

---

«28» августа 2023 г.

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Абонент** - потребитель услуг связи и сопутствующих услуг, с которым заключен договор об оказании услуг при выделении для этих целей уникального кода идентификации, заказывающий и/или использующий Услуги.

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая Оборудование Абонента с Сетью и (или) узлом связи Оператора.

**Активное оборудование Оператора** - коммутатор сети Ethernet/xPON.

**Бонусный счет** - счет, который присваивается Абоненту при активации учётной записи, на котором Оператор ведёт учёт и операции по Бонусам. Оператор оставляет за собой право изменять условия использования бонусного счета.

**Внесение денежных средств на Лицевой счет** – платеж Абонента в пользу Оператора с указанием номера Лицевого счета и наименования оплачиваемой Услуги.

**Динамический IP-адрес** - изменяемый временный адрес, который автоматически назначается Оператором при подключении к сети на ограниченный срок, действующий в рамках одной сессии.

**Заявка (также Бланк Заказа)** – согласованное с Оператором и утвержденное Абонентом задание на оказание Услуг, в котором указываются состав, параметры и характеристики оказываемых Услуг. Оформляется в письменном виде и является, наряду с иными приложениями, неотъемлемой частью настоящего Договора.

**Идентификационные данные** – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа в Личный кабинет, к Лицевому счету или к соответствующим Услугам.

**Интернет** - всемирная информационная система общего доступа, которая логически связана глобальным адресным пространством и базируется на Интернет - протоколе, определенном международными стандартами.

**Лицевой счет** – запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

**Личный кабинет (ЛК)** – автоматизированный интерфейс самообслуживания пользователей Услугами Оператора, позволяющий Абоненту самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию, получать выставленные счета и информацию о внесенных платежах, а также совершать иные юридически значимые конклюдентные действия.

**Оборудование Абонента** - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к Оборудованию Оператора, с использованием которого Абонент получает Услуги.

**Оператор** – ООО «ИН-ЛАН», оператор связи, оказывающий возмездные услуги, в т.ч. услуги связи Абоненту на основании лицензий, предоставленных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

**Организация услуг** (инсталляционные работы, предоставление доступа к Сети) – выполнение Оператором в целях последующего оказания Услуг работ по подключению помещений (объектов) Абонента, указанных в Заявке, к Сети и работ по настройке оборудования Сети; иные работы (действия) по организации услуг в соответствии с характером конкретной Услуги.

**Перерыв в оказании услуг** – полная невозможность использования соответствующей услуги по вине Оператора. Факт перерыва в оказании услуг связи признается на основании обращения Абонента в отдел технической поддержки Оператора, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора.

**Публичный динамический IP-адрес** - изменяемый временный адрес, который автоматически назначается Оператором при подключении к сети на ограниченный срок, действующий в рамках одной сессии.

**Публичный статический IP-адрес** - неизменный постоянный адрес, который автоматически присваивается устройству при подключении к сети, действующий неограниченное время.

**Расчетный период** - период времени, за который производится оплата услуги: день, месяц, год.

**Регистрация** - выполнение Оператором действий по внесению в свою учетную систему персональных данных абонента с выдачей идентификаторов доступа: логин, пароль, номер лицевого счета.

**Сайт Оператора** – <https://inlan.net.ru/>

**Сеть** – совокупность кабельных линий и оборудования, владельцем которой является Оператор и (или) другие операторы связи по соглашению с Оператором, имеющая присоединение к сети связи общего пользования.

**Списание денежных средств с Лицевого счета** – списание Оператором денежных средств из внесённых Абонентом денежных средств в качестве оплаты за Услуги.

**Тарифный план обслуживания (тарифный пакет), (далее по тексту – ТПО)** - определенные условиями количественные и качественные характеристики доступа в сеть Интернет имеющие стоимостное выражение и перечень входящих в него услуг, которые могут изменяться Оператором. Конкретный тариф указывается Сторонами в Заявке, общий перечень тарифов доступен на Сайте Оператора.

