

№ / ЮЛ СТ от

**РЕГЛАМЕНТ предоставления телематических услуг связи
ООО "Коммуникации СТЕЛС"**

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**Интернет**» - обозначает всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют через шлюзы и коммутационные узлы, с использованием протокола TCP/IP.
 «**Правила**» - Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575 (с изменениями и дополнениями).
 «**Услуги Интернет**», или «**Услуги доступа в Интернет**» - означают услуги, для осуществления TCP/IP доступа в Интернет и заключающиеся в передаче генерируемого оборудованием Абонента трафика в Интернет - телематические услуги связи.
 «**Перерыв услуг**» - означает случайный перебой или прерывание в услугах длительностью как минимум три часа, возникающие из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Провайдера.
 «**Провайдер**» - оператор связи, оказывающий телематические услуги связи.
 «**WEB страница Провайдера**» - это сайт Провайдера, на котором можно войти в личный кабинет Абонента, прочитать новости Провайдера и т.д.
 «**Абонент**» - пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен договор об оказании телематических услуг связи.
 «**Лицевой счёт Абонента/Пользователя**» – регистр аналитического учёта в системе Оператора, предназначенный для отражения в учёте операций по оказанию Телематических услуг связи Абоненту/Пользователю и их оплате.

«**Абонентская линия**» – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи (п. 2 Правил).
 «**Личный кабинет**» – web-страница на сайте Провайдера, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются Подписка Абонента на конкретные Услуги, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора связи в адрес Абонента.
 «**Тарифный план**» - совокупность ценовых условий, при которых Оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.
 «**Абонентская плата**» - предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный авансовый платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода.
ПРЕДУСТАНОВЛЕНИЕ: Провайдер просит Абонентов до заключения Договора обдумать возможные негативные последствия подключения к Интернет. Провайдер просит Абонентов придерживаться сложившихся в сети Интернет традиций и этикета сетевого поведения.

1. Порядок заключения Договора.

1.1 Для заключения Договора с предоставлением доступа к телематическим услугам связи с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор, подает Провайдеру связи заявление о заключении договора: Юридические лица направляют Провайдеру заявление в письменной форме.
 1.2 Договор с Абонентом заключается после установления наличия технической возможности подключения.
 1.3 Перед заключением Договора необходимо предоставить следующие данные:
 Юридические лица: наименование (фирменное наименование), место государственной регистрации, точный адрес предоставления услуг, карту партнера, копии учредительных документов (действующий устав с изменениями и дополнениями, копия выданного ИФНС свидетельства о присвоении ОГРН, копия свидетельства, выданного ИФНС о внесении записи в ЕГРЮЛ, копия выписки из ЕГРЮЛ с датой выдачи не более 1 месяца до даты предоставления документов, письмо Госкомстата о присвоении кодов статистики (ОКПО, ОКВЭД и т.д.), документы, удостоверяющие полномочия руководителя или доверенного лица.

Индивидуальные предприниматели: копия паспорта (основные данные и прописка), копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, письмо Госкомстат о присвоении кодов статистики (ОКПО, ОКВЭД и т.д.), копия выданного ИФНС свидетельства о присвоении ОГРН (первоначальная регистрация), копия свидетельства, выданного ИФНС о внесении записи в ЕГРИП, копия Выписки из ЕГРИП с датой выдачи не более 1 месяца до даты предоставления документов, доверенность на подписание документов от контрагента, если договор подписывает лицо, отличное от индивидуального предпринимателя.
 Абонент обязуется предоставить Провайдеру список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, на момент заключения договора, данный список предоставляется в соответствии с п. 22.1. Правил.

Абонент обязуется обеспечить предоставление документов удостоверяющих личности, для ответственных лиц, которые указаны в Приложении 4 к Договору, для подтверждения подлинности их подписей, а также документов, подтверждающие их полномочия.

Абонент подтверждает, что имеет право на владение и/или пользование помещениями, в которых находятся точки подключения к сети интернет, указанные в Приложении 3 к Договору. В случае прекращения прав владения/пользования Абонент сообщает об этом Провайдеру в соответствии с п. 28 Правил.

Перед заключением договора необходимо так же внимательно ознакомиться с Договором, Регламентом и Прейскурантом. Заключение Договора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора, Регламента и Прейскуранта.

