

Утверждено:

г. Москва

Генеральным директором
ООО «КБ Рубин»
Янов Михаил Леонидович
«__» _____ 20__ г.

**ПРАВИЛА (УСЛОВИЯ)
ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ и УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ
ДАнных, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАнных ДЛЯ
ЦЕЛЕЙ ПЕРЕДАЧИ ГОЛОСОВОЙ
ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
(Далее по тексту – «Правила ТУС»)**

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Услуги - телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемые оператором на основании соответствующей лицензии.

Абонент - физическое лицо, пользующееся Услугами, с которым заключен договор об оказании таких услуг (в том числе посредством публичной оферты) с выделением уникального кода идентификации. В целях применения настоящих правил пользователь Услуг также именуется Абонентом и обязан соблюдать положения настоящих правил.

Оператор - ООО «КБ Рубин», предоставляющее услуги связи: ОГРН 1027739779088, ИНН 7723202435, КПП 772301001, адрес: 109382, г. Москва, ул. Краснодонская, д.24, этаж 1, помещение 8, комната 1.

Официальный сайт оператора - www-страница Оператора в сети Интернет, которая используется для отображения Тарифных планов, Личного Кабинета, информационно-справочной и иной информации. Сайт Оператора находится по адресу lifelink.ru

Личный кабинет - web-страница на официальном сайте оператора, доступ и работа, с которой возможны при идентификации (введении уникального логина) и аутентификации (введении пароля) Абонента, содержащая статистическую информацию об условиях и объеме предоставляемых Услуг, и состоянии лицевого счета Абонента. В личном кабинете также размещается меню управления Услугами и специальные уведомления Оператора в адрес Абонента.

Абонентская плата - фиксированная сумма ежемесячного платежа за предоставление Абоненту возможности пользоваться Услугами в течение полного Расчетного периода. При неполном расчетном периоде (менее одного месяца) Услуги округляются до одного полного месяца.

Расчетный период - период оказания Услуг, равный одному календарному месяцу (если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или Тарифными планами).

Тариф - цена, устанавливаемая Оператором за отдельную единицу телематической услуги связи.

Тарифный план обслуживания (ТПО) - совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту. Список возможных Тарифных планов Оператор размещает на сайте Оператора. Конкретный Тарифный план Абонента отражается в Личном кабинете.

Лицевой счет (уникальный код идентификации) - числовой код, однозначно определяющий Абонента, которому он принадлежит, на котором отражается поступление денежных средств от Абонента Оператору, а также списание этих средств Оператором в счет оплаты услуг связи.

Логин — уникальный код идентификации (регистрационное имя), предоставляемый Абоненту для пользования услугами Оператора.

Абонентская линия - линия связи, в том числе беспроводная линия передачи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных или обеспечивающая возможность подключения к сети передачи данных оборудования.

Оборудование Абонента (Абонентский терминал) - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к Оборудованию Оператора, с использованием которого Абонент

получает Услуги, представляющее собой совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе.

Акт начала оказания услуг - документ, подписываемый Сторонами, в котором фиксируется надлежащее подключение к точке доступа Оператора, дата начала оказания услуг. Факт пользования услугами подтверждается данными автоматической системы расчетов Оператора.

Предоставление Абоненту доступа к сети связи - совокупность действий Оператора по формированию Абонентской линии и (или) подключению ее с помощью пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к сети связи Оператора;

Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора - наличие незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора, позволяющей Оператору связи обеспечить возможность оказания Абоненту услуги связи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1.1. Оператор предоставляет Абоненту Услуги на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом, в соответствии с настоящими Правилами. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

1.2. Договор заключается путем осуществления конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление абонента в отношении заключения договора об оказании услуг связи, или в письменной форме в 2-х экземплярах, один из которых вручается Абоненту.

1.2.1. Подача заявки на подключение Услуг, оплата стоимости Услуг и/или фактическое пользование Услугами Оператора означает заключение Договора.

1.2.2. Оказание телематических услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии осуществляется на основании абонентского договора, заключенного в письменной форме.

1.2.3. Договор, заключаемый в письменной форме, состоит из Абонентского договора, содержащего индивидуальные условия и данные Абонента, настоящих Правил и Тарифов Оператора, размещенных на официальном сайте Оператора по адресу lifelink.ru и являющихся неотъемлемыми частями Договора. Настоящие Правила и действующие Приложения к ним являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

1.3. Порядок оказания Услуг, их технические и процедурные особенности, а также правила пользования Услугами устанавливаются действующим законодательством РФ (в т.ч. Федеральным законом «О связи» и действующими федеральными Правилами оказания телематических услуг связи, настоящими Правилами, а также Приложениями к ним).

1.4. Оператор предоставляет Абоненту следующие Услуги:

1.4.1. Доступа к сети передачи данных Оператора (подключение пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи Оператора).

1.4.2. Доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет.

1.4.3. Прием и передачу телематических электронных сообщений;

1.4.4. Соединение по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;

1.4.5. Доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора.