**Телекоммуникационная сеть** - комплекс технических средств телекоммуникаций и сооружений, предназначенных для маршрутизации, коммутации, передачи и / или приема знаков, сигналов, письменного текста, изображений и звуков и т.д., элементы которого принадлежат Оператору на праве собственности либо праве временного пользования.

**Техническая возможность оказания услуг (Техническая возможность)** – одновременное наличие:

- незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение Оборудования Абонента к сети передачи данных,
- незадействованных линий связи, позволяющих сформировать Абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;
- действующего и исполняемого договора с другим оператором связи в случае, если Абонентская линия до Оборудования Абонента формируется от сети другого оператора связи;
- действующего и исполняемого договора с владельцами инфраструктуры для размещения сетей связи (столбовые опоры, фасады зданий, кабельная канализация) в случае, если Абонентская линия формируется с использованием такой инфраструктуры.

**Условия** - условия подключения и обеспечения доступа в сеть Интернет посредством использования телекоммуникационной сети Оператора.

**Услуга** – услуги связи, предусмотренные лицензиями Оператора, а также иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи

**Частный внутренний IP-адрес** - изменяемый временный внутренний адрес, который не маршрутизируется в сети Интернет и работает только в пределах сети Оператора.

**DDOS-атака** - комплекс действий, способный полностью или частично вывести из строя Интернет-ресурс.

**IPTV** - технология передачи телевизионного сигнала по каналам Интернет-связи.

## 1. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

1.1. Оператор оказывает Абоненту услуги связи в соответствии с Заявкой Абонента и выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, а также настоящими Правилами, являющимися неотъемлемыми частями Договора.

1.2. В рамках оказания услуг связи Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в т.ч. к сети Интернет;

- прием и передачу телематических электронных сообщений;

- доступ к сети связи Оператора;

- соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;

- доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с Сетью Оператора.

- услуги связи для целей кабельного вещания (услуга ТВ или IPTV).

1.3. Доступ к сети организуется посредством абонентской линии FTP (витая пара) от сети связи Оператора до помещения Абонента (технология Ethernet), или посредством волоконно-оптической линии связи.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К УСЛУГАМ

2.1. Доступ по технологии Ethernet может быть организован при наличии в подъезде дома, где расположено помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости (**технология Ethernet**) либо при достаточном оптическом бюджете (**технология xPON**) сети связи Оператора.

2.2. В случае, если Техническая возможность оказания услуг была утрачена после начала оказания Услуг - Договор расторгается на основании п. 24 Правил оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2607).

2.3. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения Заявки на проверку от Абонента.

2.4. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор выполняет инсталляционные работы в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.

2.5. Если ТПО 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, 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 кВт – бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.).

2.6. 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. 2.5 Правил.

2.7. При подключении по технологии xPON в частном доме, Абонент согласовывает с представителем Оператора способ ввода и крепления кабеля связи. Последующее изменение (корректировка) способа возможно только на основе дополнительной оплаты.

2.8. В случае необходимости, по требованию представителя Оператора, в день предоставления доступа к Услугам подписать документы, подтверждающие предоставление Услуг. При этом любое лицо, предоставившее представителям Оператора доступ в помещение к месту размещения Оборудования Абонента и подписавшее указанные выше документы, считается уполномоченным на это Абонентом при отсутствии специальной письменной доверенности.

2.9. Абонент несет полную ответственность за Абонентскую линию, находящуюся внутри помещения (в месте оказания Услуг) с даты проведения инсталляционных работ. Последующие ремонтные работы возможны только на платной основе.

2.10. При оказании услуг по формированию Абонентской линии, Оператор не производит дополнительные монтажно-строительные работы в помещении Абонента (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы производит Абонент за свой счет. Производимые работы Оператором при подключении абонента:

- Сверление отверстия для кабельного ввода в помещение Абонента;
- Ввод кабеля связи и оконечивание коннектором (оптический или RJ45);
- При необходимости (по заявке Абонента) Оператор оставляет кабельный запас, но не более 10 м.

