Оператора публичной оферты о заключении Дополнительного соглашения об изменении тарифного плана для оплаты услуг связи к Договору на оказание услуг связи с абонентами-физическими лицами ООО «АйТи-Нэт», посредством использования веб-сервиса «Личный кабинет» путем совершения Абонентом последовательных конклюдентных действий в Личном кабинете с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств), подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

В случае, если заявление Абонента об изменении Тарифного плана было подано в течение текущего календарного месяца, то новый Тарифный план, выбранный Абонентом, начнет действовать с первого числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

Оплата за Услуги, Дополнительные сервисы, материалы и оборудование выполняется в соответствии с Тарифами, действующими в течение расчетного периода. Абонент обязан выполнять авансовую оплату Плана Подписки/Тарифного плана, Дополнительных сервисов за следующий месяц до первого числа месяца следующего за расчетным путем оплаты через различные платежные системы, указанные в п. 8.16 настоящих Правил. Все платежи выполняются Абонентами только в рублях. Платежи, которые поступили на счет Оператора, вносятся на Л/С Абонента на основании платежных документов, переданных финансовыми учреждениями или иными расчетными системами.

3.2.8.3. Оператор учитывает всю информацию о потребленных услугах на Абонентском (лицевом) счете Абонента, данные которого являются основанием для определения и проведения взаиморасчетов между Оператором и Абонентом.

Из денежных средств, учитываемых на Абонентском (лицевом) счете Абонента, производится списание Абонентской платы в соответствии с условиями Тарифного плана, выбранного Абонентом, или условиями дополнительных соглашений к Договору.

Списания осуществляются в соответствии с ценами, указанными в Прейскуранте цен, действующем у Оператора на момент осуществления списания.

По окончании средств Абонента на Абонентском (лицевом) счете и не поступлении в срок платежа очередного платежа, Оператор имеет право прекратить предоставление Услуг.

Предоставление услуг может быть также приостановлено по требованию Абонента на любое количество полных календарных месяцев. Абонентская плата за оговоренный срок будет взиматься в соответствии с Тарифным планом «Блокировка».

### **3.2.9. Обязательства Сторон**

Оператор не будет преднамеренно просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных законом). Оператор не обязан следить за содержанием информации, распространяемой или получаемой посредством Услуги. Однако Абонент принимает условие, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу информацию и раскрывать

любые сведения, если это необходимо в соответствии с законом, требованиями уполномоченных государственных учреждений, либо для нормального функционирования Услуги, либо для защиты Оператора и других его Абонентов, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были нарушены.

#### **Примечания:**

1) Оператор оставляет за собой право «веерной» (массовой) рассылки сообщений, связанных с исполнением настоящего Договора.

2) Под «веерной» (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в 2 (два) и более адреса сообщений, на получение которых у Абонента не имеется согласия владельцев этих адресов (настоящее ограничение никоим образом не имеет отношения к системе электронной подписки).

3) Оператор принимает зависящие от него меры по недопущению несанкционированной веерной рассылки третьими лицами.

Абонент, если это предусмотрено Договором, должен принять, а Оператор сдать Услуги в пользование по завершении подключения или инсталляции Услуг по Акту сдачи-приемки оказанных Услуг.

В том случае, если в течение 3 (трех) суток с момента завершения подключения / инсталляции Услуг по данным Оператора или с момента начала пользования Услугами (в зависимости от того, какое из событий наступит ранее) Абонент не подписывает предоставленный Оператором в момент подключения / инсталляции Услуг Акт сдачи-приемки оказанных Услуг и не предоставляет Оператору письменного мотивированного отказа в принятии Услуг, а также в случае отказа Абонента подписать Акт сдачи-приемки оказанных Услуг из-за неготовности Аппаратуры или Оборудования, Услуга считается принятой Абонентом с момента начала пользования ею Абонентом или с момента завершения подключения/инсталляции Услуг по данным Оператора (в зависимости от того, какое из событий наступит ранее). При этом Абонент обязан оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора.

#### **Правила пользования Услугой.**

При пользовании Услугой Абоненту запрещается:

Ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим Абонентам получать доступ к сети Интернет.

Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.

Производить «веерную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа для этого не предназначенные.

Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Интернет.

Посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву.

Передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.

Посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуги (если это явно не разрешено поставщиком подобной информации, программного обеспечения или другой продукции).

Посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуги программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца.

Использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - СПАМе).

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

Присваивать личным рабочим станциям сетевые адреса, отличные от выделенных Оператором.

Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

Использовать каналы связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов и сетей связи.

Производить сканирование портов удалённых рабочих станций и серверов.

Производить перехват и декодирование сетевых пакетов (сниффинг).

Осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе.

Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе. В том числе не осуществлять: действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту; действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному).

### **3. Правила оказания и пользования услугами связи для целей кабельного вещания.**

3.1. Оказание Оператором услуг связи для целей кабельного вещания осуществляется Оператором в соответствии лицензией, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006г., иным действующим законодательством в области связи, а также договором.

### **4. Описание Дополнительных сервисов.**

4.1. Техническое описание услуги цифрового телевидения (IPTV):

4.1.1. Абоненту предоставляется возможность просмотра телепрограмм, которые распространяются в Сети Оператора, в зависимости от наличия технических возможностей. Доступ к телепрограммам осуществляется путем подключения IPTV-приставки к телевизионному приемнику Абонента или без использования IPTV-приставки с помощью технологии SMART телевизионных приемников.

4.1.2. Пакет состоит из определенного количества телевизионных программ. Количество и наименования телевизионных программ в определенном пакете, количество пакетов определяется Оператором и может им изменяться (при этом согласие Абонента на такое изменение считается полученным, если Абонент письменно не заявил об отказе от получения Пакета (Пакетов). Абонент имеет право заказать один или несколько предложенных Оператором Пакетов. Оператор не имеет технической возможности формировать индивидуальный Пакет телепрограмм для каждого Абонента.

4.2. Предоставление Услуги в полном объеме гарантируется при наличии средств на Лицевом счете Абонента, а также в случаях рассмотренных отдельными договорами.

4.3. Чтобы избежать несанкционированного использования сетевого оборудования Абонента, Абонент, передающий свое оборудование третьему лицу (продажа, дарение, сдача в аренду и т.п.), должен проинформировать Оператора о факте такой передачи в

письменном виде.

## **5. Ответственность Сторон и разрешение споров.**

5.1. Оператор несет ответственность за невыполнение своих обязательств по Договору в соответствии с действующими Правилами оказания соответствующих услуг связи, иными нормами и правилами действующего законодательства РФ, Договором и настоящими Правилами.

5.2. Оператор не несет ответственности за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков или перебои в оказании Услуг либо возникновение любых убытков в случаях:

- вследствие использования Абонентом неисправной, несоответствующей техническим требованиям Оператора, перемещения Оборудования Абонентом за пределы адреса обслуживания, или использования сетей других Операторов;

- в случаях повреждения абонентской распределительной системы и устройств, произошедших по вине Абонента;

- из-за отключения абонентской распределительной системы Абонента от абонентской линии и сети Оператора, в том числе, вследствие задолженности Абонента перед Оператором;

- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора, и которые нельзя было предвидеть или избежать;

- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, передаваемой и принимаемой Абонентом с помощью Услуг Оператора;

- за правильность зачисления денежных средств на счет Абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения платежных документов Абонентом.

Абонентская плата в указанных выше случаях оплачивается Абонентом полностью.

5.3. При предоставлении доступа в Интернет Оператор не несет ответственности за качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствуют фактически достигнутому техническому уровню. Оператор не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток и, помимо прочего, не отвечает за любые потери, убытки, связанные с деятельностью Абонента в сети Интернет, не гарантирует, что содержимое компьютера Абонента не будет являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет.

5.4. Оператор не несет ответственность за полные или частичные прерывания предоставления Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных технической необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети, при предварительном извещении Абонента не менее чем за сутки (на электронный адрес или по телефону) и при условии суммарных прерываний при предоставлении Услуг не более чем 24 часов в месяц.

5.5. Абонент несет ответственность перед Оператором связи в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;

- б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования;

- в) нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям;

- г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и Сети связи Оператора.

