

**Регламент оказания услуг связи Интернет
(услуг связи для целей передачи данных)**

пос. Двуреченск

Регламент предоставления услуг связи Интернет ООО «АйТи Сервис» разработан в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 №149-ФЗ, на основании Лицензии Министерства связи и массовых коммуникаций РФ № 105094 от 13.11.2012 на предоставление телематических услуг связи и Лицензии Министерства связи и массовых коммуникаций РФ № 105095 от 13.11.2012 на предоставление услуг передачи данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, и является, в соответствии со статьёй 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Договором присоединения (далее именуется – Договор о предоставлении услуг связи Интернет). Регламент регулирует отношения между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТАМИ: физическими лицами, юридическими лицами и физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, по предоставлению услуг связи, содержит положения обязательные для сторон при исполнении ими Договора о предоставлении услуг связи.

1. Основные понятия и определения

Для целей настоящего Регламента применяются следующие основные термины:

IP адрес — уникальный адрес компьютера в сети Интернет.

VPN подключение – сеансовое соединение, через которое компьютер АБОНЕНТА осуществляет выход в Интернет.

MAC адрес — это уникальный идентификатор, сопоставляемый с различными типами оборудования для компьютерных сетей (например, с сетевой картой).

АБОНЕНТ — физическое или юридическое лицо, зарегистрированное ОПЕРАТОРОМ, и являющееся потребителем услуг ОПЕРАТОРА по Договору о предоставлении услуг связи.

Абонентная система оплаты услуг подразумевает такую систему оплаты, при которой сумма платежей за определенный (расчетный) период времени (месяц, декаду и др.) является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг.

Антивирусные программы - в информатике - программы, которые предотвращают заражение компьютерным вирусом и ликвидируют последствия заражения.

Биллинг — автоматизированная система, которая служит для расчета услуг.

Вирус — программа для ЭВМ, заведомо приводящая к несанкционированному уничтожению, блокированию, модификации либо копированию информации, нарушению работы ЭВМ, системы ЭВМ или сети.

Обещанный платеж — это возможность получения АБОНЕНТОМ услуг при отрицательном балансе. ОПЕРАТОР вправе предоставить АБОНЕНТУ кредит в размере и на условиях, описанных в Регламенте.

Веб-сайт — совокупность веб-страниц.

Интернет — глобальная информационная сеть, части которой логически взаимосвязаны друг с другом посредством единого адресного пространства. Интернет состоит из множества взаимосвязанных компьютерных сетей и обеспечивает удаленный доступ к компьютерам, электронной почте, доскам объявлений, базам данных и дискуссионным группам.

Календарный месяц — промежуток времени с первого по последнее число месяца.

Логин — имя учетной записи АБОНЕНТА в сети ОПЕРАТОРА, которое он выбрал, либо которое ему присвоили при заключении договора.

Лицевой счет — счет, предназначенный для учета расчетов с АБОНЕНТОМ и отражающий все финансово-кредитные операции с определенным АБОНЕНТОМ.

Операционная система — это комплекс взаимосвязанных системных программ, назначение которого — организовать взаимодействие пользователя с компьютером и выполнение всех других программ.

Оператор (ООО «АйТи сервис») – юридическое лицо, осуществляющее лицензионную деятельность по оказанию услуг связи Интернет Абонентам.

ПАК — программно-аппаратный комплекс.

Пароль — секретная строка символов, которая является средством защиты данных от несанкционированного доступа.

Персонал Оператора — должностные лица ОПЕРАТОРА, уполномоченные ОПЕРАТОРОМ для работы с АБОНЕНТОМ.

Почтовый ящик — область дискового пространства, в которой хранятся сообщения электронной почты, адресованные конкретному сетевому пользователю. Почтовый ящик характеризуется адресом - строкой символов, состоящей из имени пользователя в системе, логина и имени узла (сервера), к которому прикреплен его адрес, разделенных знаком "@".

Порт — точка физического присоединения оборудования к сети на устройстве ОПЕРАТОРА.

Регламент — свод правил, на основании которых компания ООО «АйТи сервис» предоставляет услуги своим Абонентам. С Регламентом можно ознакомиться на сайте компании.

Расчётный период — временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого АБОНЕНТУ предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате АБОНЕНТОМ.

Сетевой адаптер (Сетевая карта) — устройство, служащее для подключения компьютера к локальной сети. Сетевой адаптер контролирует доступ к среде передачи данных и обмен данными между единицами сети.

Сетевые реквизиты — реквизиты, выданные АБОНЕНТУ для настройки сети и перечисленные в Памятке пользователя.

Спам — незатребованное анонимное рекламное сообщение или массовое сообщение иного характера, рассылаемые по электронной почте в личные почтовые ящики или телеконференции.

Тариф — совокупность ценовых условий, на которых ОПЕРАТОР предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных.

Трафик — объем данных, проходящий через сервер за определенный период времени.

