

**РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «ЭЛЕКОМ-НТ»
(редакция 2011-04-01)**

Город Пермь.

Утвержден приказом № П8-02 от 10 января 2008 г.

Приложение к договору оказания услуг
абонентам ООО «Элеком-НТ»

Оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Элеком-НТ»

Юридический адрес: 614000, г. Пермь, ул. Максима Горького, 34, оф. 508.
Почтовый адрес: 614017, г. Пермь, Лебедева, 34, оф. 07. Тел.: (342) 2757757,
2757777. Web-сервер: <http://elecom.perm.ru/>
Р/с № 40702810249020101255 в Западно-Уральском банке Сбербанка РФ г. Пермь,
к/с 30101810900000000603 БИК 045773603
ОГРН 1025900512351 ИНН/КПП 5902126748/590201001
Лицензии Федеральной службы по надзору в сфере связи

№ пп	Наименование лицензии, сертификата, разрешения
1.	Лицензия №113302 от 11.04.2013 на оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации
2.	Лицензия №113303 от 11.04.2013 на оказание услуг местной телефонной связи за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа
3.	Лицензия №138380 от 08.12.2015 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации
4.	Лицензия № 138381 от 08 декабря 2015 на оказание телематических услуг связи
5	Лицензия № 120384 от 23 мая 2014 г. на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи
6.	Разрешение на использование радиочастот или радиочастотных каналов № 396-08-0232 от 02.06.2008
7.	Разрешение на использование радиочастот или радиочастотных каналов № 818-рчс-14-0073 от 01.01.2015

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ

1.1. Абонент — пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи с выделением уникального кода идентификации;

1.2. абонентская линия — линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

1.3. абонентский интерфейс — технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

1.4. абонентский терминал — совокупность технических и программных средств, применяемых абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

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

1.6. договор — соглашение Оператора и Абонента об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, связанных с оказанием услуг связи, состав которых определен настоящим Регламентом и иных услуг.

1.7. информационная система — совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

1.8. информационно-телекоммуникационная сеть — технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

1.9. Оператор — Общество с ограниченной ответственностью «Элеком-НТ», обладающее лицензиями на оказание услуг связи.

1.10. предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети — обеспечение возможности приема и передачи электронных сообщений (обмена электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети;

1.11. предоставление доступа к сети передачи данных — совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной

сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю услуг связи;

1.12. прејскурант — документ, утверждаемый Оператором, являющийся частью Договора между Оператором и Абонентом об оказании услуг, который содержит тарифы и тарифные планы на услуги, оказываемые Оператором.

1.13. протокол обмена — формализованный набор требований к структуре электронного сообщения и алгоритму обмена электронными сообщениями;

1.14. сетевой адрес — номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему;

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

1.16. тарифный план — совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи;

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

1.18. Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных — одновременное наличие не задействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.

2. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

2.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимоотношений сторон при оказании Оператором услуг связи Абоненту.

2.2. В соответствии с выданными Оператору лицензиями, Договором, настоящим Регламентом, Заявлением Абонента и Прејскурантом, являющимися неотъемлемыми частями Договора, Оператор оказывает Абоненту следующие услуги:

2.3. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

2.3.1. обеспечение предоставления доступа к сети связи Оператора;

2.3.2. обеспечение предоставления соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;

2.3.3. обеспечение предоставления доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи лицензиата.

2.4. Телематические услуги связи.

2.4.1. обеспечение предоставления доступа к сети связи Оператора;

2.4.2. обеспечение предоставления доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;

2.4.3. обеспечение предоставления приема и передачи телематических электронных сообщений.

2.5. Доступ к сети связи Оператора может быть организован посредством технологии Ethernet.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

3.1. Доступ по технологии Ethernet может быть организован при наличии в подъезде дома, где расположено помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости Ethernet сети Оператора.

3.2. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, предоставляет Оператору письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети Оператора. Форма письма собственника помещения устанавливается Оператором.

3.3. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 30 (тридцати) дней со дня регистрации Заявки Абонента.

3.4. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.

3.5. Если тарифный план предусматривает крепление кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами Оператора представитель Оператора производит монтаж кабеля по доступной поверхности стен (пола). До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:

- определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
- обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);
- удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;
- удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощный – свыше 0,5 кВг – бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.).

3.6. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 3.5. 3.5.

3.7. При оказании услуг по подключению по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ, не предусмотренных тарифным планом (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат

дополнительной оплате, согласно действующим тарифам Оператора. Оператор вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ, исходя из конкретных обстоятельств, в том числе, в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.