2.11. Оператор не производит настройки программного обеспечения компьютера Абонента и оборудования связи, принадлежащих Абоненту, за исключением оборудования предоставляемого Оператором на основании дополнительных соглашений.

2.12. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг (на оборудовании Абонента или на оборудовании Оператора) и составляется Акт подключения, содержащий сведения о необходимых параметрах настройки программного обеспечения, а также Идентификационные данные (код) Абонента.

2.13. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт надлежащего начала оказания Услуг оформляется актом, подписанным сторонами без возражений.

2.14. Первичная настройка пользовательского оконечного оборудования для получения Услуг производится Оператором в рамках инсталляционных услуг.

2.15. Технические параметры доступа по технологии Ethernet:

2.15.1. Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet.

2.15.2. Если иное не предусмотрено ТПО, полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором не ограничивается. При этом полоса пропускания между узлами Оператора внутри сети Оператора составляет не менее 1 Мбит/с.

2.15.3. Протокол передачи данных: TCP/IP версии 4 или 6 с поддержкой транспортных протоколов UDP и TCP.

2.16. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора и от заказанных Услуг 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.

2.17. Предоставление статического IP-адреса является платной дополнительной услугой. ТПО Оператора могут предусматривать предоставление статического IP-адреса без дополнительной платы.

2.18. Частный внутренний IP-адрес применяется исключительно в локальной сети Оператора без возможности доступа к сети «Интернет».

### **3. ОБОРУДОВАНИЕ**

3.1. Если Заказом, выбранным Абонентом ТПО или дополнительным соглашением к Договору предусматривается предоставление Оборудования Оператором, то оно предоставляется Абоненту на следующих условиях:

3.1.1. оборудование может быть продано в собственность Абоненту, при этом стоимость оборудования может быть отражена в т.ч. в кассовом чеке;

3.1.2. оборудование может остаться в собственности Оператора и быть предоставлено Абоненту в пользование на срок оказания Услуг и изыматься с прекращением их оказания;

3.1.3. в случае, предусмотренном п. 3.1.2 Правил, за использование оборудования с Абонента может взиматься плата, размер которой предусмотрен ТПО либо соответствующим дополнительным соглашением к Договору;

3.1.4. плата за использование оборудования подлежит оплате Абонентом вне зависимости от факта пользования и доступности Услуг, может быть списана из средств, поступающих на Лицевой счёт Абонента;

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

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

3.1.7. 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).

3.1.8. В случае уклонения Абонента от исполнения обязанности, предусмотренной п. 3.1.4, п. 3.1.7 Правил, Оператор также вправе по своему усмотрению начислить пени за просрочку оплаты в размере 1,0 % за каждый день и обратиться в суд за взысканием задолженности (в том числе в порядке приказного или упрощённого производства), а также передать задолженность коллекторскому агентству, или переуступить задолженность иному лицу на основании договора с таким лицом без согласия Абонента.

3.2. В качестве обеспечения исполнения Абонентом обязательств по надлежащей эксплуатации и возврату Оборудования, ТПО 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 доступа к сети Интернет, залог переходит в собственность Оператора во внесудебном порядке.

#### 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 1000мс	не более 1 %	не более 0,01 %

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

#### 5. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

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

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

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

5.4. 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.

- предоставить частный внутренний IP-адрес в случае неоплаты Услуг Абонентом и/или наличия задолженности за Услуги на Лицевом счете Абонента. В этом случае Абонент будет иметь доступ только к локальной сети Оператора.

5.5. 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.

5.6. Оказываемые Оператором Услуги связи 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 может повлечь причинение ущерба.

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

5.7.1. Не использовать Услуги для распространения материалов и информации, распространение которой противоречит действующему законодательству, в частности относящихся к незаконно изготовленным или полученным порнографическим материалам, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие, террористическую и экстремистскую деятельность, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

5.7.2. 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.