Уведомление ОПЕРАТОРА — любое уведомление ОПЕРАТОРА АБОНЕНТУ на адрес электронной почты, указанный в учётной карточке на странице персональной статистики АБОНЕНТА, или размещённое на странице персональной статистики АБОНЕНТА в биллинге ОПЕРАТОРА .

Уведомление АБОНЕНТА — письменное уведомление АБОНЕНТА, оформленное по образцам, разработанным ОПЕРАТОРОМ и вручаемое лично в офисе, по факсу, по почте. В случае направления уведомления по факсу или почте АБОНЕНТ должен убедиться в том, что уведомление получено и зарегистрировано ОПЕРАТОРОМ . Письменное уведомление АБОНЕНТА действует с момента его регистрации ОПЕРАТОРОМ .

Хостинг - предоставление услуги размещения и поддержания сайта АБОНЕНТА на оборудовании ОПЕРАТОРА .

2. Порядок предоставления услуг связи

2.1. Между АБОНЕНТОМ, заинтересованному в услугах связи (оказываемой по протоколу IEEE 802.3 (Ethernet)) и ОПЕРАТОРОМ заключается Договор о предоставлении услуг связи.

2.2. Для заключения Договора на предоставление услуг связи, АБОНЕНТ представляет ОПЕРАТОРУ документы, перечень которых утверждается ОПЕРАТОРОМ и не противоречит законодательству РФ.

2.3. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора.

2.4. Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо ознакомиться с условиями Договора на предоставление услуг связи, Регламента и Прейскуранта.

2.5. Подписание Договора означает согласие АБОНЕНТА со всеми условиями Договора, Регламента и Прейскуранта.

2.6. После подписания Договора, ОПЕРАТОР регистрирует АБОНЕНТА в сети.

2.7. Изменение логина АБОНЕНТА является новой регистрацией АБОНЕНТА в сети, стоимость которой определяется Прейскурантом дополнительных услуг.

2.8. В состав услуг не входит обучение АБОНЕНТА навыкам работы с Интернет, настройка или диагностика персонального компьютера и программного обеспечения АБОНЕНТА.

2.9. Модернизация ПАКа АБОНЕНТА для корректной работы в сети, ремонт компьютера и восстановление существующего программного обеспечения АБОНЕНТА осуществляется по Прейскуранту дополнительных услуг.

2.10. Кабель внутри квартиры (офиса) и сетевая карта ПК являются собственностью АБОНЕНТА, и, в случае выхода из строя, замена или ремонт осуществляются по Прейскуранту дополнительных услуг.

2.11. Другое оборудование, установленное ОПЕРАТОРОМ вне офиса (квартиры), необходимое для работы АБОНЕНТА в сети, являются собственностью ОПЕРАТОРА.

2.12. Обязательным условием предоставления услуг по договору является положительный баланс АБОНЕНТА на лицевом счету, и подписание сторонами Акта выполненных работ по подключению ОПЕРАТОРОМ оборудования АБОНЕНТА к точке сетевого доступа.

3. Технические требования и описание услуг

3.1 Описание услуги:

- Подключение по технологии Ethernet с технологической точки зрения представляет собой постоянное IP-соединение с сервером доступа ОПЕРАТОРА по кабельной сети микрорайона.

- Данный вид подключения требует наличия компьютера, сетевой карты в компьютере АБОНЕНТА и кабельной сети по адресу АБОНЕНТА.
- Скорость доступа к сети передачи данных Оператора с использованием постоянного соединения по технологии Ethernet – до 100 Мб/с. Скорости являются максимальными в сети передачи данных Оператора. При этом Прейскурантом ОПЕРАТОРА для каждого конкретного тарифа устанавливаются индивидуальные скорости доступа к сети передачи данных в пределах показателей.
- Скорость доступа к информационным ресурсам (в т.ч. Интернет), находящимся вне сети передачи данных ОПЕРАТОРА – не регламентируется (не устанавливается).
- Потери IP - пакетов размера 100 байт до шлюза и серверов ОПЕРАТОРА – не более 10 %.
- Доступ к информационным и почтовым серверам Оператора: время доступа к службе (первого отклика) – не более 10 сек; время подтверждения принятого запроса – не более 10 сек; доставка сообщений в ящик электронной почты – не более 30 мин.
- В сети передачи данных ОПЕРАТОРА по протоколу IP не гарантируется качество обслуживания (предоставляются услуги с негарантированным качеством обслуживания). Возможны потери пакетов и нарушение порядка следования пакетов, заданного при их отправке.
- Скорость доступа к локальной сети ОПЕРАТОРА составляет до 100 Мбит/с, если она отдельно не обговорена в тарифном плане.
 - Недостатки выделенного канала Ethernet: существует зависимость от коммунальных работ и аварий в микрорайоне; существует зависимость от природных явлений (во время грозы возможно пропадание связи); для обеспечения безопасности лицевого счета необходимо использование системы авторизации или vpn-соединения (предоставляются абонентам бесплатно).