1.4 Абонент обязан занести в Договор всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент. Сетевые реквизиты определяются Провайдером и содержат пользовательские имена доступа к лицевому счету Абонента, IP - адрес (адреса), MAC-адрес сетевой карты. Абонент не имеет права изменять их без согласия Провайдера. В случае необходимости Провайдер может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента. Провайдер выдает Абоненту пароль доступа к услугам, при этом пароль генерируется автоматически.

1.5 Договор заключается на определенный срок.

1.6 Абонент должен выбрать необходимые ему услуги и указать их в Договоре. Зарегистрированный Абонент может изменить набор используемых услуг с любого числа расчетного периода в офисе Провайдера из полного набора услуг, указанных в Прейскуранте, по предъявлению удостоверения личности. Также Абоненту - физическому лицу доступно изменение набора услуг через личный кабинет на WEB странице Провайдера.

1.7 Абонент должен запомнить логин и адрес предоставления услуг, для указания их в платежном документе при осуществлении расчета за услуги.

2. Порядок расчетов.

2.1 Оплата оказанных телематических услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации, либо по факту оказания единичной услуги. Валюта оплаты: Российский рубль. Расчетный период по оказанию телематических услуг связи составляет один календарный месяц.

2.2 Провайдер не вправе требовать плату за оказание телематических услуг связи за тот период, в течение которого оказание телематических услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством Российской Федерации (п.32 Правил), т.е. производилась блокировка лицевого счета. При отсуствии блокировки Абонент оплачивает стоимость услуг согласно Договору.

2.3 Провайдер ведет лицевые счета абонентов, на которых отражаются поступление средств Провайдеру, а также списание этих средств в счет оплаты телематических услуг связи, оказанных в соответствии с договором.

2.4 Получить расчетные документы Абонент может по адресу: 456910, г. Сатка, ул. Ленина 11-38.

2.5 При подписании Договора, Абонент вносит плата за подключение и за выбранный пакет услуг. Оплата работ по подключению и услугам Провайдера производится на основе предоплаты. При подключении вносится абонентская плата за 1 расчетный период вперед. Размер предоплаты зависит от вида Абонента: юридические лица - 100% предоплата; бюджетные учреждения и учреждения, финансируемые из бюджета - 30% предоплата за услуги по подключению, а на остальную сумму предоставляется гарантийное письмо с указанием срока платежа, 100% предоплата за услуги интернет.

2.6 При расторжении договора Абонентом на этапе подключения, Провайдер не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если Абонент принял выполненную работу (оказанную услугу).

2.7 Моментом оплаты считается поступление средств на счет Провайдера.

2.8 После получения первой предоплаты Провайдер открывает Абоненту лицевой счет. По мере предоставления услуг производится списание денежных средств с лицевого счета Абонента. Абонент сам осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счета. Информация о состоянии лицевого счета находится на WEB странице Провайдера. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счет.

2.9 Возможные методы оплаты для своевременного и корректного отображения информации в лицевом счете Абонента и правильности проведения платежа:

Юридические лица: только безналичным путем, с указанием расчетных документов Провайдера, оплата через терминалы платежных агентов не допускается.

2.10 При пользовании телематическими услугами связи Провайдера с утвержденной ежемесячной абонентской платой, сумма абонентской платы вносится до 1 числа наступающего расчетного периода. При превышении наработки интернет-трафика (по тарифам с ограничением объема трафика) оплата трафика производится в соответствии с Прейскурантом.

2.11 Абонент обязан вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок. При отрицательном балансе на лицевом счете теряется возможность выхода в интернет. Отрицательный баланс на лицевом счете формируется в связи: с неоплатой выбранного тарифного плана, при превышении трафика (в случае если тарифный план лимитированный), либо в случае если Абонент не пользуется интернетом и при этом вовремя не заблокировал свой лицевой счет, а также при снятии денежных средств Провайдером за предоставление дополнительных услуг Абоненту.

2.12 В течение всего срока действия Договора, услуги, предоставленные Провайдером в течение соответствующего расчетного периода, будут считаться оказанными в согласованном сторонами объеме и надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента в течение 5 дней с момента завершения соответствующего расчетного периода. Претензии со стороны Абонента принимаются в течение 5 календарных дней с момента возникновения спорной ситуации. По истечении указанного срока претензии не принимаются. В случае невозможности решения спорного вопроса сторонами данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке. Если Провайдер согласится с претензией, то признанная сумма претензии будет использована Абонентом для оплаты услуг Провайдера в последующие расчетные периоды.