1.5. Услуги предоставляются в соответствии с выданными Оператору лицензиями и условиями Договора с Абонентом.

1.6. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности. Заявки на оказание Услуг могут подаваться в офисе Оператора, по телефону абонентского отдела 8 (495) 648-00-20 или (при наличии технической возможности) через сайт Оператора. Оператор связи оповещает заявителя о регистрации его заявки на заключение договора в 3-дневный срок любым доступным способом. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации заявки, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных и при наличии такой возможности, Оператор

связи заключает с заявителем договор.

1.7. Оператор имеет право отказать в заключении договора об оказании услуг связи при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. Об отказе в заключении договора Оператор обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней со дня окончания проверки зарегистрированной заявки на подключение.

1.8. Оказание Услуг Абоненту начинается с даты, указанной в соответствующем Акте начала оказания услуг.

1.9. Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или условиями договора с Абонентом, Оператор обеспечивает Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением перерывов в оказании Услуг для устранения аварийных ситуаций, периодов проведения плановых профилактических и регламентных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, а также в случае отсутствия оплаты Услуг Абонентом.

1.10. Используемый абонентский интерфейс: lk.lifelink.ru. Технические показатели, характеризующие качество услуг, указаны в разделе 3 приложения №1 к настоящим Правилам.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

2.1. Абонент обязуется:

2.1.1. Своевременно оплачивать Услуги Оператора;

2.1.2. Самостоятельно, за свой счет приобрести соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечить настройку такого оборудования и его программного обеспечения, если иное не предусмотрено условиями выбранного Абонентом Тарифного плана.

2.1.3. Использовать для получения телематических услуг связи оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям и в отношении которого осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи;

2.1.4. Самостоятельно через личный кабинет осуществлять контроль за количеством (объемом) потребляемых услуг, в том числе, при окончании каждого расчетного периода;

2.1.5. Проверять наличие уведомлений Оператора, относительно изменения Тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п. в Личном кабинете и на сайте Оператора lifelink.ru;

2.1.6. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором с учетом требований действующего законодательства РФ, в том числе, пользоваться услугами Оператора исключительно для целей, не запрещенных действующим законодательством;

2.1.7. Использовать пользовательское (оконечное) устройство и иное оконечное оборудование, каналы связи (абонентские линии), предоставленные Оператором, только для получения услуг, оказание которых предусмотрено соответствующим Тарифным планом (Договором);

2.1.8. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;

2.1.9. Не использовать пользовательское (оконечное) устройство и (или) абонентские линии для оказания Услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи и т.п. В случае выявления подобных фактов Абонент обязуется возместить Оператору все убытки, вызванные такими действиями;

2.1.10. Не нарушать права других пользователей сети Интернет и соблюдать правила использования ресурсов. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами таких ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными для исполнения всеми пользователями этих ресурсов;

2.1.11. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные действующим законодательством и настоящими Правилами (см. Приложение № 1, раздел 4 «ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ»);

2.1.12. Не подключать к Абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц;

2.1.13. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, а также оборудование Оператора (если установлено), находящиеся в помещении

Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования. За свой счет предпринимать меры по защите Абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения;

2.1.14. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях согласно разделу 5 («Порядок устранения неисправностей»);

2.1.15. Обеспечить доступ персонала Оператора в помещения Абонента для проведения установочных, эксплуатационных, профилактических, ремонтных или иных, необходимых для обеспечения нормальной работоспособности сети Оператора и оказания услуг Абоненту, работ. Если для предоставления Услуг требуется установить оборудование Оператора в помещение Абонента, последний обязан обеспечить сохранность и соблюдать правила эксплуатации этого оборудования с даты подписания акта приема-передачи и до даты возврата оборудования;

2.1.16. Своевременно извещать Оператора в срок, не превышающий 60 (Шестьдесят) дней со дня наступления события:

- о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование,

- а также достоверные сведения об изменении своих персональных данных, необходимых для получения Услуг, в том числе: фамилии, имени, отчества, даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения).

2.1.17. При поступлении запроса от Оператора с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, осуществить подтверждение персональных данных путем представления Оператору документа, удостоверяющего личность, или одним из способов, предоставляемых Оператором в соответствии с требованиями действующего законодательства и указываемых при направлении запроса Абоненту.

2.1.18. Незамедлительно уведомлять Оператора о замене окончного оборудования и (или) сетевой карты Абонента и сообщать MAC-адрес нового оборудования, подключенного Абонентом к сети связи Оператора.

2.1.19. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами или действующим законодательством РФ.

2.2. Абонент вправе:

2.2.1. Обращаться к Оператору за получением консультаций по вопросам пользования Услугами. Получать информацию об оказываемых Услугах и состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг при условии технической реализации такой возможности Оператором.

2.2.2. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от Услуг как в целом, так и в части отдельных услуг, уведомив Оператора не менее, чем за 10 (Десять) дней, при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту услуг до момента их прекращения.