3.2. ОПЕРАТОР обеспечивает:

- Соответствие качественных показателей Услуг связи стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами Российской Федерации и условиями лицензий, в том числе руководящим документам Минсвязи РФ: РД.45.128-2000 «Сети и службы передачи данных» (Утвержден Приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации N 225 от 12.11.2001), РД.45.129-2000 «Телематические службы» (Утвержден Приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации N 175 от 23.07.2001.) Услуги связи, предоставляемые АБОНЕНТАМ, отвечают всем требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации к аналогичным услугам.
- Подключение к сети Интернет с постоянным IP адресом. В квартиру (офис) протягивается отдельная абонентская линия - витая пара, и настраивается сетевая карта (сетевой адаптер);
- Прием и передачу электронных почтовых сообщений АБОНЕНТА, оформленных в соответствии с RFC822 и RFC1123 (русская кодировка по стандарту KOI8-R);
- Доступ к электронному почтовому ящику по протоколам POP3 из сетей ОПЕРАТОРА ;
 - Хранение в течение 30 суток на почтовых серверах ОПЕРАТОРА электронных сообщений, адресованных АБОНЕНТУ при наличии положительного баланса на счете АБОНЕНТА.

3.3. Минимальные требования к персональному компьютеру АБОНЕНТА:

- Процессор частотой не менее 1800 МГц, не менее 1024 Мб объем памяти;
- Операционная система Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Linux, Mac OS.
 - Сетевая карта (сетевой адаптер).

3.4. Работа АБОНЕНТА в сети возможна только с сетевыми реквизитами, выданными ОПЕРАТОРОМ. По инициативе АБОНЕНТА IP адрес изменению не подлежит. Самовольное изменение, добавление сетевых реквизитов не допускаются. Не допускается использование других протоколов, кроме разрешенных ОПЕРАТОРОМ. Разрешенными протоколами в сети являются TCP/IP и L2TP(PPTP).

3.5. При подключении АБОНЕНТА к сети ОПЕРАТОР по согласованию и наличию технической возможности может предоставить необходимое и согласованное количество IP адресов и обеспечить их маршрутизацию. Выделение подсетей требует от АБОНЕНТА наличие маршрутизатора для соединения с сетью ОПЕРАТОРА. Все расходы по приобретению и поддержке этого маршрутизатора несет АБОНЕНТ. При выделении подсетей размером более 4-х адресов АБОНЕНТ обязан предоставить ОПЕРАТОРУ заполненную форму RИPE-219.

3.6. При выделении одиночных адресов установка маршрутизатора со стороны АБОНЕНТА не требуется.

3.7. Запрещаются следующие несогласованные с ОПЕРАТОРОМ действия АБОНЕНТА:

- подключение к сети АБОНЕНТОМ различных активных устройств (коммутаторов и прочего);
- регистрация в сети АБОНЕНТОМ своих рабочих групп и доменов;
- установка АБОНЕНТОМ в сети ОПЕРАТОРА следующих серверных служб: RADIUS, NAS, WINS, DHCP, PROXY, NAT, контроллеров домена;
- установка серверных сетевых служб сетей;
 - использование программ - перехватчиков, программ генерации сетевых пакетов, программ - сканеров сети.

3.8. Сроки оказания услуг:

- 3.8.1. О проведении профилактических работ сроком более 4-х часов, ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА на своем официальном сайте, либо путем рассылки соответствующей информации на мобильный номер или адрес электронной почты АБОНЕНТА, зафиксированный в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА .
- 3.8.2. Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более 7(семи) рабочих дней, с момента регистрации ремонтной заявки в системе ОПЕРАТОРА, за исключением срока ремонтных работ, если неработоспособность сети связи ОПЕРАТОРА вызвана грозами и/или иными стихийными бедствиями, вандализмом, введением в действие законодательных, нормативных актов, введение в действие актов государственных органов (в том числе органов местного самоуправления) или действие непреодолимой силы, отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие.
- 3.8.3. Если услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор), и невозможность оказания услуг (неоказание услуг, ухудшение качества оказания услуг) вызвана отказом технических средств (кабеля, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ ОПЕРАТОРА увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним оператором в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.
- 3.8.4. Переход на тариф в новом расчётном периоде осуществляется первого числа месяца. Смена старого тарифного плана на новый в статистике АБОНЕНТА, свидетельствует об окончании перехода расчётно-информационной системы на новый расчётный период.
- 3.9. Размещение WEB-сайта на сервере ОПЕРАТОРА (услуги хостинга).**
- 3.9.1. ОПЕРАТОР оказывает услуги хостинга путем предоставления части дискового пространства и вычислительных мощностей на своем сервере для размещения АБОНЕНТОМ веб-сайта, разработанного в стандарте HTML.
- 3.9.2. Размер дискового пространства и другие технические возможности определяются выбранным АБОНЕНТОМ тарифным планом, согласно действующему Прейскуранту.
- 3.9.3. ОПЕРАТОР оказывает поддержку зон DNS АБОНЕНТА на своих серверах. Изменение записей DNS оплачивается АБОНЕНТОМ согласно действующему Прейскуранту.
- 3.9.4. В случае возникновения претензий третьих лиц к содержимому или действиям, предпринятым с сайта АБОНЕНТА, ущемляющим права или наносящим вред третьим лицам, ОПЕРАТОР письменно подтверждает присутствие такого действия и по решению суда закрывает сайт АБОНЕНТА.
- 3.9.5. ОПЕРАТОР не несет ответственности за нарушения работы сайта АБОНЕНТА, вызванные действиями АБОНЕНТА.
- 3.9.6. При отключении за неуплату или при прекращении предоставления хостинга, ОПЕРАТОР хранит сайт АБОНЕНТА на сервере не более 30 календарных дней.
- 3.9.7. Приостановка предоставления услуг хостинга по инициативе АБОНЕНТА не производится.
- 3.9.8. АБОНЕНТ обязан заботиться о том, чтобы его сайт разумно использовал вычислительные, дисковые и иные ресурсы сервера, не препятствуя работоспособности других сайтов.
- 3.9.9. ОПЕРАТОР имеет право без предупреждения отключить сайт АБОНЕНТА в случае, если работа этого сайта наносит вред работе других сайтов, размещенных на сервере хостинга, путем чрезмерного потребления вычислительных, дисковых или иных ресурсов сервера. Одновременно с отключением сайта ОПЕРАТОР информирует об этом АБОНЕНТА по электронной почте.
- 3.9.10. В случае систематического нарушения АБОНЕНТОМ п.3.9.8 Регламента, ОПЕРАТОР имеет право закрыть сайт АБОНЕНТА и отказать АБОНЕНТУ в дальнейшем предоставлении услуги хостинга.

4. Права и обязанности сторон

4.1. ОПЕРАТОР обязуется:

- 4.1.1. Предоставлять услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуги и/или нарушением установленных сроков оказания Услуги.
- 4.1.2. Оказывать консультации по вопросам, связанным с использованием услуг ОПЕРАТОРА в рабочие дни.
- 4.1.3. Информировать АБОНЕНТА об изменении Регламента, Прейскуранта и своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов не позднее, чем за 10 дней до начала их действия. Информирование АБОНЕНТА осуществляется опубликованием соответствующей информации на официальном веб-сайте ОПЕРАТОРА или посредством электронной почты на ящик АБОНЕНТА, зафиксированного в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА .

4.2. АБОНЕНТ обязуется:

- 4.2.1. Своевременно производить оплату предоставляемых услуг в соответствии с действующим Прейскурантом ОПЕРАТОРА .
- 4.2.2. Строго придерживаться рекомендаций (инструкций) и методических указаний персонала ОПЕРАТОРА при пользовании услугами связи.
- 4.2.3. Выполнять технические требования к предоставлению услуг в соответствии с п.3 настоящего Регламента.
- 4.2.4. Соблюдать правила пользования услугой:
- Не предоставлять услуг ОПЕРАТОРА третьим лицам без письменного согласия (договора) со стороны ОПЕРАТОРА ;

- Не распространять информацию, ущемляющую честь и достоинство других АБОНЕНТОВ, персонала ОПЕРАТОРА, третьих лиц, а также наносящую вред деловой репутации ОПЕРАТОРА;
- Не организовывать действий, способных помешать нормальной работе других АБОНЕНТОВ, оборудованию ОПЕРАТОРА или всей сети ("хакерские" атаки);
- Не распространять вирусные программы;
- Не распространять в сети материалы рекламного или коммерческого содержания, осуществляемые не по установленным правилам распространения коммерческой информации, СПАМ;
- Не нарушать авторские права на информацию, представленную в сети;
 - Не вмешиваться в действия других АБОНЕНТОВ или обслуживающего персонала ОПЕРАТОРА (например, несанкционированный доступ к компьютерам и информационным источникам).

4.2.5. Юридические лица обязаны извещать ОПЕРАТОРА в письменной форме в течение 10 календарных дней обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов. Физические лица обязаны корректировать свою контактную информацию в персональной статистике (раздел «УСЛУГИ И НАСТРОЙКИ»).

4.2.6. Обеспечивать доступ ОПЕРАТОРА при необходимости проведения технических работ к слаботочным стоякам, электрическим щиткам и оборудованию на своей территории (подъезд, квартира, офис). В случае, если подключение производится в арендуемом помещении, АБОНЕНТ обязан оказать содействие в получении согласования на проведение работ у собственника здания (арендодателя).

4.2.7. Предоставлять по требованию ОПЕРАТОРА дистрибутив операционной системы, установленной на устройстве АБОНЕНТА, для корректной установки сетевых компонентов, необходимых для работы в сети Интернет.