5.7.3. Не подключать для использования Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом.

5.7.4. Не использовать Услуги для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (спама).

5.7.5. 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 Интернет.

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

5.7.7. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам в сети Интернет, 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 Заказчику.

- 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 Заказчику, 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.

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

5.7.9. Не использовать Услуги, создавая угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.

## **6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

6.1. Стоимость Услуг определяется выбранным ТПО, указывается в Заявке. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующим прейскурантом Оператора.

6.2. При этом, абонентская плата формируется из:

- платы за услуги связи;
- платы за обслуживание Абонентской линии вне помещения Абонента;
- компенсации оплаты Оператором связи владельцам инфраструктуры стоимости пользования объектами инфраструктуры для размещения абонентской линии или сети связи, с помощью которых оказываются Услуги, если применимо.

6.3. Услуга IPTV предоставляется в тестовом режиме, входит в ТПО и не подлежит оплате до завершения процесса тестирования.

6.4. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора авансовых платежей. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на Лицевом счете. Оплата Абонентом услуг Оператора осуществляется любым приемлемым для него способом из приведенных ниже:

- наличными средствами через кассу Оператора;
- другими способами оплаты, не запрещенными действующим законодательством РФ и опубликованными на Сайте Оператора.

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

6.6. Списывая средства с лицевого счета, Оператор вправе:

- осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы абонентской платы;
- осуществлять ежедневные списания пропорционально количеству календарных дней в расчётном периоде;
- осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных Абонентом, а также платы за пользование оборудованием, несмотря на то что Абонент вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за основные услуги.

6.7. 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.

6.8. Данные Лицевого счета Абонента отражаются на Сервере статистики Оператора. Данные Лицевого счета обновляются на Сервере статистики не реже одного раза в сутки.

6.9. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Узнать состояние Лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами.

6.10. При образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание Абоненту Услуг.

6.11. 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 в Личном кабинете (сервер статистики остается доступен при приостановлении оказания Услуг). Кроме того, Абонент будет уведомлен о приостановлении оказания ему Услуг при обращении Абонента в отдел Оператора по работе с абонентами по телефону.

6.12. 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 Абоненту Услуг



6.13. Оператор не предоставляет детализацию трафика для ТПО без ограничения по объему трафика.

Системы оплаты услуг устанавливается выбранным Абонентом ТПО. ТПО может предусматривать следующие системы оплаты:

- абонентская;
- комбинированная.

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

6.15. Надлежащим уведомлением Абонента считается публикация соответствующего уведомления на сайте Оператора в разделе новостей, а также в местах абонентского обслуживания. Абонент принимает на себя обязательство не реже одного раза в 5 (пять) дней обращаться к разделу новостей на сайте Оператора или посещать места абонентского обслуживания.

6.16. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть абоненту неиспользованный остаток средств при наличии письменного заявления Абонента, содержащего полные и достоверные реквизиты Абонента, а также реквизиты заключенного договора. В случае отсутствия необходимых для операции реквизитов, Оператор вправе не возвращать авансовые средства до устранения неточностей Абонентом.

6.17. В отдельных случаях возможны дополнительные затраты на строительномонтажные работы при проведении подключения к сети связи Оператора, вызванные требованием органа управления МКД (ТСЖ, УК и т.д.) или иных владельцев инфраструктуры для размещения сетей связи, без которой невозможно подключение Абонента к Услугам.

## **7. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

7.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов по телефону либо путем направления сообщения через ЛК. Номера телефонов указываются на Сайте Оператора.

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

7.3. Оператор в срок не более 24 часов в рабочие дни, и не более 48 часов в выходные и праздничные дни проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

7.4. 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.

7.5. 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 минимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. 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;
- авария на участках сети третьих лиц – уточнять в абонентском отделе.

7.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени 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. При неисполнении данной обязанности нормативный срок устранения неисправностей соразмерно сдвигается.