2.13 По обращению Абонента Провайдер производит детализацию счета, то есть предоставляет дополнительную информацию об оказанных телематических услугах связи, за что взимается отдельная плата (п. 44 Правил).

2.14 Сведения об оказанных абоненту и (или) пользователю услугах связи могут предоставляться только абоненту и (или) пользователю или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами или договором. Сведения предоставляются только при предъявлении абонентом и (или) пользователем или их уполномоченным представителем документа, удостоверяющего личность (для уполномоченного представителя дополнительно необходима доверенность). Для идентификации абонента и (или) пользователя услуг связи используются сведения о наименовании организации, месте ее нахождения, регистрационные данные из ИФНС, сведения о подключении.

2.15 Абонент и (или) пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных авансом за пользование телематическими услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими телематическими услугами связи не по вине этих абонента и (или) пользователя. Возврат средств производится в виде корректировки лицевого счета Абонента. При этом при проведении корректировки исключается период, установленный Провайдером для устранения таких неполадок.

3. Права и обязанности Провайдера.

3.1 Провайдер обязан оказывать Абоненту телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами оказания телематических услуг связи, лицензией и договором.

3.2 Провайдер обязан извещать Абонента в местах работы с Абонентами, через средства массовой информации и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи.

3.3 Провайдер обязан устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи.

3.4 Провайдер обязан возобновить оказание телематических услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).

3.5 Провайдер обязан предоставить Абоненту круглосуточный прием/передачу данных в объеме, предусмотренном настоящим Договором и приложениями к нему.

3.6 Провайдер обязан по требованию Абонента предоставлять информацию о состоянии его лицевого счета, а также за отдельную плату (согласно Прейскуранту) – отчет по объёму истраченного времени, или трафика (в зависимости от вида предоставления услуг).

3.7 Провайдер не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Провайдера.

3.8 Провайдер предоставляет услуги, исходя из реальной коммерческой ситуации, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

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

3.10 Провайдер не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Провайдера.

3.11 Провайдер не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами в результате пользования сетью Интернет или получения доступа в нее (в том числе Провайдер не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

3.12 Провайдер не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

3.13 Провайдер не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее Абонентом признается, что другие операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Провайдер не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

3.14 Провайдер вправе приостанавливать оказание телематических услуг связи Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных договором, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

3.15 Провайдер вправе осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

4. Права и обязанности Абонента.

- 4.1 Абонент обязан вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок.
 - 4.2 Абонент обязан использовать для получения телематических услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям.
 - 4.3 Абонент обязан сообщать Провайдеру в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении наименования (фирменного наименования) и места нахождения.
 - 4.4 Абонент обязан содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования (п. 28 Правил). Точка разграничения ответственности: точка подключения абонентской линии к узлу связи.
 - 4.5 Абонент обязан предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.
 - 4.6 Абонент обязан препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.
 - 4.7 Абонент вправе отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.
 - 4.8 Абонент вправе назначать по согласованию с Провайдером новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 4.9 Абонент не имеет права сообщать учетные данные и пароли третьим лицам и самостоятельно несет ответственность за последствия таких действий. Абонент не имеет права передавать предоставляемое ему программное обеспечение третьим лицам без письменного согласия Провайдера, если иное не указано в лицензии на программное обеспечение.
- 4.10 Абоненту запрещается передавать в Сеть информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети.
- 4.11 Абоненту запрещается предоставлять ему доступ в Сеть для несанкционированного доступа и порчи компьютеров Провайдера и/или других пользователей Сети и других сетей, в которые возможен доступ через Сеть.
- 4.12 Абоненту запрещается осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб.
- 4.13 Абоненту запрещается осуществлять действия или попытки уничтожения или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств сетевого оборудования Провайдера или других абонентов путем умышленной рассылки компьютерных вирусов, или иным способом. При установлении таких фактов действий, а также фактов попыток действий, которые с точки зрения Провайдера нарушают условия Регламента, Провайдер оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту по Договору.
- 4.14 Абонент обязан самостоятельно отслеживать баланс лицевого счета через WEB страницу Провайдера, для обеспечения наличия денежных средств на лицевом счете в сумме, достаточной для получения Услуг.

4.15 Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. Провайдер не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

4.16 Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действиями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

5. Порядок расторжения Договора.

