

Правила

об оказании услуг связи

Правила оказания услуг связи ООО «Сигнал Сервис» (далее «Правила») регулируют взаимоотношения между «Абонентом» и «Оператором» при оказании услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации и телематических услуг связи, предусмотренных Договором. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и «Абонент», заключив Договор, соглашается с их условиями. Услуги связи предоставляются «Оператором» в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи (Лицензия №166440 от 28.11.2018 г. «Об оказании услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», Лицензия №166441 от 28.11.2018 г. «Об оказании телематических услуг связи»).

1. Понятия и определения

«Абонент» - пользователь услугами связи, с которым заключен Договор об оказании услуг связи с выделением уникального кода идентификации;
«Абонентская линия» - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;
«Оператор» - Юридическое лицо, оказывающее услуги связи на основании Лицензии;
«Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи;
«Предоставление доступа к сети передачи данных» - совокупность действий оператора связи сети передачи данных по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью оконечного оборудования к узлу связи сети передачи данных, или обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи по передаче данных.

2. Заключение договора

2.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между «Оператором» и «Абонентом».
2.2. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте «Оператора», а также в центрах продаж и обслуживания абонентов «Оператора».
2.3. «Оператор» предоставляет «Абоненту» телематические услуги связи, а также услуги связи по передаче данных (далее по тексту – «Услуги связи») посредством подключения абонентской линии к выделенному Ethernet порту «Оператора», а «Абонент» оплачивает оказанные услуги в соответствии с порядком оплаты, установленным настоящим Договором .
2.4. Подключение «Абонента» производится в течении 10 рабочих дней с момента заключения Договора. Если нарушение данного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, «Оператор» обязан по согласованию с «Абонентом» назначить новый срок.
2.5. При подключении «Абонента» могут выполняться следующие работы:
- работы по монтажу абонентской линии, которые включают в себя прокладку кабеля до 1 (одного) устройства (витая пара 5-й категории, 4-х парный кабель в оболочке, диаметром 5 мм) открытым способом, крепление с помощью металлических скоб по деревянным плинтусам, ввод в помещение «Абонента» через отверстие подготовленное «Абонентом» заранее, либо в отверстие просверленное «Оператором» в месте указанном «Абонентом», с учетом схемы электрической проводки (непредоставление «Абонентом» информации о местонахождении скрытой проводки снимает с «Оператора» ответственность за ее повреждение);
- работы по настройке программного обеспечения «Абонента» (настраивается только сетевое подключение при наличии у «Абонента» на момент подключения исправного оборудования);
- оказание дополнительных услуг за отдельную плату согласно действующим тарифам.
В обязанности монтажников не входит перемещение мебели для доступа к местам крепления кабеля в помещении «Абонента», разборка декоративных конструкций стен, пола, дверных коробок и т.п.
2.6. По окончании работ, перечисленных в п. 2.5. Правил, Сторонами подписывается Акт о завершении работ и начале предоставления услуг.
2.7. При отсутствии у «Абонента» на момент подключения исправного оконечного оборудования, «Оператор» по просьбе «Абонента» может перенести начало оказания услуг связи на разумный срок, но не более чем на 30 дней с момента подписания Акта о завершении работ и начале предоставления услуг.

3. Права Сторон

3.1. «Оператор» вправе:
3.1.1. Приостановить оказание услуг связи в случае нарушения «Абонентом» требований, установленных Федеральным законом «О связи», и настоящих правил, в том числе нарушение сроков оплаты услуг.
3.1.2. В одностороннем порядке изменить IP-адрес «Абонента».

3.1.3. Изменять и вводить новые тарифы (Тарифные планы) на оказание услуг и иные предусмотренные договором услуги, предупредив «Абонента» за 10 календарных дней до изменения в местах работы с абонентами и(или) на сайте «Оператора».

3.2. «Абонент» вправе:

3.2.1. При заключении Договора выбрать тарифный план и набор дополнительных услуг.

3.2.2. Изменять выбранный тарифный план, и набор дополнительных услуг, заполнив специальную форму, в офисе «Оператора», которая с момента подписания сторонами являются дополнительным соглашением к Договору, или через «Личный кабинет» на сайте «Оператора». Данные изменения вступают в силу с началом следующего расчетного периода.

3.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором или заявлением «Абонента» услуг связи предоставленных ему без его согласия.

3.2.4. Приостановить оказание услуг связи без расторжения Договора. В случае приостановления оказания услуг связи по заявлению «Абонента», взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

3.2.5. Получать достоверную и полную информацию об услугах оказываемых «Оператором».

4. Обязанности сторон

4.1. «Оператор» обязуется:

4.1.1. Выполнять условия Договора заключенного с «Абонентом»;

4.1.2. Соблюдать тайну информации передаваемой по сети передачи данных;

4.1.3. Предоставлять сведения об информации, передаваемой по сети передачи данных только абонентам.

