

Приложение №1 условия предоставления Услуг

1. Правила пользования Услугами

1.1. При пользовании Услугами передачи данных и телематических служб в сети Интернет Абоненту запрещается:

- передавать/принимать по сети информацию, использование которой противоречит законодательству РФ;
- массовая рассылка сообщений (более чем в 50 (пятьдесят) адресов в день) посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.) без явного согласования с получателем или Оператором;
- рассылка электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера, сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям, а также писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения без согласования с получателем;
- размещение в любой электронной конференции, форуме или списке рассылки сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции;
- фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Интернет;
- использовать идентификационные данные (имена, адреса, пароли, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;
- действия, направленные на получение несанкционированного доступа или нарушение нормального функционирования сетей передачи данных, телематических служб, телефонной сети, их элементов, а также компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения, не принадлежащего Абоненту;
- использовать сервера DHCP и PPPoE так, чтобы они передавали информацию в сеть Оператора;
- публиковать или распространять через сеть Оператора вредоносное программное обеспечение, которое способно нарушить нормальную работу компьютеров, сети и ее элементов, не принадлежащих Абоненту;
- производить сканирование портов и адресов удаленных рабочих станций и серверов, перехват и декодирование сетевых пакетов;
- передача на оборудование Сети заведомо бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных элементов;
- использовать Услуги Оператора для предоставления третьим лицам или организациям услуг доступа к сети Интернет, а также для транзитного пропуска трафика от иных операторов и сетей связи.

1.2. Абонент обязан принять все меры для обеспечения корректной настройки и эксплуатации своего программного и аппаратного обеспечения с тем, чтобы не допускать несанкционированного или противоречащего настоящим Условиям использования ресурсов Абонента третьими лицами и организациями. В частности, Абонент обязан своевременно проводить профилактику вредоносного программного обеспечения¹. Абоненту запрещено использовать такие настройки и/или программное обеспечение как:

- открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTP-relays);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковебательные адреса локальных сетей, равно как и адреса широко известных сервисов сети или иные адреса, не принадлежащие Абоненту;
- электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены;
- веб-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.

¹ Под профилактикой вредоносного программного обеспечения понимается регулярная проверка персональных компьютеров, устройств и домашних роутеров на наличие нежелательного и вредоносного ПО такого, как вирусы, трояны, черви, руткиты и т.п.

2. Услуги

2.1. Описание Услуг:

2.1.1. Услуги позволяют Абоненту производить передачу данных в сети Интернет с использованием одной из локальных компьютерных сетей, к которой подключается оборудование Абонента. Доступ в Интернет производится через локальную сеть с помощью различных технологий (PPTP, L2TP, VLAN, IPoE и т.д. в зависимости от Тарифного плана). Гарантированно Услуги предоставляются только по адресу, указанному в Договоре.

2.1.2. Скорость доступа в сеть Интернет ограничивается в соответствии с выбранным Абонентом из Прейскуранта Тарифным планом. Ограничения скорости для входящего и исходящего трафика, устанавливаются на оборудовании Оператора.

2.1.3. Абонент получает возможность использовать дополнительные Услуги, если это предусмотрено Прейскурантом.

2.1.4. Оборудование Абонента подключается к локальной сети по технологии Ethernet (или ей аналогичной технологии) через один сетевой кабель с помощью совместимой с технологией Ethernet сетевой карты или адаптера. Оборудование Абонента должно поддерживать набор протоколов: TCP/IP, DHCP, PPP/L2TP (с авторизацией по алгоритму CHAP). При Подключении производятся настройки, необходимые для соединения с сетью одного персонального компьютера или устройства Абонента.

2.1.5. На один Договор можно зарегистрировать несколько Тарифных планов. Абоненту на один Тарифный план динамически выделяется один IP-адрес. В рамках данной Услуги Абонент не может приобрести на один Тарифный план более одного IP-адреса.

3. Подключение

3.1. Подключение – организация линии связи от узла связи сети Оператора до Абонентского оборудования. Место Подключения должно находиться в зоне покрытия локальной сети Оператора. Если место Подключения находится вне зоны покрытия локальной сети Оператора, то условия Подключения рассматриваются индивидуально.

Оператор оказывает Услуги Абоненту согласно подписанному Договору, посредством установки оборудования связи и монтажа кабельных линий связи до оборудования Абонента в местах общего пользования многоквартирного дома по адресу Подключения.

3.1.1. Дополнительное Подключение — Подключение дополнительной линии связи, при пользовании Абонентом более одного Тарифного плана.