2.2.3. Изменить объем и перечень услуг и(или) выбрать иной, согласованный с Оператором, Тарифный план на услуги одним из следующих способов: через Личный кабинет Абонента, путём подачи обращения непосредственно в офис Оператора или по телефону абонентского отдела 8 (495) 648-00-20. Все изменения вступают в силу не ранее 1-го числа следующего, расчетного периода (месяца).

2.2.4. Отказаться от оплаты и получения Услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия, либо в случае несогласия Абонента с изменением Тарифов путем подачи Уведомления о прекращении оказания услуг одним из способов, предусмотренных в п. 2.2.5 Правил. При этом Абонент обязан оплатить стоимость всех Услуг, оказанных ему до даты прекращения.

2.2.5. В случае необходимости (но не чаще 1-го раза в месяц) приостанавливать предоставление Услуг, путем подачи Оператору заявки на электронную почту info@lifelink.ru. Такая заявка должна быть подана Абонентом не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до планируемой даты приостановления Услуг. Максимальный период приостановления Услуг допускается на срок до 3 (трех) месяцев, а в исключительных случаях, связанных с действием обстоятельств непреодолимой силы - до 6 (шести) месяцев в год. Если по воле Абонента оказание Услуг не возобновлено в течение 6 (шести) месяцев с даты приостановления оказания Услуг, Договор считается расторгнутым Сторонами, обязательства Сторон прекращаются. **Возобновление оказания Услуг** производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней

со дня регистрации заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг. За весь период приостановления Оператором Услуг, указанный в заявке, может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим Тарифным планом либо тарифами Оператора.

2.2.6. Предъявлять претензии Оператору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им своих обязательств.

2.2.7. Назначать по согласованию с Оператором связи новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

2.2.8. Требовать от Оператора исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору в письменном виде.

2.3. Абонент согласен на использование своих персональных данных, необходимых для оказания Услуг Оператором, а также сведений о нем при информационно-справочном обслуживании. Согласие Абонента на обработку своих персональных данных в целях осуществления Оператором расчетов за оказанные Услуги, а также рассмотрения претензий не требуется.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

3.1. Оператор обязуется:

3.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами на условиях Договора, настоящих Правил и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

3.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента специалистами абонентского отдела по телефону и в местах работы с Абонентами, а также (при наличии технической возможности) с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта Оператора и/или Личного кабинета Абонента).

3.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами связи (подробнее - в разделе 5 «Порядок устранения неисправностей»).

3.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

3.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

3.1.6. Извещать Абонента об изменении Тарифов и (или) условий оплаты телематических услуг связи, предусмотренных Тарифным планом, не менее чем за 10 (Десять) дней до введения новых Тарифов и (или) Тарифных планов путём размещения соответствующей информации в местах работы с Абонентами, через сайт lifelink.ru в сети «Интернет». Все изменения вступают в силу не ранее 1-го числа следующего, расчетного периода (месяца), если иной срок не указан в извещении. По заявлению Абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или личный кабинет.

3.1.7. Извещать Абонента удобным для него способом не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа о:

- приостановлении оказания телематических услуг связи Абоненту в случае нарушения им требований к пользованию Услугами, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

- ограничении отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

3.1.8. Возобновить оказание услуг связи Абонентам в течение 1 (одних) суток со дня предоставления документов (сведений), подтверждающих внесение соответствующего просроченного платежа либо устранения иных нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления (ограничения) оказания Услуг (за исключением случаев, предусмотренных п.2.2.5).

3.1.9. Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору.

3.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами или действующим законодательством РФ.

3.1.11. Оператор имеет право на полный или частичный перерыв Услуги, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, связанных с необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети.

3.2. Оператор вправе:

3.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае неоплаты Услуг, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных Федеральным законом № 126-ФЗ «О связи» и иными нормативными актами Российской Федерации.

3.2.2. Временно прекратить или ограничить оказание услуг в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера.

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

3.2.4. Производить осмотры состояния сетей связи, устройств и оборудования Абонента, используемых для пользования услугами, точек подключения устройств Абонента к сети связи, расположенных на территории и в помещениях Абонента.

3.2.5. Изменять в одностороннем порядке Тарифы и (или) условия оплаты телематических услуг связи, предусмотренных Тарифным планом.

3.2.6. Отказаться в одностороннем порядке от оказания Услуг как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в законодательстве РФ и настоящих Правилах.

3.2.7. Приостанавливать оказание Услуг для проведения регламентно-профилактических работ. Перерыв в предоставлении Услуг допускается на время технического обслуживания и планового ремонта оборудования и линий связи или проведения работ, связанных с заменой оборудования, программного обеспечения или обеспечения работоспособности сети Оператора. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор уведомит об этом Абонента за 24 (двадцать четыре) часа путем размещения сообщения на официальном сайте Оператора и/или в Личном кабинете Абонента. В случае производственной необходимости проведения ремонтных работ на оборудовании, при которых будут кратковременные перерывы действия связи (не более 1 часа), абоненты не предупреждаются.