3.8. Если тарифный план предусматривает настройку программного обеспечения компьютера Абонента в рамках оказания услуги по подключению силами Оператора, Оператор производит соответствующую настройку программного обеспечения компьютера Абонента в операционных системах MS Windows 98, 2000, XP, NT, VISTA, и настройку почтовых клиентов Outlook Express или Microsoft Outlook. Настройка программного обеспечения в рамках других операционных систем, настройка иных почтовых клиентов Оператором не производится и данное обстоятельство не является основанием для уменьшения стоимости услуги по подключению. Иные настройки могут осуществляться Оператором при наличии письменного заявления абонента по действующим тарифам Оператора.

3.9. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и вручается Лист настроек (адресная карта), содержащий сведения о необходимых параметрах настройки программного обеспечения, а также Идентификационные данные Абонента.

3.10. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом.

3.11. Регистрация постоянного соединения

3.11.1. Сведения о пользователе, представленные им на бланке, заверенном печатью и подписью для организаций или подписью для частных лиц, сотрудниками Узла заносятся в базу данных распределенной системы доступа. Пользователю выдается информационная карта с указанием всех параметров соединения, выделенного интерфейсного IP-адреса, адреса Name-сервера(DNS). Пользователю открывается доступ ко всем информационным услугам, не требующим дополнительной регистрации и/или платы за регистрацию (см. Прейскурант). Регистрация осуществляется после оформления договора и осуществления оплаты, по предъявлении исполненного платежного поручения или других документов, подтверждающих оплату. Передача информационной карты оформляется актом о выполнении подключения к сети. Услуга оказывается в течение 24 часов (не более) с момента предъявления документов об оплате, при условии готовности канала передачи данных и наличия и готовности устройств передачи данных (радиомодемов). Радиомодем пользователя (или узла по специальному соглашению) подключается к порту коммутатора узла. Специалисты узла и абонента проводят испытания и тестирование канала передачи информации во время настройки параметров подключения.

3.12. На этапе предварительных согласований определяется точка присутствия узла, куда наиболее целесообразно по условиям стоимости, наличия необходимого порта и других условий, организовывать канал передачи данных. На этом же этапе согласовывается скорость подключения, порт подключения, интерфейс подключения, возможность увеличения скорости подключения, протокол подключения, резервирование соединения.

3.13. Предоставление доступа по порту Ethernet. В данном случае пользователь предоставляет порт Ethernet. Подключаться может как сетевая карта персонального компьютера, так и другое специальное оборудование доступа в интернет. Важно, что со стороны пользователя в сегмент Ethernet должны проходить пакеты только с одного MAC адреса (Media Access Control — управление доступом к носителю) — уникальный идентификатор, сопоставляемый с различными типами оборудования для компьютерных сетей). То есть, если пользователь подключает не одно устройство, а несколько или даже целую локальную сеть, то дополнительные устройства должны использоваться в отдельных Ethernet сегментах. На сетевом оборудовании пользователя, подключенном к сегменту Узла, должны быть отключены все сетевые протоколы, кроме PPPoE (или TCP/IP по предварительному согласованию с Узлом).

3.14. При данном типе подключения предпочтительным является использование сетевого протокола PPPoE. Этот протокол обеспечивает большую защищенность сетевого подключения в случае использования раздельных сегментов сети, а также удобства работы. Однако, в некоторых случаях использование этого протокола затруднительно. Обычно, такая ситуация возникает при использовании специального оборудования доступа к сети или программного обеспечения. В случае невозможности использования протокола PPPoE, может быть использован протокол ARPA — метод прямой статической привязки IP и MAC адреса.

3.15. Регистрация доступа сети. Регистрация производится после физического подключения компьютера к локальной сети здания. Регистрацию выполняет представитель Узла. На подключаемый компьютер устанавливается программное обеспечение, реализующее протокол PPPoE, либо можно воспользоваться встроенными средствами операционной системы (см. список поддерживаемых операционных систем, п.3.8). После регистрации пользователь получает текстовый файл со всеми регистрационными параметрами, который сохраняется на носителе информации пользователя.

3.16. Технические параметры доступа по технологии Ethernet

3.16.1. Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet.

3.16.2. Если иное не предусмотрено тарифным планом, полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором не ограничивается, в пределах пропускной способности радиоканала до Абонента. При этом полоса пропускания между узлами Оператора внутри сети Оператора составляет не менее 1 Мбит/с.

3.17. Протокол передачи данных: TCP/IP версии 4 с поддержкой транспортных протоколов UDP и TCP.

3.18. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора в качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператор при подключении присваивает окончательному оборудованию Абонента статический IP-адрес или в начале каждой сессии связи пользовательскому окончательному оборудованию Абонента автоматически присваивается динамический IP-адрес.