3.1.2. Переподключение – Подключение Абонента по новому адресу при смене им места проживания с сохранением учетных записей первичного Договора.

3.1.3. Дополнительное Подключение и Переподключение осуществляются в соответствии с действующими условиями Подключения.

3.2. Для Подключения Абоненту необходимо:

3.2.1. Обратиться по Контактным, на Сайте или лично в офис Оператора и узнать, имеется ли по данному физическому адресу техническая возможность Подключения.

3.2.2. Оставить Заявку на Подключение по Контактным Оператора, на Сайте или лично в офисе Оператора. Заявка — приложение, являющееся неотъемлемой частью Договора, которое содержит запрос Абонента на оказание услуг/выполнение работ.

3.2.3. Подписать Договор и приложения к нему лично в офисе Оператора или на месте Подключения. Наличие паспорта при подписании Договора и приложений обязательно. Подписание Договора может осуществляться только совершеннолетним лицом в соответствии с ГК РФ.

3.2.4. Если Абонент не является собственником жилья (арендатором, родственником или иным лицом), Оператор заключает Договор только при условии наличия простой доверенности от собственника жилья Абоненту и ксерокопии его паспорта. Доверенность может быть оформлена в свободной письменной форме.

3.2.5. Внести плату за Подключение и авансовый платеж в размере, предусмотренном действующим в настоящий момент Прейскурантом.

3.2.6. В случае, если Подключение не является типовым, стоимость определяется не Прейскурантом, а дополнительным приложением договорной цены к Договору.

3.3. Подключение осуществляется после оплаты за Подключение в день и время, оговоренное с Абонентом.

3.4. В случае, если в ходе Подключения Абонента (или устранению Неисправности) у Оператора возникнут сложности с проведением монтажных работ из-за отсутствия доступа в необходимые для этого подвальные, чердачные и прочие технические помещения или иные проблемы по вине управляющих компаний, а также сложности связанные с отсутствием доступа к общедомовым кабельным коммуникациям из-за закрытых лестничных клеток, тамбуров, щитков и т.д. по вине третьих лиц, Абонент обязан оказывать содействие Оператору для решения сложившейся ситуации. (В силу п.1 ст.718 и ст.783 Гражданского кодекса России у Абонента в ответ на обязанность Оператора связи оказать услугу возникает встречное обязательство по содействию Оператору связи в размещении средств и линий связи. Данная обязанность обеспечивается Абонентом в рамках членства в ТСЖ либо договора управления домом, заключаемого им с управляющей организацией). При этом Оператор не несет ответственности за несвоевременное Подключение Абонента, или за отсутствия технических возможностей его осуществить.

3.4.1. В случае выявления отсутствия технической возможности осуществить Подключение, Договор может быть расторгнут каждой из Сторон. При расторжении Договора плата за Подключение и авансовый платеж, находящийся на Счете Абонента возвращаются по письменному заявлению в установленном порядке, Оператор сохраняет право на уплату ему указанной в Договоре цены с учетом выполненной части работы.

3.4.2. В случае, если выясняется возможность осуществить Подключение, выполнив дополнительные работы, Стороны могут составить дополнительное приложение к Договору для их выполнения.

3.5. В стоимость Подключения входит:

3.5.1. Выделение порта в коммуникационном оборудовании Оператора;

3.5.2. Протяжка кабеля от узла связи Оператора в данном здании до ввода в квартиру/помещение Абонента (граница разделения ответственности Оператора и Абонента), крепление кабеля производится только по территории подъезда, в квартире/помещение Абонента прокладка осуществляется открытым способом, без крепления;

3.5.3. Тестирование работоспособности проложенной линии.

3.5.4. Первичная настройка одного устройства Абонента:

- персонального компьютера или устройства (только для операционных систем семейства Windows версии XP и новее, macOS версии 10.5 и новее или под управлением операционных систем Android и iOS);
- домашнего роутера.

При этом под первичной настройкой имеется в виду исключительно, и только установка сетевых настроек, обеспечивающих работоспособность Услуги.

3.6. Абонент обязан предоставить доступ к настраиваемому оборудованию в необходимой и достаточной мере для проведения настроек (оборудование не должно быть защищено логинами, паролями, ключами и т.д. или Абонент должен их знать).

3.7. Если в процессе Подключения были выполнены дополнительные работы и/или израсходованы материалы, наличие и объем которых не входит в плату за Подключение, они оформляются двусторонним Актом установленной формы, который подписывает Абонент и представитель Оператора. При этом со Счета Абонента на основании Акта списывается сумма в соответствии с действующим на момент Подключения Прейскурантом.