Проведение технического обслуживания и планового ремонта осуществляется Оператором в часы наименьшей нагрузки. Нормативный срок устранения неисправностей, не обусловленных техническим обслуживанием или плановыми ремонтными работами, установлен в разделе 5 настоящих Правил.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ. ПОРЯДОК, СРОКИ И ФОРМА РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость Услуг определяется выбранным Абонентом Тарифом или Тарифным планом обслуживания, действующим на момент расчетов. Тариф/Тарифный план указывается в личном кабинете Абонента. Если иное не предусмотрено Тарифным планом или соглашением Сторон, стоимость Услуг включает в себя:

4.1.1. Единовременную плату за организацию предоставления доступа к сети передачи данных (инсталляционный платеж);

4.1.2. Ежемесячную абонентскую плату (если предусмотрена Тарифным планом обслуживания), которая взимается с момента подключения Услуги;

4.1.3. Иные платежи могут быть предусмотрены конкретным Тарифным планом или дополнительным соглашением Сторон.

4.2. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующими тарифами Оператора.

4.3. Если Тарифным планом обслуживания предусмотрена фиксированная абонентская плата, не зависящая от времени либо объема пользования услугой, то она подлежит списанию за весь расчетный период целиком (за исключением первого/последнего расчетного периода, которые рассчитываются с даты подключения/отключения Услуги) вне зависимости от того, пользовался фактически Абонент услугой или нет. Перерасчет абонентской платы возможен только в случаях, прямо предусмотренных настоящими Правилами либо действующим законодательством РФ.

4.4. Абонентская плата за Услуги списывается по выбранному Абонентом Тарифному плану обслуживания 1-го (первого) числа текущего месяца, либо в день начала оказания Услуги за весь период, оставшийся до конца текущего месяца. В случае невнесения авансового платежа оказание Услуг приостанавливается без предварительного уведомления Абонента. Иные условия расчетов должны быть согласованы Сторонами путём установления Оператором и выбора Абонентом соответствующего Тарифного плана или подписания дополнительного

соглашения между Сторонами.

4.5. Оператор связи в личном кабинете ведет лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления средств Оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты услуг связи. Основанием для списания средств с лицевого счета Абонента за предоставленные телематические услуги связи является данные автоматизированной системы расчетов Оператора об объеме оказанных Услуг.

4.6. Оператор вправе направлять информацию об услугах связи и о состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг" (далее - единый портал государственных и муниципальных услуг) при условии технической реализации такой возможности Оператором.

4.7. Абонент обязуется поддерживать положительный баланс своего лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи. Абонент обязан вносить платежи независимо от того, было ли затребовано им соответствующее исполнение от Оператора.

4.8. В случае изменения Тарифов или условий оказания Услуг, продолжение пользования Услугами после вступления изменений в силу рассматривается как согласие (акцепт) с внесенными изменениями и дополнениями. Абонент ответственен за регулярную проверку наличия уведомлений в Личном кабинете или на сайте Оператора.

4.9. Все расчёты производятся в безналичном порядке, в российских рублях.

4.10. В случае расторжения договора Абонент должен подать заявление об истребовании неизрасходованного остатка денежных средств на лицевом счете Абонента в течение 3 (трёх) месяцев со дня расторжения договора.

4.11. Возврат денежных средств осуществляется только на Банковский расчетный счет/Лицевой счет банковской карты. При этом в заявлении обязательно указывать ФИО получателя возвращаемых денежных средств.

5. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

5.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, аварийных ситуаций, перерывов или ухудшения качества по причинам, входящим в сферу ответственности Оператора, Абонент обращается в службу технической поддержки Абонентов по телефону 8 (495) 662-44-20 (круглосуточно) либо путем направления электронного письма на info@lifelink.ru.

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

5.3. 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, с учетом технических возможностей Оператора, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшего не по его вине. В исключительных случаях срок устранения неисправностей может быть обоснованно увеличен. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются по заявке Абонента, при наличии технических возможностей Оператора за дополнительную плату в соответствии с действующими у Оператора тарифами.

5.4. 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 короткий срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

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

5.5. 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 действующим тарифам Оператора.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае неисполнение или ненадлежащего исполнения своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящими Правилами.

6.2. Ответственность Оператора:

6.2.1. 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;
- за нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте, в том числе за конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента, ставших известными оператору связи ввиду оказания услуг.

6.2.2. В случае нарушения Оператором ограничений на распространение сведений об Абоненте, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненный этими действиями Абоненту реальный ущерб.

6.3. Оператор не несет ответственности за:

- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством сети Интернет;
- 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.
- за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет и не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами и/или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;
- за полное или частичное прерывание оказания Услуг, связанные с заменой (перенастройкой) оборудования или программного обеспечения или необходимостью проведения иных работ в целях поддержания работоспособности и развития сети передачи данных Оператора при условии предварительного уведомления Абонента не менее, чем за 24 часа.