4.2.8. Обеспечить работу своего компьютера или маршрутизатора, подключенного в сеть ОПЕРАТОРА, в соответствии с правилами эксплуатации, в т.ч. наличие заземления. В случае выхода из строя оборудования ОПЕРАТОРА по причине нарушения правил эксплуатации компьютера АБОНЕНТОМ оплата ремонта оборудования ОПЕРАТОРА и оборудования АБОНЕНТА производится АБОНЕНТОМ.

4.2.9. Иметь установленное и обновляемое антивирусное программное обеспечение при работе в локальной сети и Интернет.

4.2.10. Использовать для получения услуги лицензированное программное обеспечение.

4.2.11. Сохранять выданные ему соответствующие финансовые документы, подтверждающие произведенную оплату услуг.

4.2.12. При наличии каких-либо возражений по поводу оказанных ОПЕРАТОРОМ услуг, сообщать о них ОПЕРАТОРУ в письменном виде в пятидневный срок, с момента получения услуг ОПЕРАТОРА. Оплата АБОНЕНТОМ заказанных или полученных услуг связи признаётся принятием или выполненной ОПЕРАТОРОМ работы (оказанных услуг связи).

4.2.13. Если АБОНЕНТ пожелал перейти на другой тариф со следующего месяца, то он обязан воспользоваться автоматической услугой «Смена тарифа» в личном кабинете, в разделе «Услуги и настройки». Смена текущего (действующего) тарифа возможна при наличии положительного баланса лицевого счета АБОНЕНТА, на момент подачи заявки.

4.2.14. АБОНЕНТ – юридическое лицо, обязан, в течение 5 (пяти) дней с момента получения акта выполненных работ от ОПЕРАТОРА, подписать его, скрепить своей печатью и направить акт выполненных работ ОПЕРАТОРУ, либо мотивированный отказ о подписании указанного акта выполненных работ.

4.3. ОПЕРАТОР имеет право:

4.3.1. Не информировать АБОНЕНТА при возникновении кратковременных перерывов в предоставлении услуг (не более 4-х часов) на техническое обслуживание, профилактические и другие работы.

4.3.2. По согласованию с АБОНЕНТОМ разместить на площади АБОНЕНТА свое оборудование, необходимое для предоставления услуг АБОНЕНТУ. АБОНЕНТ принимает данное оборудование на ответственное хранение, о чем составляется акт приема-передачи оборудования. В случае утраты или порчи оборудования, переданного АБОНЕНТУ на ответственное хранение, по вине последнего, АБОНЕНТ возмещает ОПЕРАТОРУ фактическую стоимость оборудования.

4.3.3. Увеличить сроки подключения до соответствия персонального компьютера АБОНЕНТА требованиям, установленным п.3.3, выполнения АБОНЕНТОМ обязанностей, предусмотренных п.4.2.6 настоящего Регламента.

4.3.4. Приостановить предоставление услуг в одностороннем порядке при нарушении АБОНЕНТОМ договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ или отсутствия на лицевом счете средств, достаточных для получения услуг, при этом списание средств с лицевого счета по тарифу за месяц производится в полном объеме согласно Прейскуранта услуг ОПЕРАТОРА.
- на время планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуги, в том числе, в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуги, если ОПЕРАТОР соответственно уведомит АБОНЕНТА за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании;
- в случае несогласованных с ОПЕРАТОРОМ действий АБОНЕНТА, нарушающих положения настоящего Регламента и Договора;
- осуществления АБОНЕНТОМ посредством Услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства Российской Федерации;

- в случаях и порядке, предусмотренных Договором на оказание услуг и настоящим Регламентом.

При этом приостановление услуг может происходить по усмотрению ОПЕРАТОРА с любой даты расчётного периода. В этом случае, ОПЕРАТОР в течение периода времени, определённого условиями (в том числе и техническими) предоставления конкретной услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг АБОНЕНТОМ в любой момент. Для возобновления предоставления услуг АБОНЕНТ обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести и осуществить иные платежи, предусмотренные Прейскурантами на услуги ОПЕРАТОРА .

4.3.5. Произвести смену сетевых реквизитов в одностороннем порядке, уведомив об этом АБОНЕНТА по электронной почте за 10 дней. IP адрес является собственностью компании ООО «АйТи Сервис».

4.3.6. В любой момент в одностороннем порядке изменять Прейскурант, в том числе, цены на услуги, тарифы, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим предварительно уведомив АБОНЕНТА посредством публикации сообщения на официальном сайте ОПЕРАТОРА с указанием точной даты начала действия новых цен. При своем несогласии с любым изменением Прейскуранта, тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим АБОНЕНТ должен немедленно прекратить использовать услугу. Если после вступления указанных изменений в силу АБОНЕНТ продолжил использование услуги, то этим фактом АБОНЕНТ подтверждает согласие с внесенными изменениями.

4.3.7. Списывать задолженность АБОНЕНТА за услуги ОПЕРАТОРА с любого лицевого счета или договора АБОНЕНТА в случае наличия у АБОНЕНТА нескольких лицевых счетов или договоров.

4.3.8. Предоставлять услуги в кредит.