- 5.1 Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед Провайдером. Абонент обязан письменно известить Провайдера о расторжении Договора не менее, чем за 30 дней. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный остаток денежных средств.
- 5.2 Действие Договора может быть прекращено по инициативе Провайдера, изложенной в письменной форме и переданной Абоненту в разумно возможный срок, в силу частных объективных причин, не входящих в расширенное понятие форс-мажорных обстоятельств (непреодолимой силы), при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.
- 5.3 Действие Договора может быть прекращено по инициативе Провайдера, изложенной в письменной форме, на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора/Регламента. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается, а задолженность в оплате услуг Абонентом компенсируется.
- 5.4 Прекращение Абонентом оплаты услуг и непогашение задолженности сроком более 10 дней без письменного уведомления им Провайдера об отсрочке исполнения им обязательств по Договору является односторонним отказом Абонента от исполнения Договора и Договор может считаться расторгнутым.
- 5.5 В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд или арбитражный суд.

6. Идентификация абонента

Идентификация Абонента и его действий осуществляется с использованием персональных Идентификационных данных, однозначно подтверждающих факт предоставления Абоненту услуги доступа к сети Интернет.

Идентификационными данными Абонента являются: физический адрес сетевого интерфейса оборудования Абонента (MAC-адрес), сетевой адрес (IP-адрес), выданный Абоненту Провайдером, имя Абонента (Login name, Логин) и Пароль доступа (Password, Пароль) к Услуге либо иные идентификационные данные, установленные Договором и/или Приложениями к нему. Логин и Пароль выделяются Абоненту Провайдером в порядке, установленном Договором.

В целях возможности получения доступа к Услугам Провайдера Абонент обязан инициировать передачу Провайдеру физического адреса своей сетевой карты (MAC-адреса) при ее первоначальной установке или смене. Провайдером производится привязка физического адреса сетевой карты (MAC-адреса) к выделенному Провайдером имени Абонента (Login name, Логин), Паролю доступа (Password, Пароль), сетевому адресу (IP-адресу), что однозначно определяет идентификацию Абонента в сети. В случае несоблюдения Абонентом указанного требования претензии Абонента, связанные с невозможностью получения доступа к Услугам Провайдера, а также с недостоверностью статистики не принимаются.

Любые действия, предпринятые с использованием Идентификационных данных Абонента, признаются безусловным фактом получения соответствующей Услуги Абонентом

7. Технические характеристики

- 7.1 Полоса пропускания: от 1 кбит/сек до 100 Мбит/сек, доступность сети не менее 99,5%, процент потерянных пакетов в среднем за один расчетный период не более 5%, сетевые задержки в среднем за один расчетный период не более 250 мсек, колебания сетевой задержки не нормируются.
- 7.2 Оперативная техническая поддержка, круглосуточный мониторинг состояния сети.

8. Сроки выполнения работ/услуг

- 8.1 Рассмотрение технической возможности на подключение к сети интернет - в течение 30 дней с момента подачи письменной заявки в абонентском отделе.
- 8.2 Подключение Абонента осуществляется:
Юридические лица - в течение 5 рабочих дней, с момента оплаты в установленном Договором порядке.
Отсчет дней начинается с рабочего дня, следующего за днем получения оплаты. В случае, если в процессе подключения выяснились обстоятельства, препятствующие подключению, то Договор может быть расторгнут на условиях Регламента, либо срок подключения продлевается по соглашению с Абонентом.
- 8.3 При возникновении технических сложностей при подключении, Провайдер ставит в известность Абонента о возникших осложнениях после чего срок подключения продлевается при этом еще на срок, устанавливаемый Провайдером.
- 8.4 Сроки устранения неполадок в сети:
Юридические лица - в течение 1 рабочего дня, с момента регистрации заявки в Абонентском отделе Провайдера.
Отсчет дней начинается с рабочего дня, следующего за днем регистрации заявки. При подаче заявки на устранение неполадок Абонент обязан сообщить логин, номер ошибки, номер контактного телефона. При приеме заявки сотрудник Абонентского отдела Провайдера сверяет Наименование Абонента, адрес предоставления услуг. По желанию Абонента ему могут быть сообщены номер заявки, фамилия и должность сотрудника, принявшего заявку.

Регламент является неотъемлемой частью договора.

Регламент разработан в соответствии с Правилами оказания телематических услуг связи, Законом о защите прав потребителей, правилами и наработками в области оказания услуг Провайдера, утвержден приказом по предприятию

№ 3 от 16.01.2018 г.

Директор

ООО "Коммуникации СТЕЛС"

Латышев А. Е.

М.П.

М.П.