6.4. 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;
- 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 здании или помещении, где Абоненту оказываются Услуги;
- снижение качества работы линий связи, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами
- некорректная работа оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную коаксиальную проводку/витую пару);
- использование Абонентом несертифицированного оборудования, программного обеспечения, некорректной настройки самим Абонентом или третьими лицами доступа к Услугам.

6.5. Ответственность Абонента:

6.5.1. 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;
- за нарушение положений действующего законодательства или настоящих Правил при пользовании Услугами.

6.5.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты телематических услуг связи Абонент уплачивает Оператору связи неустойку в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных телематических услуг связи, если меньший размер не указан в договоре, за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего за днём наступления срока соответствующего платежа вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

6.5.3. 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.

6.5.4. Абонент несет предусмотренную действующим законодательством ответственность за содержание всей передаваемой и/или принимаемой им информации с использованием сети передачи данных, в том числе за убытки, причиненные третьим лицам в связи с использованием информации, материалов, рекламы, товаров, работ и услуг, распространяемых Абонентом.

6.5.5. В случае наличия подозрений об утрате или разглашении доступа к сети с использованием аутентификационных данных Абонента (логин и/или пароль), Абонент обязан незамедлительно уведомить об этом Оператора для предотвращения несанкционированного доступа. Абонент обязуется оплатить услуги, полученные при использовании его пароля и логина до момента уведомления Оператора о возможном несанкционированном доступе.

6.5.6. В случае, если Абонент организует пункт коллективного доступа (в т. ч. открытую точку доступа Wi-Fi без идентификации пользователей и используемого ими окончного оборудования) без ведома и письменного согласия Оператора, т.е. в нарушение настоящих Правил, Абонент обязуется возместить Оператору все связанные с этим убытки, в том числе штрафные санкции, наложенные на Оператора за несоблюдение действующих нормативных актов в области оказания телематических услуг связи в полном объёме. Такие убытки возмещаются Абонентом Оператору в бесспорном внесудебном порядке по письменному заявлению Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента его получения. Размер убытков не подлежит уменьшению и (или) рассрочке ни по какому основанию. За несвоевременное возмещение убытков Абонент выплачивает штраф в размере суммы таких убытков. В случае умышленного уклонения от получения уведомлений (т.е. неполучение заказного или ценного письма Оператора с описью и уведомлением) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его направления по адресу Абонента, указанному им Оператору - уведомление считается полученным на 16-й рабочий день и начинает течь десятидневный срок возмещения убытков Оператору.

6.5.7. При установлении Оператором факта использования абонентом услуг, предоставляемых Оператором, не для личного пользования и не в соответствии с целями, установленными Договором и действующим Тарифным планом, а в иных целях, в том числе, связанных с осуществлением физическим лицом коммерческой (предпринимательской) деятельности или с передачей прав пользования услугами третьим лицам, Оператор, в соответствии с нормами действующего законодательства, вправе произвести перерасчет стоимости оказанных услуг согласно Тарифного плана, действующего для юридических лиц и ИП, за весь период, начиная с даты заключения абонентского договора, если абонентом не будет доказано иное.

6.5.8. Абонент обязан возместить убытки Оператора в полном объеме (реальный ущерб и упущенная выгода), возникшие в связи с вынужденным приостановлением оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя Оборудования Оператора по вине Абонента.

7, ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ:

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

7.2. Сторона, желающая быть освобожденной от ответственности по причине наступления обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 10 (десяти) календарных дней уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств, при этом срок исполнения обязательств переносится соразмерно времени действия указанных обстоятельств и времени, требуемого для устранения их последствий. Факт наличия обстоятельств непреодолимой силы, а также их начало и окончание должны быть подтверждены документом, выданным соответствующей компетентной организацией.

7.3. В соответствии с Федеральным законом «О связи» во время чрезвычайных ситуаций

природного и техногенного характера, определенных законодательством РФ, уполномоченные государственные органы в установленном порядке имеют право на приоритетное использование, а также приостановление или ограничение использования сетей и средств связи Оператора.

7.4. В соответствии с Федеральным законом «О связи» Оператор должен предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человека на воде, на земле, в воздухе, космическом пространстве, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и о стихийных бедствиях, связанным с проведением неотложных мероприятий в области государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с оказанием Услуг, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров с соблюдением претензионного порядка разрешения споров в порядке, установленном законодательством РФ.

8.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором. Претензии Абонента рассматриваются Оператором в срок не более 60 дней со дня регистрации претензии.

8.3. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

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

8.5. Если Сторонам не удастся разрешить споры и/или разногласия путем переговоров, то все споры, разногласия или требования, возникающие в связи с оказанием Услуг в том числе касающиеся исполнения, нарушения, прекращения или недействительности обязательств Сторон, подлежат передаче на рассмотрение в суд. При этом спор о взыскании денежных средств с Абонента передается в суд после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию по истечению 10 (Десяти) календарных дней со дня направления претензии (требования).

9. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

9.1. Все изменения и дополнения к Договору, заключенному между Оператором и Абонентом в соответствии с положениями раздела I настоящих Правил, вносятся в письменной форме, по соглашению Сторон, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ. В случае если внесение изменений повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения, если иное не установлено соглашением Сторон.

9.2. Внесение изменений в Договор, в том числе, в части смены способа доставки счета за Услуги по инициативе Абонента, осуществляется (при наличии технической возможности Оператора) с использованием дистанционных способов взаимодействия Абонента с Оператором через Личный кабинет. Стороны также вправе изменить или дополнить условия Договора путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной Оператором форме.

9.3. Договор между Оператором и Абонентом может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящими Правилами. Договор также может быть расторгнут по соглашению Сторон по окончании любого расчетного периода. О своём намерении расторгнуть договор инициатор обязан уведомить другую сторону не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. Расторжение Договора не освобождает Стороны от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий Договора.

9.3.1. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им

понесенных Оператором расходов по оказанию ему телематических услуг связи. На момент расторжения договора все задолженности со стороны Абонента должны быть погашены перед Оператором.

9.3.2. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке при наличии предусмотренных законом оснований в случае нарушения Абонентом установленных требований, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, если Абонент не устранит нарушение в течение 6 (Шести) месяцев.

9.3.3. Если оказание Услуг не возобновлено в течение 6 (Шести) месяцев с даты приостановления оказания Услуг, Договор считается расторгнутым Сторонами, обязательства Сторон прекращаются. Учетная запись (логин и пароль) удаляется из системы Оператора.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Особенности оказания Услуг и предоставления Абонентам Оборудования установлены в Приложениях к настоящим Правилам.

10.2. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и настоящими Правилами Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, в том числе ФЗ «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи и иными нормативными правовыми актами.

10.3. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте Оператора.

10.4. Во всех случаях, кроме специально оговоренных настоящими Правилами, все предусмотренные или допускаемые уведомления направляются одним из следующих способов: в письменном виде по электронной почте или по почтовым адресам, указанным в Абонентском договоре, а также могут размещаться в Личном кабинете Абонента (при наличии технической возможности Оператора) или на сайте Оператора.

10.5. Любая из Сторон в случае изменения своего почтового адреса, места нахождения и (или) платежных реквизитов обязана в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты изменения уведомить об этом другую Сторону.

10.6. Стороны вправе использовать аналог собственноручной подписи уполномоченного лица и/или печати, а также факсимильное воспроизведения подписи уполномоченного лица с помощью средств механического копирования для оформления счетов, актов, дополнительных соглашений, спецификаций, накладных, требований и иных документов (кроме счета-фактуры), связанных с оказанием Услуг. При этом вышеописанная подпись и (или) печать будут иметь такую же силу, что и подлинные подпись уполномоченного лица, печать Стороны.

10.7. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящими Правилами или условиями Договора, регламентируются законодательством РФ. В случае расхождений между положениями настоящих Правил и оформленных между Сторонами двусторонних документов (соглашений, заявок, приложений или иных документов) к ней, преимущественную силу имеют тексты таких двусторонних документов, при условии, что такие документы содержат подписи Сторон и удостоверены надлежащим образом.

10.8. В случае если какое-либо положение данных Правил утратит силу, либо в отношении него возникнет противоречие с действующим законодательством, оно будет истолковано в соответствии с действующим законодательством с учетом первоначальных интересов Сторон, а в остальной части Правила будут действовать в полной мере.

10.9. В дополнение к настоящим Правилам Сторонами могут оформляться и становиться неотъемлемой частью Договора следующие документы:

1. Абонентский договор на услуги;
2. Акт начала оказания услуг;
3. Бланк уведомления о прекращении конкретной Услуги
4. Иные дополнительные соглашения и документы, подписанные Сторонами, если в таких документах имеется ссылка на настоящие Правила или Договор с Абонентом.

11. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА:

Общество с ограниченной ответственностью ООО «КБ Рубин»

Юридический адрес: 109382, г. Москва, ул. Краснодонская, д.24, этаж 1, помещение 8, комната 1

Фактический адрес: 109382, г. Москва, ул. Краснодонская, д.24, этаж 1, помещение 8, комната 1

ОГРН 1027739779088

ИНН 7723202435

КПП 772301001

Телефон: 8 (495) 648-00-20

E-mail: info@lifelink.ru

Web-сайт: lifelink.ru_____

Приложение № 1 (ред. от _____ г.)

К Правилам оказания ТУС ООО «КБ Рубин»

Особенности и условия оказания услуг

1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

1.1. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий с собственником помещения в договорных отношениях, самостоятельно получает согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети и несёт полную ответственность в случае отсутствия такого согласия.

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

1.3. 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.