3.19. Постоянное соединение.

3.19.1. Назначение: Постоянное соединение предназначено для организации связи абонентской системы в непрерывном режиме и может быть использовано для подключения к узлу локальных сетей абонентов или терминального оборудования, требующих постоянной связи.

3.19.2. Состав услуги: Услуга «Постоянное соединение» состоит в выполнении регистрации соединения,

предоставлении доступа по порту Ethernet. Необходимыми условиями предоставления услуги является организация выделенного канала от абонента до узла, наличие свободного порта, приобретение абонентом оборудования по техническим условиям Оператора.

3.19.3. Зона ответственности: В зону ответственности Оператора по данной услуге входят:

– радиомодем или другое оборудование для подключения абонента, располагаемое на территории узла Оператора;

– маршрутизирующее оборудование на территории узла Оператора;

– DNS - сервер;

– каналы передачи данных, связывающие узел Оператора с внешними сетями.

3.19.4. В случае использования маршрутизирующего оборудования, радиомодема, установленного Оператором у абонента и канала, арендованного Оператором для подключения абонента, Оператор может распространить зону ответственности на перечисленные средства. При этом возникновение неисправности на оборудовании, арендованной у третьей стороны, рассматривается как форс-мажорное обстоятельство.

4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

4.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором используется Руководящий документ отрасли "Сети и службы передачи данных" РД.45.128-2000.

4.2. Оператор обеспечивает следующие показатели качества обслуживания в службах передачи данных с коммутацией пакетов по протоколу IP:

Временные задержки при передаче пакетом информации (сквозная задержка)	Вариация задержки	Потеря пакетов информации	Достоверность передачи информации (коэффициент ошибок в IP пакетах)
не более 1000 мс	не более 1000 мс	не более 1 %	не более 0,01 %

Данные показатели применимы при условии загрузки Абонентом полосы пропускания абонентского интерфейса не более 5 % (и количеством пакетов не более 1000 в 5 минут).

4.3. Оператор не может нести ответственность за некачественную связь, вызванную разрушением маршрутизации в сети Интернет, влекущую недоступность некоторой внешней части сети, неисправностью на магистральных (междугородних каналах связи). Данные обстоятельства относятся к форс-мажорным. Об их наступлении абонент должен быть оповещен не позднее чем через час с момента фиксации путем направления сообщения по электронной почте на его адрес.

4.4. Показатели качества.

Коэффициент готовности (Кгот) (в год, месяц, неделю, день, текущий)

Исчисляется по каждой подсистеме и системе в целом. Кгот вычисляется по формуле

$$K_{\text{гот}} = T_p / (T_{\text{полн}} - T_{\text{рег}}),$$

где T_p - время работоспособности,

$T_{\text{полн}}$ - полное время, за которое вычисляется коэффициент готовности;

$T_{\text{рег}}$ - время регламентных работ.

Средняя загрузка внешних каналов

$$K_{\text{загр}}(T) = C_p(T) / C_m(T),$$

где

$C_p(T)$ - реализованная пропускная способность, равная количеству бит, переданных по внешним каналам за время T ;

$C_m(T)$ - максимальная пропускная способность, равная количеству бит, передача которых могла быть осуществлена за время T ;

T - время за которое вычисляется $K_{\text{загр}}(T)$;

Коэффициент надежности внешнего соединения:

$$K_{\text{вс}}(T) = T_{\text{пот}} / T,$$

где

$T_{\text{пот}}$ - время, в течении которого соединение отсутствовало;

T - время, за которое исчисляется $K_{\text{вс}}(T)$.

Коэффициент перегрузки внешних каналов:

$$K_{\text{пер}}(T) = T_{\text{мн}}(T) / T,$$

где

$T_{\text{мн}}(T)$ - время, в течении которого $K_{\text{загр}}(T)$ превысил величину 0.95,

T - время за которое вычисляется $K_{\text{пер}}(T)$.

Из расчета количественных показателей исключается время регламентных работ (6 часов в месяц) и время сохранения форс-мажорных обстоятельств. Расчет показателей выполняется ежедневно.

4.5. Технические характеристики

Коэффициент готовности комплекса доступа за месяц, не менее	0.99
Средняя загрузка внешних каналов, месяц, не более	0.8
Коэффициент надежности внешнего соединения, месяц, не менее	0.999
Коэффициент перегрузки внешних каналов, сутки, не более	0.01

Временные задержки при передаче пакетов информации не превышают 1000 мсек при условии загрузки канала не выше 5%, а также при количестве пакетов не более 1000 за 5 минут.

4.6. Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных. В пределах зоны обслуживания сети Оператора скорость доступа к ресурсам Оператора (внутренняя сеть) не менее 64 кбит/сек и не более 6Мбит/сек.