7.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном настоящими Правилами.

7.8. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки окончного 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.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

### **8.1. Абонент обязуется:**

8.1.1. 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.

8.1.2. Пользоваться услугами связи самостоятельно и в своих интересах в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, Заявкой, с учетом требований действующего законодательства РФ. В случае выявления использования Услуг и (или) оборудования, предоставленного Абоненту Оператором, для перепродажи Услуг третьим лицам – Оператор незамедлительно обращается в правоохранительные органы, в Федеральную службу по контролю и надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

8.1.3. 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.

8.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила, ограничения, предусмотренные Договором и настоящими Правилами.

8.1.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

8.1.6. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и пользовательское (оконечное) Оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого Оборудования.

8.1.7. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи.

8.1.8. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 10 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, иных реквизитов.

8.1.9. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.

8.1.10. За свой счет предпринимать меры по защите абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения.

8.1.11. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.

8.1.12. 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.

8.1.13. Сообщать о географическом переносе устройства на другой адрес. При нарушении данного пункта Договора, Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление Услуг.

8.1.14. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.

8.1.15. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и Договором.

## **8.2. Абонент вправе:**

8.2.1. 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 связи.

8.2.2. Изменить перечень услуг и(или) выбрать иной, согласованный с Оператором, ТПО на услуги.

8.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.

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

8.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

8.2.6. Требовать приостановления оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

### **9.1. Оператор обязуется:**

9.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта), в местах работы с абонентами.

9.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.

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

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

9.1.6. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступление средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.

9.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами.

9.1.8. 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.

9.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих внесение соответствующего платежа (в случае приостановления оказания услуг) либо устранения нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания Услуг.

9.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и Договоров.

## **9.2. Оператор вправе:**

9.2.1. 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.

9.2.2. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке если Абонент не устранил нарушение (в том числе не оплатит Услуги) в течение 6 (шести) месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг.

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

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

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

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

### **10.1. Ответственность Оператора**

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

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

10.1.2. 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.

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

10.1.4. Оператор не несет ответственности за:

- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг. При

необходимости ограничения доступа к определённой Абонентом категории информации Абонент самостоятельно ограничивает доступ к такой информации.

- 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.

10.1.5. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами, ухудшение качества Услуг и(или) причинение Абоненту убытков, являются:

- нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и(или) программного обеспечения Абонента, в т.ч. 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;

- нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;

- проведение Оператором профилактических работ, 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 органов управления МКД (иных владельцев инфраструктуры, необходимой для оказания Услуг), где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в т.ч. ограничение доступа сотрудников оператора в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);

- снижение качества работы линий связи, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами.

10.1.6. Оператор не несет ответственности за возможные негативные последствия, вызванные первоначальной прокладкой кабеля указанным Абонентом способом.

## 10.2. Ответственность Абонента

10.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;

- б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала (в т.ч. нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям и подключение оборудования третьих лиц);

- в) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.

10.2.2. 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, но не более суммы, подлежащей оплате.

10.2.3. 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.

### **10.3. Обстоятельства непреодолимой силы**

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

10.3.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, 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.

10.3.3. Если обстоятельства непреодолимой силы вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по Договору, период действия которых превышает 60 (шестьдесят) календарных дней, то каждая Сторона имеет право прекратить действие Договора, направив другой Стороне соответствующее уведомление не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты досрочного расторжения Договора.

10.3.4. 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.

10.3.5. 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.

## **11. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ, ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

11.1. Абонент вправе потребовать приостановления 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 ТПО либо прейскурантом.

11.2. Абонент вправе на условиях, установленных Договором и настоящими Правилами 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.

11.3. 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, настоящих Правил 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.

11.4. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях, предусмотренных законом, а также в случаях:

- если Техническая возможность оказания услуг была утрачена после начала оказания Услуг;

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;

- понуждения органом управления многоквартирным домом Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном доме.