4.1.4. Оказывать «Абоненту» услуги связи в соответствии с Законодательством РФ, «Правилами оказания услуг по передаче данных» и «Правилами оказания телематических услуг связи»;

4.1.5. Присвоить «Абоненту» номер лицевого счета и выдать IP адрес, идентифицирующий его в сети;

4.1.6. Обеспечивать «Абоненту» возможность пользоваться услугами связи 24 часа в сутки, за исключением времени проведения профилактических, ремонтных и аварийных работ;

4.1.7. Размещать на официальном сайте «Оператора» информацию о проведении профилактических и плановых ремонтных работ;

4.1.8. Не допускать нарушения непрерывной связи более 24 часов суммарно в течении месяца, за исключением проведения аварийных ремонтных работ;

4.1.9. Устранять неисправности в течении 72 часов с момента поступления заявки от «Абонента». Неисправности абонентской линии до помещения «Абонента» устраняются силами и за счет «Оператора». Если только не установлено, что неисправность вызвана действиями «Абонента».

4.1.10. Оказывать бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о тарифах на услуги связи, о территории оказания услуг связи (зоне обслуживания);
- предоставление «Абоненту» информации о состоянии его лицевого счета;
- прием от «Абонента» и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи;
- предоставление информации об оказываемых услугах связи и необходимых разъяснений.

4.1.11. Извещать «Абонента» об изменении тарифов на услуги связи в средствах массовой информации и на сайте «Оператора» не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.

4.1.12. Поддерживать соединение с портом узла связи «Оператора» на скорости не ниже 10 Мбит/с.

4.1.13. Обеспечить технические Параметры функционирования сетей передачи данных Согласно действующих требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования.

4.1.14. По письменному заявлению «Абонента» приостановить оказание услуг связи .

4.2. «Абонент» обязуется:

4.2.1. Выполнять условия Договора и приложений к нему, а также необходимые требования «Оператора», опубликованные в установленном порядке на Официальном сайте «Оператора»;

4.2.2. Вносить плату за оказанные ему услуги в полном объеме и в определенные Договором сроки;

4.2.3. Соблюдать правила эксплуатации оборудования;

4.2.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении «Абонента». Неисправности абонентской линии в помещении «Абонента» устраняются за счет «Абонента».

4.2.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям, использовать только сертифицированное оборудование и лицензионное программное обеспечение;

4.2.6. Сообщать «Оператору» не менее чем за 30 дней о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества), места жительства и места нахождения;

4.2.7. При работе в сети Интернет соблюдать установленные правила пользования услугами:

4.2.7.1 При пользовании Услугами «Абонент» обязан придерживаться правил, принятых в мировой сети Интернет, установленных владельцами отдельных ресурсов Сети либо действующим законодательством и нормативными актами РФ. Незнание указанных норм и правил, а также неумение пользоваться отдельными ресурсами Сети, каким-либо оборудованием или программным обеспечением, не освобождает «Абонента» от ответственности за все совершаемые им в Сети действия.

4.2.7.2 Сеть представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования Сетью.

4.2.7.3 Правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи)

определяют владельцы этих ресурсов и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. «Абонент» обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

4.2.7.4 В соответствии с этими правилами, любые действия «Абонента», вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего Приложения.

4.2.7.5. При пользовании услугами «Абонент» принимает на себя следующие обязательства:

4.2.7.5.1. Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;

4.2.7.5.2. 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;

4.2.7.5.3. 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;

4.2.7.5.4. Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;

4.2.7.5.5. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной 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, messenger 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.

4.2.7.5.6. 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 паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

4.2.7.5.7 Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

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

4.2.7.5.9. Не использовать каналы связи «Оператора» для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропускания исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

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

4.2.7.5.11. 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.

4.2.7.5.12. 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 не авторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять не авторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

4.2.8. В случае несогласия «Абонента» с изменением тарифов (Тарифных планов), уведомить об этом «Оператора» в письменной форме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их опубликования «Оператором», а в случае не достижения обоюдной договоренности расторгнуть Договор. (При отсутствии письменного заявления от «Абонента» о несогласии с новыми тарифами в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их опубликования, эти изменения считаются принятыми «Абонентом»).

5. Сроки и формы расчетов

5.1. Предоставление услуг связи начинается после выполнения работ по подключению «Абонента» и их оплаты, а так же внесения авансового платежа за первоначальный период, в размере оплаты согласно выбранного тарифного плана.

5.2. Оплата услуг производится ежемесячно, с использованием авансового платежа, согласно выбранного тарифного плана. **Абонентская плата за следующий расчетный период вносится в текущем расчетном периоде.**

5.3. Вносимые денежные средства зачисляются на лицевой счет «Абонента».