5. ПРИЕМ И ПЕРЕДАЧА ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ ЭЛЕКТРОННЫХ СООБЩЕНИЙ

5.1. Назначение: Служба электронной почты предназначена для обеспечения пользователей услугами приема и передачи электронных сообщений в пределах адресного пространства Интернет.

5.2. Структура услуги: Услуга состоит из регистрации пользователя почтовой системы, резервирования ресурсов для функционирования электронной почты и приема передачи сообщений от пользователя и для пользователя.

5.3. Абоненту, заказывающему либо уже пользующемуся услугами передачи данных, на основании Заявки Абонента предоставляется ящик электронной почты в домене Оператора. Абонентский интерфейс — Ethernet.

5.4. Имя ящика носит уникальный характер и регистрируется лишь в том случае, если на момент его регистрации такое имя еще не зарегистрировано. Если имя ящика, предложенное Абонентом в Заявке, уже зарегистрировано - Абонент вправе предложить иное имя для регистрации. Требования к длине имени ящика и типу используемым в имени символам указывается Оператором в бланке Заявки.

5.5. Выбранным Абонентом тарифным планом может быть предусмотрено бесплатное предоставление Абоненту одного ящика в рамках оказания услуги по подключению к сети. В ином случае за обслуживание ящика электронной почты с Абонента взимается ежемесячная плата согласно действующим тарифам.

5.6. Предоставление ящика включает в себя:

- регистрация адреса электронной почты в домене Оператора;
- резервирование на почтовом сервере Оператора дискового пространства для хранения телематических электронных сообщений для данного ящика;
- предоставление Абоненту учетных данных (имени пользователя и пароля), необходимых для использования почтового ящика.

5.7. Обслуживание ящика включает в себя прием, хранение и передачу по сети передачи данных телематических электронных сообщений. Прием сообщений осуществляется по протоколу SMTP. Передача сообщений Абоненту осуществляется по протоколу POP3 (не более одного сеанса передачи одновременно).

5.8. Размер передаваемого либо получаемого электронного сообщения не должен превышать 7 Мбайт (с учетом увеличения объема в результате кодирования по стандарту MIME до 10 Мбайт).

5.9. Приостановление действия. В случае невыполнения пользователем своих обязательств перед Узлом, почтовый ящик переводится в закрытое состояние. При этом новая входящая почта в почтовый ящик доставляется (с учетом ограничения на размер ящика), получение почты из почтового ящика невозможно, отправка почты с использованием проверки подлинности (авторизации) невозможна.

5.10. Характеристики:

- Адрес электронной почты имеет вид _почтовый_ящик_@_домен_, где _домен_ – почтовый домен Оператора «mail.elecom-nt.ru», а _почтовый_ящик_ – произвольное сочетание символов [a-z0-9_-], указываемое пользователем при регистрации.
- Отправка почты по протоколу SMTP.
- Получение почты по протоколам POP3 и IMAP4.
- Максимальный размер одного сообщения 7 мегабайт.
- Время хранения почтовых сообщений ограничено только временем сохранения договорных отношений.

5.11. Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных. В пределах зоны обслуживания сети Оператора скорость доступа к ресурсам Оператора (внутренняя сеть) не менее 64 кбит/сек и не более 6Мбит/сек.

5.12. Зона ответственности.

В зону ответственности Узла входят сервера электронной почты и комплекс программного обеспечения, обеспечивающего их функционирование. В том числе:

- Работоспособность физических серверов
 - Центральный процессор достаточной мощности.
 - Резервирование дискового пространства, достаточного для функционирования услуг электронной почты.
- Доступность DNS – записей, обеспечивающих работу почтовых доменов Оператора.
- Круглосуточный доступ по протоколам SMTP, POP, IMAP.

6. ОБОРУДОВАНИЕ

6.1. Если Заявлением, выбранным Абонентом тарифным планом или дополнительным соглашением к Договору предусматривается предоставление пользовательского оконечного оборудования Оператором, то оно предоставляется Абоненту на следующих условиях:

6.1.1. оборудование остается в собственности Оператора, предоставляется Абоненту на срок оказания соответствующих услуг и изымается с прекращением их оказания;

6.1.2. за использование оборудования с Абонента может взиматься плата, размер которой предусмотрен тарифным планом либо соответствующим дополнительным соглашением к Договору;

6.1.3. ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной гибели или повреждения переходит на Абонента с момента передачи оборудования Абоненту;

6.1.4. Абонент обязуется использовать оборудование в строгом соответствии с требованиями, указанными в технической документации к оборудованию;

6.1.5. В случае повреждения, утраты оборудования либо в случае нарушения Абонентом обязанности вернуть оборудование Оператору при прекращении оказания Услуг, Абонент обязуется возместить Оператору стоимость оборудования (указанную в акте оказания услуги по подключению или в отдельном акте приемки-передачи оборудования) либо передать в собственность Оператора идентичное оборудование (либо аналогичное при условии согласования с Оператором его спецификации).