4.3.9. Расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.10. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке и расформировать технологическую схему поддержки услуг, согласно п. 5.12 настоящего Регламента.

4.4. АБОНЕНТ имеет право:

4.4.1. Заказать у ОПЕРАТОРА дополнительные услуги. Стоимость дополнительных услуг определяется Прейскурантом ОПЕРАТОРА .

4.4.2. Требовать перерасчёта платы за пользования услугами связи или требовать возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счётной ошибки, а также перерасчёта абонентской платы в период бездействия связи по вине ОПЕРАТОРА , согласно п.3.8.2 настоящего Регламента.

4.4.3. Устанавливать ежемесячно обещанный платеж с персональной статистики (раздел «УСЛУГИ И НАСТРОЙКИ») по выбранному тарифному плану.

4.4.4. Приостановить оказание услуг связи (максимальный срок до 90 дней) без расторжения Договора, путем направления письменного заявления в адрес ОПЕРАТОРА .

4.4.5. Помимо гарантий, установленных для АБОНЕНТА Правилами оказания телематических услуг связи (в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575) и п. 4.4.4. настоящего Регламента, ОПЕРАТОР предоставляет АБОНЕНТУ право осуществлять приостановку услуг связи без расторжения Договора со страницы персональной статистики . Приостановка оказания услуг связи указанным в настоящем пункте способом возможна не более 4 (Четырех) раз в календарный год и не может превышать 90 (Девяносто) календарных дней.

4.4.6. Подать заявку на смену текущего (действующего) тарифного плана на любой другой тарифный план в любое время (не более 1 раза в расчетном периоде) с персональной статистики (раздел «УСЛУГИ И НАСТРОЙКИ»). При условии положительного баланса лицевого счета АБОНЕНТА на момент подачи заявки.

4.4.7. Отказаться от исполнения Договора в любое время при условии оплаты ОПЕРАТОРУ фактически оказанных им услуг, связанных с исполнением обязательств по данному Договору, путем направления письменного уведомления.

5. Порядок расчетов

5.1. Стоимость услуг, предоставляемых ОПЕРАТОРОМ , исчисляется на основании действующего Прейскуранта и выбранным АБОНЕНТОМ тарифа. Цены на услугу указываются в рублях, включая налоги. Прейскурант размещается на сайте ОПЕРАТОРА . Также в Прейскуранте могут быть указаны условия, определяющие предоставление конкретной услуги.

5.2. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оплата услуг производится только безналичным способом (через банк) или наличным способом (через кассу ОПЕРАТОРА).

5.3. За минимальный расчетный период, по истечении которого производится расчет за предоставленные услуги, принимается календарный месяц.

5.4. Списание АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ может производиться ежедневно равными долями в течение расчетного периода.

5.5. При наличии на первое число расчетного периода предоплаты на счету АБОНЕНТА, абонентская плата за услугу списывается полностью вне зависимости от наличия трафика.

5.6. Приостановка оказания услуг согласно п.4.4.4 и 4.4.5 происходит при условии оплаты услуг предоставленных на момент добровольной приостановки действия услуг.

- 5.7.** В случае если оказание услуг было приостановлено, согласно п.4.4.4, то взимание денежных средств за период добровольной приостановки действия услуг не производится.
- 5.8.** При наличии отрицательного баланса лицевого счета АБОНЕНТА при поступлении денежных средств, в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ .
- 5.9.** АБОНЕНТ принимает на себя ответственность за уплату всех налогов и сборов, связанных с использованием услуги и покупками через услугу.
- 5.10.** Весь учет потребляемых услуг и контроль за своевременностью платежей ведется автоматизировано с помощью расчетно-информационной системы ОПЕРАТОРА . ОПЕРАТОР несет ответственность за информацию, представленную на лицевом счете АБОНЕНТА. Ежедневно и ежемесячно АБОНЕНТУ автоматизировано, на странице персональной статистики формируется итоговая информация об объеме предоставленных услуг за прошедший день или месяц (статистическая сводка), а юридическим лицам выдается ежемесячный акт выполненных работ после 10 –го числа месяца, следующего за расчетным периодом.. Статистическая сводка готовится с помощью технических средств ОПЕРАТОРА на основании собранных статистических данных и служит основанием для дальнейших финансовых расчетов. В случае если, в установленный п. 4.2.14 настоящего Регламента срок, АБОНЕНТ не направит ОПЕРАТОРУ подписанный со своей стороны акт выполненных работ и не сообщит в письменном виде ОПЕРАТОРУ о причинах (мотивах) отказа от подписания акта, оказанные ОПЕРАТОРОМ услуги, будут считаться принятыми АБОНЕНТОМ без возражений.
- 5.11.** АБОНЕНТУ предоставляется возможность стандартными средствами ознакомиться с текущим состоянием лицевого счёта, в котором фиксируются объемы использованных услуг в натуральном выражении и остаток денежных средств на лицевом счёте. Показатели лицевого счёта являются основанием для определения и проведения финансовых взаиморасчетов между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ.
- 5.12.** Перерасчет АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ за прошедший месяц производится путём возврата денежных средств на лицевой счёт АБОНЕНТА, если услуги ОПЕРАТОРА были АБОНЕНТОМ своевременно оплачены, но не предоставлялись по вине ОПЕРАТОРА на срок свыше **24 часов**. Согласно п.3.8.2 настоящего Регламента, отсчёт часов (дней) начинается с момента регистрации ремонтной заявки в системе ОПЕРАТОРА .
- 5.13.** Перерасчёт производится за все дни отсутствия связи, с момента регистрации заявки на ремонт в технической службе ОПЕРАТОРА . После возобновления предоставления услуг связи АБОНЕНТ, в течение 14 дней, должен отправить заявку на перерасчёт со страницы статистики: раздел "Техническая поддержка".
- 5.14.** Возврат денежных средств за бесплатные услуги не может быть произведён в силу их нулевой стоимости.
- 5.15.** Если АБОНЕНТ не оплачивает задолженность в течение 6 (шести) месяцев с момента письменного уведомления АБОНЕНТА ОПЕРАТОРОМ о её возникновении на его лицевом счете АБОНЕНТА, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ АБОНЕНТА от исполнения Договорных обязательств. При этом договорные отношения между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ прекращаются, ОПЕРАТОР полностью расформировывает технологическую схему поддержки услуг. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.
- 5.16.** В разделе "Назначение платежа" всех платежных документов АБОНЕНТА обязательна ссылка на номер его Договора.
- 5.17.** Платежи по Договору в кассу ОПЕРАТОРА принимаются в рабочее время и заносятся в течение текущего рабочего дня.