3.8. Работоспособность доступа к Услуге передачи данных и телематических служб удостоверяется технически – демонстрацией работоспособности Услуги при введении Логина и Пароля Абонента на его окончательном оборудовании, и юридически – двухсторонним подписанием Акта сдачи-приемки выполненных работ (Абонентом и представителем Оператора), в котором указывается дата начала предоставления Услуги.

3.9. Акт сдачи-приемки работ — приложение, являющееся неотъемлемой частью Договора, которое отражает факт оказания услуг/выполнения работ. Немедленно после окончания работ по предоставлению доступа к Услуге, Абонент обязан вернуть представителю Оператора подписанный Акт сдачи-приемки работ или предоставить обоснованный письменный отказ от его подписания. Если Абонент не предоставляет Оператору такие Акты или обоснованный отказ от их подписания в течение 5 (пяти) рабочих дней, то выполненные работы считаются принятыми в полном объеме, также принимается, что у Абонента отсутствуют претензии (замечания) к Оператору, а Акт считается подписанным. Не предоставление Акта в установленный срок не освобождает Абонента от возврата его Оператору.

3.10. В случае, если на момент Подключения Абонент не может лично присутствовать при вводе кабеля в квартиру и первичной настройке компьютера и оставляет вместо себя доверенное лицо, то ввод в квартиру и первичная настройка осуществляются только при наличии простой рукописной доверенности от Абонента своему доверенному лицу. Доверенность может быть оформлена в свободной письменной форме. Доверенное лицо обязано быть совершеннолетним в соответствии с ГК РФ.

3.11. Оператор гарантирует работоспособность Услуг только при использовании Абонентом исправного оборудования и операционных систем, которые описаны в условиях предоставления Услуг (Приложение № 1 к Договору пункт 2.1.4).

3.12. В случае, если оборудование и/или операционная система Абонента не описаны в условиях предоставления Услуг, Абонент обязан сообщить об этом заранее и провести предварительные консультации с техническими специалистами Оператора до заключения Договора. При этом первичная настройка, если таковая возможна, является платной Услугой.

4. Личный кабинет и работа с ним.

4.1. Личный кабинет - специализированный раздел на сайте Оператора, обеспечивающий предоставление Абоненту персонализированной информации по состоянию Счета и выполнения основных операций (внесение Абонентской платы, управления Услугами, получение статистики авторизованных соединений, изменение паролей и контактной информации, ведение электронного документооборота с Оператором) по принципу самообслуживания.

4.2. При подписании Договора Абонент получает Логин и Пароль для доступа к Услугам, которые совпадают с Логин и Паролем его Личного кабинета. Логин – цифровой идентификатор Договора для оплаты через систему моментальных платежей, присваивается Абоненту на весь срок действия Договора и изменен быть не может.

4.3. При включении Услуг Абонентом автоматически устанавливается базовый Тарифный план «Б-1», если не выбран иной Тарифный план.

4.4. Абонент может при помощи полученных Логина и Пароля войти в Личный кабинет и сменить Тарифный план на любой из Тарифных планов из действующего в настоящий момент Прейскуранта, а также выбрать любые другие Услуги из Прейскуранта, доступные в Личном кабинете. Также Абонент может сразу поменять Пароль.

4.5. Смена текущего Тарифного плана на иной, выбранный Абонентом через Личный кабинет Тарифный план происходит первого числа месяца, следующего за месяцем выбора нового Тарифного плана.

5. Техническая поддержка и порядок устранения неисправностей.

5.1. Техническая поддержка — оказание консультации Абоненту по телефонам и электронной почте, указанным на Сайте, в Личном кабинете или при личном обращении в офис Оператора по вопросам положений Договора и приложений к нему, Тарифных планов, поступления средств на Счет, нарушений Условий и других вопросов, непосредственно связанных с оказанием или неоказанием Услуг.

5.2. Неисправность — полное или частичное прекращение предоставления Услуг Абоненту, или их несоответствие заявленным условиям Договора. Неисправности могут возникнуть в зоне ответственности, как Оператора, так и Абонента. Границей разделения ответственности Оператора и Абонента является точка ввода в квартиру/подключаемое помещение Абонента.

5.2.1. Устранение Неисправности в зоне ответственности Оператора производится бесплатно, в срок не более 48 (сорока восьми) часов с момента получения сообщения о неисправности, за исключением случаев, попадающих под определение обстоятельств непреодолимой силы.

5.2.2. Неисправности в зоне ответственности Абонента могут возникнуть вследствие нарушения целостности кабеля внутри квартиры или ухудшения его параметров, сбоев в работе и/или неисправностей оборудования и программного обеспечения Абонента.