6.2. В качестве обеспечения исполнения Абонентом обязательств по надлежащей эксплуатации и возврату оборудования, тарифный план может предусматривать обязанность Абонента внести залог. Залог возвращается Оператором Абоненту при возврате Абонентом оборудования. Если Абонент не возвращает Оператору оборудование в исправном состоянии с учетом нормального износа в течение 3 (трех) рабочих дней со дня расторжения Договора в части использования услуг, залог переходит в собственность Оператора во внесудебном порядке.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

7.1. Оператор вправе запрещать инициирование сеансов связи из сети в сторону Абонента.

7.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Информация о текущих фильтрах содержится на сервере Оператора.

7.3. При достижении определенного объема скаченной информации, оператор оставляет за собой право снижение скорости доступа в сеть Интернет согласно таблице:

Скорость доступа для тарифных планов «Домашний» (Кбит/С)	Ограничение на объем внешнего трафика (ГБ)	Скорость доступа при достижении порога трафика, (Кбит/С)
128	10	64
256	20	64
512	30	128
1024	40	128

7.4. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами не ограничена.

7.5. Предоставляя Абоненту IP-адрес Оператор вправе:

- использовать приватные адреса из диапазона, определяемого стандартом IETF RFC 1918;
- для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022 и (или) технологию прозрачного кэширования для протокола HTTP (transparent proxy).

7.6. В случае применения Оператором привязки IP-адреса к оконечному оборудованию Абонента для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) оконечного оборудования Абонента, либо номер порта коммутатора доступа Оператора, к которому подключено данное оборудование. В случае замены оборудования Абонентом (а следовательно изменения MAC-адреса) доступ к сети Оператора может быть невозможен.

7.7. Оказываемые Оператором услуги не предназначены для:

- передачи по сети передачи данных голосовой информации в реальном времени;
- работы с приложениями биржевых терминалов в реальном времени;
- использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми через сеть передачи данных может повлечь причинение Заказчику ущерба.

7.8. При использовании услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:

7.8.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее — «Сеть»), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

7.8.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству.

7.8.3. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

7.8.4. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

7.8.5. Не подключать для использования услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное надлежащим образом согласно законодательству Российской Федерации.

7.8.6. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме — спаме). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.

- Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

- Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции,

форумы и электронные списки рассылки.

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

– 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.

7.8.7. Не 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 своих паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

7.8.8. Не фальсифицировать свой IP-адрес, MAC адрес своего оконечного оборудования, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

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

7.8.10. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

7.8.11. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

7.8.12. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. 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 ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.

– Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

7.8.13. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

– открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);

– общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);

– средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);

– общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;

– электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией услуги или без возможности ее отмены.

7.8.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

7.8.15. Не использовать услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сети.

8. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

8.1. Стоимость Услуг определяется выбранным тарифным планом. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующим прейскурантом Оператора.

8.2. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора авансовых платежей. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на лицевом счете.

8.3. Поступающие платежи зачисляются на лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.

8.4. Списывая средства с лицевого счета, Оператор вправе:

– осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы абонентской платы;

– осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за основные услуги.

8.5. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего договора или лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж.

8.6. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций и риск задержки зачисления платежа на лицевой счет Абонента.

8.7. Данные лицевого счета Абонента отражаются на сервере статистики Оператора. Данные лицевого счета обновляются на сервере статистики не реже одного раза в сутки.

8.8. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Также узнать состояние лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами.

8.9. При образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка Оператор вправе приостановить

оказание услуг Абоненту.

8.10. Надлежащим уведомлением Абонента о приостановлении оказания ему услуг при исчерпании остатка средств на лицевом счете являются данные о состоянии его лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту на сервере статистики Оператора (в том числе сервер статистики остается доступен при приостановлении оказания услуг). Кроме того, Абонент в обязательном порядке будет уведомлен о приостановлении оказания ему Услуг при обращении Абонента в отдел Оператора по работе с абонентами по телефону.

8.11. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на лицевом счете, Оператор обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на лицевой счет Абонента и в течение суток возобновить оказание услуг Абоненту.

8.12. По заявке Абонента Оператор проводит детализацию данных лицевого счета. Информация о пределах детализации и стоимости услуги по детализации содержится в действующем прейскуранте Оператора.