5.6. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Оператор вправе начислить Абоненту неустойку в размере 1 % стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг и удержать ее из Абонентской платы с лицевого счета в одностороннем порядке, и прекратить Абоненту доступ к Услугам вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

5.7. Абонент обязан возместить ущерб, причиненный Оператору вследствие несоблюдения Абонентом обязательств по настоящему Договору, в том числе в связи с использованием неисправной или несертифицированного Оборудования, нарушением правил эксплуатации

пользовательского (оконечного) оборудования, а также утратой или повреждением принадлежащего Оператору оборудования, линий связи, в течение пятнадцати дней с даты получения письменного требования Оператора об этом.

5.8. Несанкционированное использование Оборудования / услуг в целях публичного показа, создание условий или предоставление доступа к Услугам третьих лиц влечет за собой уплату Абонентом штрафа Оператору в размере 10 000,00 (Десять тысяч) рублей за каждый случай, в течение пятнадцати дней с даты получения об этом письменного требования Оператора.

5.9. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня их обнаружения или с даты, с которой они должны были быть обнаружены.

5.10. При возникновении споров и разногласий между сторонами, Стороны примут все меры к их урегулированию путем переговоров. В случае если разногласия и споры не могут быть решены Сторонами путем переговоров, они подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в судебном порядке.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы.**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, если причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, террористические акты, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, и так далее), то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

6.2. В случае не уведомления другой стороны о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы в течение 15 дней с момента их наступления, заинтересованная сторона не вправе ссылаться на них как на основания для освобождения от ответственности, за исключением случая, когда наступление подобных обстоятельств препятствует также и уведомлению.

6.3. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого продолжают действовать такие обстоятельства, без возмещения каких-либо убытков.

6.4. Если обстоятельства непреодолимой силы, от которых пострадал Оператор, длятся более 30 (тридцати) дней подряд, то Оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору на указанном основании путем размещения соответствующей информации на сервере Оператора, либо, в случае невозможности размещения информации на данном сервере, в любом из средств массовой информации, предусмотренных Законом РФ «О средствах массовой информации». При этом, Договор считается расторгнутым с даты, указанной в сообщении Оператора.

## **7. Прочие условия.**

7.1. В случае противоречия между условиями настоящих Правил и Приложениями к настоящему Правилам, определяющими особенности оказания Услуг, а также предоставления Абонентам Оборудования, Стороны устанавливают, что приоритетное значение имеют соответствующие Приложения к Правилам, определяющие особенности оказания Услуг и предоставления Абонентам Оборудования.

7.2. В случае обращения к Оператору с помощью телефона Абонент соглашается с тем, что телефонный разговор может быть записан с целью контроля качества обслуживания Абонента.

По вопросам предоставления Дополнительных сервисов, выставления счетов и административных справок Абонент может обратиться к Оператору с помощью электронной почты или по телефону, указанных в разделе Контакты на сайте <http://efremov.zelenaya.net>. Рассмотрения обращений Абонентов к Оператору выполняются в соответствии с

действующим законодательством.

7.3. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и настоящими Правилами Стороны руководствуются действующим законодательством. В том числе ФЗ РФ «О связи», Правилами оказания услуг связи и иными нормативными правовыми актами.

Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте ООО «АйТи-Нэт» <http://efremov.zelenaya.net> или в иных средствах массовой информации.

## **8. Адрес и реквизиты Оператора:**

**Общество с ограниченной ответственностью «АйТи-Нэт» (ООО «АйТи-Нэт»).**

Сайт Оператора в сети Интернет: <http://efremov.zelenaya.net>

Юридический адрес: 399742. Липецкая область, Елецкий р-н, п. Газопровод, ул. Мирная, 23-17

Почтовый адрес: РФ, 399770, Липецкая обл., г.Елец, ул. Юбилейная, д.11А

Фактический адрес: Тульская обл., г.Ефремов, ул.Мира, д.2а

ОГРН 1084807000959

Тел.: +7 (4872) 79-02-50; +7 (930) 791-02-50

E-mail: [efremov@zelenaya.net](mailto:efremov@zelenaya.net)

Адреса, реквизиты и телефоны филиалов Оператора размещены на сайте.