1.4. 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:

1.4.1. организовать доступ в помещение Абонента для подключения к услуге и оказать содействие в монтаже распределительной сети;

1.4.2. определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;

1.4.3. обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);

1.4.4. удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;

1.4.5. удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощный - свыше 0,5 кВт - бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.);

1.4.6. обеспечить наличие лицензионного программного обеспечения и необходимых интерфейсов в зависимости от типа подключаемого Абонентского оборудования и наличие дистрибутива установленной версии операционной системы;

1.4.7. обеспечить наличие электропитания 220В переменного тока к Абонентскому оборудованию через сглаживающие фильтры электропитания;

1.4.8. обеспечить возможность подключения оконечного оборудования по интерфейсу.

1.5. 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. 1.4 настоящего раздела.

1.6. **Помещение.** Абонент самостоятельно обеспечивает все изменения и приготовления помещения, необходимые для установки Оборудования Оператора и/или предоставления Услуг, а также получение согласия всех собственников и иных лиц, имущество которых может быть затронуто, Абонент осуществляет обслуживание помещения и соответствующих сооружений с тем, чтобы обеспечить сохранность, надлежащие условия эксплуатации Оборудования Оператора и/или предоставления Услуг.

1.7. **Доступ.** Абонент разрешает доступ в помещения работников и подрядчиков Оператора в целях установки Оборудования Оператора и/или предоставления Услуг, а также обязуется ограничить доступ посторонних лиц к Оборудованию Оператора, находящемуся в таких помещениях.

1.8. **Перемещения.** Абонент принимает на себя расходы по любому перемещению места оказания Услуг и относящегося к ним Оборудования Оператора, установленного Оператором. Под перемещением в целях данного раздела понимаются любые действия Абонента, которые

повлекли / могут повлечь физическое перемещение Оборудования Оператора.

1.9. При оказании услуг по подключению по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ, не предусмотренных Тарифным планом (установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате, согласно действующим Тарифам Оператора. Сопутствующие повреждения (сколы, трещины, дефекты декоративных покрытий), которые могут возникнуть в результате выполнения монтажных работ, включая устройство технологических отверстий в стенах помещения Абонента, устраняются за счёт Абонента. 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.

1.10. 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. Иные настройки могут осуществляться Оператором при наличии письменного заявления Абонента по действующим Тарифам Оператора.

1.11. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и составляется **Акт начала оказания услуг**.

1.12. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказать от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию.

1.13. В случае мотивированного отказа Абонента от подписания соответствующего Акта Сторонами составляется Перечень необходимых доработок и сроков их выполнения. В случаях не подписания Абонентом соответствующего Акта и не предоставления мотивированного отказа от его подписания, Оператор делает в Акте соответствующую отметку, а работы по организации Услуг считаются выполненными, начало предоставления Услуг установленным, и Услуги подлежат оплате в порядке и размере, определенном Договором и действующим Тарифным планом.

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

2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ

2.1. Оборудование, приобретенное Абонентом самостоятельно, является собственностью Абонента и положения настоящего раздела на такое оборудование не распространяется.

2.2. **Оборудование Оператора** - телекоммуникационное оборудование, находящееся в собственности Оператора, которое устанавливается в помещениях (на объектах) Абонента в целях обеспечения оказания Услуг. Оборудование передается в безвозмездное пользование/аренду/рассрочку платежа в целях получения Услуг Абонентом на условиях, предусмотренных соответствующим Тарифом или отдельным договором с Абонентом.

2.3. **Использование Оборудования Оператора (общие условия)**. Если для оказания Услуг необходима установка оборудования Оператора в помещении (на объекте) Абонента, он обязан обеспечить:

2.3.1. сохранность установленного Оборудования, размещенного в помещении (на объекте) Абонента;

2.3.2. беспрепятственный доступ технических специалистов Оператора в помещения (на объекты), где установлено Оборудование Оператора;

2.3.3. получение необходимых разрешений и согласований с собственниками или арендаторами зданий и помещений, занимаемых Абонентом, на проведение профилактических и/или ремонтно-восстановительных работ;

2.3.4. без согласования с Оператором не осуществлять каких-либо действий с этим Оборудованием, включая техническое обслуживание, ремонт, а также отключение от сети связи или электропитания. Абонент обязуется не вскрывать, не нарушать целостность гарантийных пломб, не осуществлять самостоятельный ремонт, перенастройку Оборудования. А также не сдавать Оборудование в субаренду третьим лицам.

2.3.5. передача оборудования оформляется Актом приема-передачи Оборудования.

2.4. Абонент несет ответственность за сохранность Оборудования Оператора в течение срока

оказания Услуг, включая случайную утрату, повреждение, хищение и т.п., а также примет все меры для его сохранности. Абонент не имеет права никаким образом модифицировать Оборудование Оператора в течение всего срока пользования им, а также не будет производить какое-либо техническое обслуживание или ремонт Оборудования Оператора. В случае повреждения или утраты Оборудования Оператора, Абонент обязан немедленно письменно сообщить о случившемся Оператору. Причины, размер ущерба и порядок его возмещения устанавливаются Сторонами, а в случае недостижения согласия - судом.