8.13. Системы оплаты услуг:

8.13.1. При использовании доступа по технологии Ethernet система оплаты устанавливается выбранным Абонентом тарифным планом. Тарифный план может предусматривать следующие системы оплаты:

- абонентская;
- по объему входящего/исходящего трафика;
- комбинированная.

8.14. Объем трафика за каждую сессию учитывается с точностью до 1 байта, при этом считается, что 1 Гбайт = 1000 Мбайт, 1 Мбайт = 1000 Кбайт, 1 Кбайт = 1000 байт.

8.15. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней.

8.16. Надлежащим уведомлением Абонента считается направление Абоненту по электронной почте соответствующего письма на Адрес для рассылок и (или) публикация соответствующего уведомления на Web-сервере Оператора. Кроме того, уведомление Абонентов осуществляется в местах работы с абонентами.

8.17. Абонент принимает на себя обязательство не реже чем один раз в неделю проверять адреса электронной почты для рассылок и обращаться к Web-серверу Оператора.

8.18. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента.

9. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

9.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию услугами, Абонент обращается в техническую поддержку абонентов Оператора по телефону либо путем направления сообщения по электронной почте. Номера телефонов и адрес электронной почты для обращений указываются в договоре.

9.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию.

9.3. Оператор в срок не более 24 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

9.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

9.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) диагностика проводится в максимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии.

9.6. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария станционного (узлового) оборудования — в срок не более 5 рабочих дней;
- авария магистральной линии связи — в срок не более 30 рабочих дней.

9.7. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах здания или многоквартирного дома, где Абоненту оказываются услуги, путем обращения от своего имени к собственнику или в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

9.8. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном разделом _ настоящего Регламента.

9.9. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему прейскуранту Оператора.

9.10. Регламентные работы на оборудовании Узла Оператора.

Оператор обязан проводить профилактические, регламентные работы на оборудовании.

Периодичность проведения регламентных работ — 1 раз в 3 месяца.

Длительность проведения регламентных работ не должна превышать 36 часов.

9.11. О предстоящих профилактических, регламентных работах Оператор заблаговременно предупреждает Абонентов посредством рассылки по зарегистрированным адресам электронной почты пользователей не менее чем за 7 календарных дней.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

- 10.1. Абонент обязуется:
- 10.1.1. Предоставлять за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивать наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, если предоставление оборудования и монтаж абонентской распределительной системы Оператором предварительно не будет согласовано Сторонами.
- 10.1.2. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящим Регламентом, Заявлением, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.
- 10.1.3. Регулярно проверять состояние своего лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем своевременных авансовых платежей. Проверять наличие уведомлений Оператора, относительно изменения тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.
- 10.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.
- 10.1.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.
- 10.1.6. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 10.1.7. Оказывать Оператору содействие в получении от собственника или органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи.
- 10.1.8. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.
- 10.1.9. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.
- 10.1.10. За свой счет предпринимать меры по защите абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 10.1.11. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.
- 10.1.12. Не изменять без предварительного согласования с Оператором MAC-адрес оконечного оборудования и (или) сетевой карты Абонента. Незамедлительно уведомлять Оператора о замене оконечного оборудования и сообщать MAC-адрес нового оборудования, подключенного Абонентом к сети связи Оператора.
- 10.1.13. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.
- 10.1.14. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.
- 10.2. Абонент вправе:
- 10.2.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту услуг.
- 10.2.2. Изменить перечень услуг и (или) выбрать иной, согласованный с Оператором, тарифный план на услуги.
- 10.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.
- 10.2.4. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 10.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке предусмотренном настоящими Правилами.
- 10.2.6. Требовать приостановки оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

- 11.1. Оператор обязуется:
- 11.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 11.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта Оператора), а также в местах работы с абонентами.
- 11.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.
- 11.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 11.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
- 11.1.6. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступление средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.
- 11.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящим Регламентом.
- 11.1.8. Извещать Абонента об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.
- 11.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в течение одного рабочего дня со дня предоставления документов, подтверждающих внесение соответствующего платежа (в случае приостановления оказания услуг) либо устранения нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания услуг.
- 11.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.
- 11.1.11. Руководствоваться требованиями законодательства в сфере обработки персональных данных, соблюдать утвержденную Политику Общества в области обработки персональных данных

(Приложение P1 к настоящему регламенту)

11.2. Оператор вправе:

11.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае исчерпания средств на лицевом счете Абонента, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

11.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

11.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи.

11.2.4. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в настоящих Правилах.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1. Ответственность Оператора

12.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- нарушение сроков обеспечения доступа к сети связи Оператора;
- неоказание или некачественное оказание услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
- нарушение тайны информации, передаваемой по сети связи.