6. Ответственность сторон

- 6.1.** ОПЕРАТОР несёт ответственность перед АБОНЕНТОМ за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению услуг связи в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.
- 6.2.** ОПЕРАТОР освобождается от ответственности за вред, причиненный АБОНЕНТУ, если отсутствие связи вызвано непреодолимой силой (пожар, стихийное бедствие, грозы, военные действия и др.), а также неисправностью ПАКа АБОНЕНТА.
- 6.3.** Несоблюдение ОПЕРАТОРОМ своих обязательств и/или оказание услуг (выполнение работ) с недостатками, которые не были ранее оговорены ОПЕРАТОРОМ в Договоре или настоящем Регламенте, при условии их установления компетентными органами в предусмотренном законодательством РФ порядке, дает АБОНЕНТУ право на защиту своих интересов в порядке, предусмотренном главой II Закона РФ «О защите прав потребителей».
- 6.4.** ОПЕРАТОР освобождается от ответственности перед АБОНЕНТОМ, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие вины АБОНЕНТА, либо непреодолимой силы.
- 6.5.** ОПЕРАТОР не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой АБОНЕНТОМ, за исключением собственной информации ОПЕРАТОРА .
- 6.6.** АБОНЕНТ обязуется использовать услуги ОПЕРАТОРА только легальным образом и не переносить на ОПЕРАТОРА ответственность за ущерб любого рода, понесенный АБОНЕНТОМ или третьей Стороной в ходе использования АБОНЕНТОМ услуг ОПЕРАТОРА .
- 6.7.** В случае несоответствия технических характеристик ПАКа АБОНЕНТА, требованиям, указанным в п. 3.3 ОПЕРАТОР не несет ответственность за корректную работу сети.
- 6.8.** ОПЕРАТОР не несет ответственности за качество оборудования АБОНЕНТА и его заменяемых и восстанавливаемых элементов.

- 6.9.** ОПЕРАТОР несет ответственность за нарушение сроков оказания услуг связи по передаче данных, неоказание услуг связи по передаче данных, некачественное оказание услуг связи по передаче данных только, в случае получения заявки о технической неисправности, а также использования АБОНЕНТОМ соответствующего требованиям действующего законодательства Российской Федерации (в т.ч. сертифицированного) оборудования для подключения к сети связи ОПЕРАТОРА и лицензированного программного обеспечения.
- 6.10.** При приостановлении действия услуг на основании пункта 4.3.4 Регламента, в случае нарушения АБОНЕНТОМ договорных обязательств, ОПЕРАТОР вправе не проводить перерасчет АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ за все время непредоставления услуг связи АБОНЕНТУ.
- 6.11.** ОПЕРАТОР не несет ответственности за наличие вирусов и других вредоносных программ в программном обеспечении или любых других материалах, полученных АБОНЕНТОМ посредством услуги.
- 6.12.** ОПЕРАТОР не несет ответственности и не возмещает убытки в случае несанкционированного использования третьими лицами пароля доступа АБОНЕНТА. АБОНЕНТ обязан немедленно изменить пароль и оповестить ПЕРСОНАЛ ОПЕРАТОРА в случае компрометации паролей.
- 6.13.** ОПЕРАТОР не несет ответственности за несоблюдение АБОНЕНТОМ мер предосторожности и защиты своего компьютера, локальной сети от несанкционированного доступа и причинения материального ущерба АБОНЕНТУ со стороны третьих лиц.
- 6.14.** ОПЕРАТОР, ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед АБОНЕНТОМ за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые косвенные потери и их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг.
- 6.15.** В случае наступления события, указанного в п. 4.3.4 Регламента, ОПЕРАТОР не гарантирует АБОНЕНТУ немедленную приостановку в предоставлении услуг связи.
- 6.16.** ОПЕРАТОР не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его ответственности.
- 6.17.** АБОНЕНТ несёт ответственность перед ОПЕРАТОРОМ в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.
- 6.18.** АБОНЕНТ принимает на себя ответственность за регулярную, не менее одного раза в неделю, проверку сайта ОПЕРАТОРА и почтового ящика, зарегистрированного в расчётно-информационной системе ОПЕРАТОРА для ознакомления с новостями компании и определения подобных изменений.
- 6.19.** ОПЕРАТОР и АБОНЕНТ несут ответственность друг перед другом только в случаях, предусмотренных заключенным между ними Договором, настоящим Регламентом, действующим законодательством Российской Федерации.