Устранение Неисправностей в зоне ответственности Абонента является платной Услугой. Оператор оставляет за собой право отказаться от устранения Неисправностей в зоне ответственности Абонента, если после предварительной диагностики устранение содержит те работы/услуги, которые не включены в Прейскурант или оборудование и/или операционная система Абонента отличаются от стандартных. При Неисправности в зоне ответственности Абонента, деньги за время недоступности Услуги для Абонента не возвращаются.

5.2.3. При обнаружении Неисправности Абонент обязан сообщить об этом Оператору. Заявки принимаются Технической поддержкой Оператора с 9.00 до 21.00 в рабочие дни и с 9.00 до 15.00 в субботу по Контактным Оператора. При обращении в техническую поддержку Оператора Абонент должен сообщить номер своего Договора и контактные номера телефонов для связи.

5.2.4. Представитель Оператора осуществляет предварительную диагностику, состоящую из:

- Проверки отсутствия Блокировки у Абонента по состоянию текущего баланса или за нарушения Условий предоставления Услуг по данным билинговой системы.

- Проверки времени последней сессии по данным билинговой системы.
- Проверки работоспособности активного оборудования Оператора по данным системы мониторинга.
- Проверки наличия работоспособного физического соединения от оборудования Оператора в данном доме до оборудования Абонента. При этом компьютер Абонента (или иное допустимое Условиями предоставления Услуг оборудование) должен быть включен. Если у Абонента подключено оборудование и/или операционная система, отличные от стандартных, Абонент обязан об этом сообщить Оператору.

В процессе предварительной диагностики представитель Оператора имеет право задавать дополнительные вопросы или просить Абонента выполнить некоторые действия на своем компьютере.

5.2.5. Если при выполнении предварительной диагностики работоспособность Услуги не восстановилась и точная причина неисправности не выявилась, оформляется Заявка на устранение Неисправности. При оформлении Заявки на устранение Неисправности представитель Оператора должен сообщить Абоненту номер заявки и свою фамилию. Также представитель Оператора должен предупредить Абонента о том, что:

- В случае если неисправность будет определена в зоне ответственности Абонента, то устранение будет платной Услугой.
- Если Абонент во время устранения неисправности не может лично присутствовать и оставляет вместо себя доверенное лицо, то любые действия в зоне ответственности Абонента будут производиться только при наличии простой Доверенности от Абонента своему доверенному лицу. Доверенность может быть оформлена в свободной письменной форме. Доверенное лицо обязано быть совершеннолетним в соответствии с ГК РФ.
- Абонент или его Доверенное лицо обязаны обеспечить выполнение пункта 3.4. Приложения №1 к Договору.

5.2.6. Время прибытия представителя Оператора определяется при оформлении Заявки или позднее (по согласованию с Абонентом).

5.2.7. По прибытии к Абоненту представитель Оператора выполняет действия в следующей последовательности:

- Проверяет целостность кабеля из квартиры Абонента. При этом, если целостность или физические параметры кабеля нарушены, определяется место нарушений.
- Если кабель исправен, к нему подключается переносной тестовый компьютер (ноутбук) Оператора. На ноутбуке вводится Логин и Пароль Абонента. Если при этом Услуга работоспособна, то считается доказанным, что неисправность локализована на компьютере (оборудовании) Абонента.

5.2.8. В случае, если представитель Оператора способен устранить неисправность и Абонент согласен на оплату дополнительной Услуги, производятся необходимые работы. После устранения Неисправности работоспособность доступа к Услуге передачи данных и телематических служб удостоверяется технически – демонстрацией работоспособности Услуги при введении Логина и Пароля Абонента на его оконечном оборудовании, и юридически - двухсторонним (Абонентом и представителем Оператора) подписанием Акта приемки-сдачи работ, в котором указывается дата возобновления предоставления Услуг и дополнительные работы и/или затраченные материалы. При этом со Счета Абонента на основании Акта списывается сумма в соответствии с действующим на данный момент Прейскурантом.

Немедленно после окончания работ по возобновлению работоспособности доступа к Услугам, Абонент обязан вернуть представителю Оператора подписанный Акт приемки-сдачи работ или предоставить обоснованный отказ от его подписания. Если Абонент не предоставляет Оператору такие Акты или обоснованный отказ от их подписания в течение 5 (пяти) дней, то выполненные работы считаются принятыми, так же принимается, что у Абонента отсутствуют претензии (замечания) к Оператору, а Акт считается подписанным. Не предоставление Акта в установленный срок не освобождает Абонента от возврата его Оператору.