12.1.2. При нарушении Оператором срока предоставления доступа к сети связи (срока оказания услуги по подключению) Оператор по письменному требованию Абонента-гражданина уплачивает ему неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети связи.

12.1.3. В случае неоказания или некачественного оказания услуг по вине Оператора Абонент вправе потребовать возврата на лицевой счет средств, списанных с лицевого счета за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими услугами. Неоказание услуг в пределах нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, установленных настоящими Правилами, не является неоказанием услуг в смысле настоящего пункта. Оператор несет ответственность согласно настоящему пункту при условии, что им нарушены нормативные сроки ликвидации неисправностей и аварий.

12.1.4. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети связи, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями Абоненту убытки.

12.1.5. Оператор не несет ответственности за:

- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством услуг;
- за использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования услуг Оператора;
- за последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования услуг Оператора.

12.1.6. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться услугами и (или) причинение Абоненту убытков, являются:

- нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;
- несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ;
- использование третьими лицами идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента (кроме случаев, когда эти данные стали доступны третьим лицам по вине сотрудников Оператора);
- нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;
- проведение Оператором работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;
- нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами;
- действия и решения собственника здания или органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников оператора в здание или дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);
- снижение качества работы линий связи сети общего пользования, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами.

12.2. Ответственность Абонента

12.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала (в том числе нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям и подключение оборудования третьих лиц);
- совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.

12.2.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг.

12.2.3. В случае нарушения правил эксплуатации оборудования и (или) абонентского терминала, совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора, Оператор вправе

обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

12.3. Обстоятельства непреодолимой силы

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

12.3.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на городских инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, действия и решения органов власти, органов управления многоквартирными домами, в которых расположена сеть связи Оператора, иные обстоятельства объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

13. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

13.1. Абонент вправе потребовать приостановки оказания ему услуг в случае сдачи Абонентом в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в котором установлено окончное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания услуг. За весь период приостановления Оператором может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим тарифным планом либо Прейскурантом.

13.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Оператор приостанавливает оказание Абоненту услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования услугами.

13.3. Абонент вправе перейти на иной, согласованный с Оператором тарифный план, путем подачи Заявления.

13.4. Перевод Абонента на новый тарифный план осуществляется с первого числа месяца. Абонент должен подать Оператору Заявление не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания месяца, предшествующего тому, с которого Абонент желает пользоваться услугами по новому тарифному плану. Оператор вправе отказать Абоненту в переводе на новый тарифный план в случае нарушения Абонентом указанного срока подачи Заявления.

13.5. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае неустранения Абонентом нарушения условий Договора, настоящего Регламента или требований действующего законодательства в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.

13.6. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

- запрета собственника здания или органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
- понуждения собственником здания или органом управления многоквартирным домом Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном доме;
- отказа оператора связи - владельца абонентской линии, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, от дальнейшего предоставления абонентской линии Оператору для оказания Абоненту услуг, при условии, что Оператор не нарушал свои обязательства перед владельцем абонентской линии.

Приложение Р1 к РЕГЛАМЕНТУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «ЭЛЕКОМ-НТ»
(редакция 2011-04-01)

ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ ОБРАБОТКИ И ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Общие положения

1.1. Настоящая политика (далее - Политика) разработана в соответствии со ст. 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (далее - Закон о ПДн) и является основополагающим внутренним регулятивным документом Общества с ограниченной ответственностью «Элеком-НТ» (далее - «Элеком-НТ»), определяющим ключевые направления его деятельности в области обработки и защиты персональных данных (далее — Пдн), оператором которых является «ЭЛЕКОМ-НТ».

1.2. Политика разработана в целях реализации требований законодательства в области обработки и защиты ПДн и направлена на обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его ПДн в «ЭЛЕКОМ-НТ», в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайн.

1.3. Положения Политики распространяются на отношения по обработке и защите ПДн, полученных «ЭЛЕКОМ-НТ» как до, так и после утверждения Политики, за исключением случаев, когда по причинам правового, организационного и иного характера положения Политики не могут быть распространены на отношения по обработке и защите ПДн, полученных до ее утверждения.

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Обработка персональных данных –любое действие (операция) или совокупность действий (операций),

совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

2.2. Персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (Субъекту персональных данных). Предоставление персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.