2.5. Продажа Оборудования Оператором. Оборудование может быть передано Оператором в собственность Абоненту на условиях единовременного платежа, рассрочки или отсрочки платежа.

2.5.1. В случае приобретения Абонентом оборудования у Оператора на условиях рассрочки или отсрочки платежа до момента его полной оплаты применяются положения п.п.2.3 -2.4. настоящего раздела.

2.5.2. Повреждение или утрата оборудования до момента его полной оплаты по основаниям, за которые ответственен Абонент, не освобождает Абонента от внесения полной оплаты за него Оператору в сроки, установленные действующим для Абонента Тарифным планом.

2.6. Аренда Оборудования Оператора. Если выбранным Абонентом Тарифным планом предусматривается предоставление Оборудования Оператором, то оно предоставляется Абоненту на следующих условиях:

2.6.1. оборудование остается в собственности Оператора, предоставляется Абоненту на срок оказания соответствующих Услуг и возвращается с прекращением их оказания;

2.6.2. за использование оборудования с Абонента может взиматься плата, размер и условия внесения которой предусмотрены соответствующим Тарифным планом;

2.6.3. если в течение 3 (трех) календарных дней с момента установки оборудования Абонент не производит оплату организации доступа к услуге (установку оборудования), Оператор вправе демонтировать установленное оборудование до полной оплаты услуги.

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

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

2.6.6. В случае досрочного прекращения пользования услугами Оператора и расторжения договора по инициативе Абонента, он обязуется не позднее 3 (трёх) дней с даты прекращения своими силами и за свой счет вернуть (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами. При прекращении оказания услуг и расторжении договора по инициативе Оператора (при наличии соответствующих оснований), Абонент обязуется обеспечить беспрепятственную передачу (возврат) оборудования Оператору.

2.6.7. 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 начала оказания услуг или в отдельном акте приемки-передачи оборудования) либо передать в собственность Оператора идентичное оборудование (либо аналогичное при условии согласования с Оператором его спецификации).

2.7. В качестве обеспечения исполнения Абонентом обязательств по надлежащей эксплуатации и возврату оборудования может предусматриваться обязанность Абонента внести залог, о чём указывается в соответствующем Тарифном плане обслуживания (ТИО) или в дополнительном соглашении к Договору. 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 доступа к сети Интернет, залог переходит в собственность Оператора во внесудебном порядке.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

3.1. 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.

3.2. 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 %

3.3. Данные показатели применимы при условии загрузки Абонентом полосы пропускания Абонентского интерфейса не более 5 %.

3.4. Техническая скорость (полоса пропускания) на организуемом канале при стандартных характеристиках медного кабеля Абонента устанавливается Оператором на стационарном оборудовании Ethernet в зависимости от технической возможности и выбранного им Тарифного плана. Скорость может быть ограничена Оператором в случае выбора Абонентом тарифного плана, предусматривающем ограничение скорости доступа. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемых протоколов передачи данных, так и от состояния элементов сети передачи данных (кабеля Абонента, сетей связи прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентский терминал Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Оператор связи не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления Услуги Абоненту. Проверить качество доступа к сети Интернет Абонент может самостоятельно.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

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

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

4.3. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами составляет 24 (Двадцать четыре) часа. В случае превышения данной величины Оператор вправе осуществить принудительное завершение сессии.

4.4. 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).

При использовании технологии NAT могут не работать протоколы, требующие реального или статического адреса, в частности любые серверные приложения и протоколы, требующие установки обратного соединения, например протоколы прямого обмена сообщениями, голосового общения и обмена файлами, протоколы, использующие транспорт отличный от UDP и TCP и не поддерживающие NAT, в частности VPN-туннели IPSec. Ограничения использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.

4.5. В случае применения Оператором привязки IP-адреса к окончному оборудованию Абонента для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) окончного 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.

4.6. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:

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

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

4.6.3. 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.

4.6.4. 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, его полномочного представителя.

4.6.5. Не подключать для использования Услуг оборудование и программное обеспечение, не

сертифицированное в России надлежащим образом.

4.6.6. 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 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 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.

4.6.7. 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.

Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляются Идентификационные данные (логин, пароль, кодовое слово), Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование третьими лицами соответствующего логина, пароля и кодового слова от его имени. Если используемое для получения Услуг Оборудование имеет заводскую (незащищенную) учетную запись, Абонент обязан изменить её в настройках Оборудования на персональную (отличную от заводской), а также принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к Оборудованию.

4.6.8. 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.

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

4.6.10. 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.

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

4.6.12. 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, иного оборудования или ПО), 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.

4.6.13. 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.

4.6.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств. При использовании Абонентом беспроводных технологий, Абонент обязуется письменно уведомить об этом Оператора. При этом Абонент самостоятельно осуществляет идентификацию пользователей и используемого ими оконечного оборудования в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также несет ответственность за несоблюдение вышеуказанного правила.

4.6.15. Не использовать Услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.