7. Срок действия Договора

- 7.1.** Договор вступает в силу с момента его подписания Абонентом и действует неопределенный срок.
- 7.2.** Действие Договора может быть досрочно прекращено по инициативе ОПЕРАТОРА, в случае форс-мажорных обстоятельств, на основании уведомления, направленного АБОНЕНТУ не менее чем за 30 дней до предполагаемого срока прекращения Договора. В этом случае согласия АБОНЕНТА не требуется.
- 7.3.** Действие Договора может быть досрочно прекращено по инициативе ОПЕРАТОРА:
за несогласованные действия АБОНЕНТА, предусмотренные пунктом 3.7 настоящего Регламента;
- за несоблюдение правил АБОНЕНТОМ, описанных в п.4.2.4 настоящего Регламента;
 - в случаях, предусмотренных пунктами 4.3.10 и 5.12 настоящего Регламента;
- При этом Абонент уведомляется (за исключением п.5.12) в течение 15 дней с момента прекращения предоставления услуг по настоящему Договору.
- 7.4.** АБОНЕНТ вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии полной оплаты ОПЕРАТОРУ расходов по оказанию АБОНЕНТУ услуг связи.
- В случае расторжения Договора по инициативе АБОНЕНТА до истечения 12 (Двенадцати) месяцев с момента заключения Договора и предоставления АБОНЕНТУ доступа к Услугам связи, АБОНЕНТ обязуется оплатить ОПЕРАТОРУ фактически понесенные им расходы за услуги по подключению к сети передачи данных ОПЕРАТОРА.
- Стоимость услуг по подключению к сети передачи данных определяется Прейскурантом ОПЕРАТОРА, действующим на момент заключения АБОНЕНТОМ Договора на оказание услуг связи.
- Оплата стоимости указанных в настоящем пункте услуг ОПЕРАТОРА производится АБОНЕНТОМ при подаче им Заявления о расторжении Договора в местах работы ОПЕРАТОРА с абонентами.
- 7.5.** При расторжении Договора по причинам, не предусмотренным Регламентом, вопросы, не урегулированные положениями настоящего Регламента, решаются по соглашению сторон или в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Порядок рассмотрения претензий:

- В соответствии с настоящим Регламентом АБОНЕНТ вправе предъявить претензию ОПЕРАТОРУ ;
- Претензия может быть предъявлена в устной или письменной форме. При невозможности немедленного удовлетворения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме за подписью АБОНЕНТА;
- Претензии АБОНЕНТА предъявляются ОПЕРАТОРУ и рассматриваются в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки;
- В случае признания претензий АБОНЕНТА об ошибочно произведенных начислениях либо иных денежных (финансовых) претензий, связанных с оказанием услуг, ОПЕРАТОР в момент признания таких претензий зачисляет денежную сумму, эквивалентную сумме признанных претензий на лицевой счет АБОНЕНТА. Моментом признания претензии АБОНЕНТА считается момент отправления уведомления о таком признании на адрес электронной почты АБОНЕНТА, указанный в расчётно-информационной системе ОПЕРАТОРА и/или посредством факсимильной связи по номеру, указанному в Договоре АБОНЕНТА. При этом такое уведомление и зачисление денежных средств считаются письменным ответом ОПЕРАТОРА на претензию АБОНЕНТА.

8.2. Уведомления и письма считаются надлежащим образом доведенным до сведения АБОНЕНТА, а АБОНЕНТ, соответственно, надлежащим образом уведомленным (получившим письма и уведомления) в момент их отправки на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке на странице персональной статистики АБОНЕНТА или размещения на странице персональной статистики АБОНЕНТА в расчётно – информационной системе ОПЕРАТОРА . При этом форма таких уведомлений и писем признается Сторонами письменной и имеет юридическую силу.