3. Цели обработки персональных данных

3.1. Персональные данные в «ЭЛЕКОМ-НТ» обрабатываются в целях:

- подготовки, заключения, исполнения и прекращения договоров с контрагентами, в том числе с пользователями телекоммуникационных услуг;

- обеспечения соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локально-нормативных актов «ЭЛЕКОМ-НТ»; осуществления функций, полномочий и обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на «ЭЛЕКОМ-НТ», в том числе по предоставлению персональных данных в органы государственной власти, в Пенсионный фонд Российской Федерации, в Фонд социального страхования Российской Федерации, в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, а также в иные государственные органы;

- регулирования трудовых отношений с работниками «ЭЛЕКОМ-НТ» (содействие в трудоустройстве, обучение и продвижение по службе, обеспечение личной безопасности, контроль количества и качества выполняемой работы, обеспечение сохранности имущества).

4. Принципы обработки персональных данных

4.1. Обработка персональных данных осуществляется на законной и справедливой основе. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей.

4.2. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных.

4.3. Не допускается объединение баз данных, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой. Обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки.

4.4. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

4.5. При обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных.

4.6. Оператор должен принимать необходимые меры либо обеспечивать их принятие по удалению или уточнению неполных или неточных данных.

4.7. Хранение персональных данных осуществляется в форме, позволяющей определить Субъекта персональных данных не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законом. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

5. Обеспечение безопасности персональных данных

5.1. «ЭЛЕКОМ-НТ» предпринимает необходимые организационные и технические меры для обеспечения безопасности персональных данных от случайного или несанкционированного доступа, уничтожения, изменения, блокирования доступа и других несанкционированных действий.

5.2. Персональные данные, полученные «ЭЛЕКОМ-НТ» в рамках законных целей не распространяются, а также не предоставляются третьим лицам без согласия Субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

6. Сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных

6.1. В «ЭЛЕКОМ-НТ» реализуются следующие требования законодательства в области персональных данных: требования о соблюдении конфиденциальности персональных данных; требования об обеспечении реализации Субъектом персональных данных своих прав; требования об обеспечении точности персональных данных, а в необходимых случаях и актуальности по отношению к целям обработки персональных данных (с принятием (обеспечением принятия) мер по удалению/уничтожению или уточнению неполных или неточных данных); требования к защите персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных; иные требования законодательства.

6.2. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» «ЭЛЕКОМ-НТ» самостоятельно определяет состав и перечень мер, необходимых и достаточных для обеспечения выполнения обязанностей, предусмотренных законодательством в области персональных данных. В частности, защита персональных данных достигается путем: назначения ответственного за обработку и защиту персональных данных; издания настоящей Политики; ознакомления работников, допущенных к обработке персональных данных Субъектов персональных данных, с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации в области персональных данных, настоящей Политикой, а также локальными нормативными актами «ЭЛЕКОМ-НТ»; организации надлежащего порядка работы с персональными данными, осуществляемой с использованием средств автоматизации (в том числе, использование сертифицированного программного обеспечения, разграничение доступа к компьютерам, локальной сети, информационным системам, обрабатывающим персональные данные, установление порядка уничтожения

персональных данных в информационных системах; организации надлежащего порядка работы с персональными данными, осуществляемой без использования средств автоматизации (в том числе, организация надлежащего хранения документов, содержащих персональные данные, установление порядка уничтожения/обезличивания персональных данных, обрабатываемых без средств автоматизации); организации доступа работников к информации, содержащей персональные данные Субъектов персональных данных, в соответствии с их должностными (функциональными) обязанностями; осуществления внутреннего контроля и (или) аудита соответствия обработки персональных данных федеральному закону и принятым в соответствии с ним нормативным правовым актам, требованиям к защите персональных данных, политике оператора в отношении обработки персональных данных, локальным актам оператора.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящая Политика, является общедоступным и подлежит размещению на Интернет сайте «ЭЛЕКОМ-НТ». Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению в случае появления новых законодательных актов и специальных нормативных документов по обработке и защите персональных данных.

7.2. Обращения по всем вопросам, связанным с настоящей Политикой, принимаются почтовым отправлением по адресу местонахождения «ЭЛЕКОМ-НТ»: 614017 г.Пермь, ул.Лебедева, 34

ОПЕРАТОР:

Общество с ограниченной ответственностью «Элеком-НТ»

Юридический адрес: 614000, г. Пермь, ул. Максима Горького, 34, оф. 508.

Почтовый адрес: 614017, г. Пермь, Лебедева, 34, оф. 07. Тел.: (342) 2757757,

2757777. Web-сервер: <http://elecom.perm.ru/>

Р/с № 40702810249020101255 в Западно-Уральском банке Сбербанка РФ г. Пермь,

к/с 30101810900000000603 БИК 045773603

ОГРН 1025900512351 ИНН/КПП 5902126748/590201001

Директор ООО «ЭЛЕКОМ-НТ»

Житков М.Ю.