5.4. Оплата услуг может осуществляться путем наличного или безналичного расчета.

5.5. При безналичном расчете «Абонент» несет ответственность за правильность внесения данных необходимых для осуществления платежа.

5.6. Оплата услуг с использованием наличных расчетов производится в кассу «Оператора».

5.7. Основанием для осуществления расчетов являются данные оборудования, используемого «Оператором» для учета объема оказанных услуг связи.

6. Порядок рассмотрения претензий

6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении «Оператором» обязательств по оказанию услуг связи «Абонент» до обращения в суд предъявляет «Оператору» в письменной форме претензию.

6.2. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения «Оператором».

6.3. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

6.4. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

6.5. Претензия рассматривается «Оператором» в срок не более 30 дней с даты регистрации претензии.

6.6. О результатах рассмотрения претензии «Оператор» должен сообщить в письменной форме предъявившему ее «Абоненту».

6.7. В случае если претензия была признана «Оператором» обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный «Абонентом».

6.8. При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок, «Абонент» имеет право предъявить иск в суд.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору «Оператор» несет ответственность перед «Абонентом» в следующих случаях:

- нарушение сроков оказания услуг связи (п. 4.1.7., п. 4.1.8., п 4.1.9. настоящих правил)
- неоказание услуг связи указанных в Договоре;
- некачественное оказание услуг связи в том числе в результате ненадлежащего содержания сети передачи данных;
- нарушение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;
- нарушение установленных ограничений на распространение сведений об «Абоненте»-гражданине, ставших известными «Оператору» в силу исполнения Договора.

7.2. При нарушении установленных сроков оказания услуг связи «Абонент» по своему выбору вправе:

- а) назначить «Оператору» новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга связи;
- б) поручить оказание услуг связи третьим лицам за разумную цену и потребовать от «Оператора» возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости услуги связи;

г) расторгнуть Договор.

7.3. При нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных «Оператор» уплачивает «Абоненту» неустойку - в размере 3-х процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, но не более размера указанной в Договоре платы;

7.4. При нарушении установленных сроков оказания услуг связи - в размере 3-х процентов стоимости услуги связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги связи, если более высокий размер неустойки не указан в Договоре, но не более стоимости услуги связи.

7.5. В случае нарушения «Оператором» установленных сроков оказания услуг связи «Абонент» вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных им в связи с нарушением указанных сроков.

7.6. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором «Абонент» вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи;

в) возмещения понесенных ими расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи своими силами или третьими лицами.

7.7. В случае нарушения «Оператором» тайны информации, передаваемой по сети передачи данных, и требований об ограничении распространения сведений об «Абоненте»-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения Договора, «Оператор» по требованию «Абонента» возмещает причиненные этими действиями убытки.

7.8. «Абонент» несет ответственность перед «Оператором» в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи;

б) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

в) несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

7.9. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи «Абонент» уплачивает «Оператору» неустойку в размере 1-го процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг связи за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

7.10. В случае несоблюдения «Абонентом» правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, «Оператор» вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями «Абонента» убытков.

7.11. «Оператор» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

7.12. «Оператор» не несет ответственности за содержание информации передаваемой (получаемой) «Абонентом», за исключением собственной информации «Оператора».

8. Срок действия Договора. Прекращение и расторжения Договора

8.1. Договор заключается на неопределенный срок, а в случае срочного договора до даты указанной в договоре и вступает в силу с момента подписания его Сторонами.

8.2. «Абонент» вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом «Оператора», в срок не менее чем за 10 (десять) календарных дней.

8.3. В случае если «Абонент» в течение 6 (шести) месяцев не устранил нарушения указанные в п 3.1.1 настоящих правил, «Оператор» вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. Задолженность по оплате Услуг может быть взыскана с «Абонента» в судебном порядке.

8.4. В случае прекращения у «Абонента» права владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, Договор с «Абонентом» прекращается.

9. Прочие условия

9.1. Приложения к Договору являются неотъемлемой его частью.

9.2. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи на Договоре и дополнительных соглашениях к настоящему Договору, а также на иных документах, имеющих значение для его исполнения, изменения или прекращения.

9.3. Вопросы не урегулированные Договором и приложениями к нему, регулируются в соответствии с законодательством РФ.

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

Оператор:

ООО «Сигнал Сервис»

Адрес: Курская область, г. Железногорск, Ул. Ленина 60.

ИНН 4633021693, КПП 463301001, ОКПО 87124021, ОГРН 1084633001584

Р/с 40702810933060001266

Кор.сч. 30101810300000000606

БИК 043807606, Курское отделение №8596 ПАО Сбербанк г. Курск

Тел.(47148) 77-600, 3-08-74