

Приложение 2

К ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ О ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ (ИНТЕРНЕТ)

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕТЬЮ

1. Термины и определения

Услуга – совокупность телематических услуг, включая доступ к информационным ресурсам Провайдера, доступ к информационным ресурсам сети Интернет и другим сетям, подключенным к вышеназванным, предоставляемых Провайдером Абоненту в соответствии с Договором на предоставление телематических услуг связи и услуг по передаче данных.

Абонент – пользователь Услуг, заключивший Договор на предоставление услуг связи.

Тарифный план (Тариф) – совокупность ценовых условий, на которых Провайдер предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

Лицевой счет - форма учета сведений, индивидуальных для каждого Абонента, отражающая поступление денежных средств от Абонента и расходование их на оплату Услуг.

Абонентская плата - предусмотренный Тарифным планом фиксированный ежемесячный авансовый платеж за Услугу, оказываемую в течение Расчетного периода.

Личный кабинет – web-страница на сайте Провайдера, содержащая информацию о текущем состоянии лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляется подписка Абонента на Услуги, смена тарифного плана и приостановка обслуживания Абонентом Услуги.

Расчетный период - период оказания Услуги равный одному календарному месяцу.

Прейскурант - упорядоченный перечень услуг Провайдера с указанием цен.

Запрос Абонента - официальное обращение Абонента, содержащее просьбу или требование о выполнении определенных действий Провайдера, для обеспечения выполнения условий Договора на предоставление услуг связи.

2. Общие положения

2.1 Настоящий документ регламентирует предоставление Услуги доступа к сети интернет и является неотъемлемой частью Договора на предоставление телематических услуг связи и услуг связи по передачи данных.

2.2 Услуга заключается в предоставлении Абоненту доступа к сети Интернет по абонентской линии, проложенной в помещении Абонента, расположенном в здании, подключенном к сети Провайдера и включающая в себя:

- Телекоммуникационный доступ к сети Интернет с шириной канала, определенной условиями Тарифного плана, выбранного Абонентом;
- Выделение на период пользования Услугой уникальных идентификационных реквизитов (IP-адрес, логин, пароль) для доступа к Услуге;
- Доступ к Личному Кабинету для управления параметрами Услуги и состоянием лицевого счета Абонента.

2.3 В период пользования Услугой Абоненту могут быть предложены дополнительные

услуги:

- Выделенный фиксированный IP – адрес из адресного пространства Провайдера;
- Приостановка обслуживания – приостановление оказания Услуги по письменной заявке Абонента или заявке сделанной через Личный кабинет.
- Отложенный платеж – возможность оказания Услуги при отсутствии на Лицевом счете средств необходимых для пользования Услугой в течении 7 дней.
- Иные услуги информация о которых размещается на сайте Провайдера.

2.4 Абонент является конечным пользователем Услуги и не имеет права предоставлять такую Услугу третьим лицам, если это не оформлено отдельным договором с Провайдером.

2.5. Если Абонент является юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем и планирует использовать предоставленные Провайдером Услуги для осуществления предпринимательской деятельности (или иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним, или иным подобным использованием), местом подключения является нежилое помещение – регистрация в расчетно-информационной системе Провайдера в качестве физического лица не допускается. В таком случае с Абонентом заключается договор на оказание услуг на условиях предлагаемых юридическим лицам и предпринимателям.

3. Техническое описание услуги

3.1 Подключение к сети Провайдера осуществляется по технологии Ethernet, кабелем на основе витых пар категории 5. Пропускная способность абонентской линии до 100 Мбит/с. Для оказания Услуги необходимо наличие в персональном компьютере Абонента или ином совместимом устройстве исправной сетевой карты. Кабель прокладывается индивидуально в каждую подключаемую квартиру. Провайдер оставляет запас кабеля до 25 метров для самостоятельной прокладки внутри помещения Абонента . При этом кабель внутри квартиры и до щитка на лестничной площадке является собственностью клиента, а все иное оборудование и кабель — собственностью Провайдера.

3.2. Доступ к Услуге осуществляется посредством протокола VPN (PPTP / Russian PPTP)

3.3. Предоставление Услуги Абоненту происходит после прохождения процедуры Авторизации с использованием уникального идентификатора (логин, login) и пароля выданного при заключении Договора на предоставление услуг связи.

3.4. В рамках оказания Услуги Провайдер предоставляет Абоненту один динамический IP адрес, доступный из сети Интернет.

3.5. Потери IP – пакетов размера 100 байт до шлюза и серверов Провайдера допустимо в размере не более 4%.

3.6. Границы зон ответственности Провайдера при оказании Услуги: абонентская линия на входе в помещение абонента. Провайдер несет ответственность за предоставление Услуг в соответствии с настоящими Правилами и Договором на предоставление услуг только в границах указанных зон. Провайдер не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его ответственности.

4. Порядок предоставления услуги

4.1. Абонент оформляет запрос на возможность организации подключения Услуги, в котором указывает:

- ФИО Абонента
- Адрес предоставления Услуги
- Контактный телефон
- Контактные лица со стороны Абонента

При наличии возможности Абонент может оформить запрос на сайте Провайдера

4.2. По получению запроса Провайдер в кратчайшие сроки выясняет наличие технической возможности и сообщает о ее наличии либо отсутствии Абоненту. В случае наличия технической возможности Провайдер сообщает Абоненту стоимость, технические и организационные подробности возможности предоставления Услуги.

4.3. В случае согласия Абонента на подключение к Услуге, Провайдер вносит данные на подключение по Запросу Абонента в автоматизированную учетную систему. При этом открывается лицевой счет Абонента, а также создается пользовательский идентификатор (логин, login) и пароль а также оформляется соответствующий Договор-заявка на подключение.

4.4. Провайдер проводит необходимые работы по организации предоставления Услуги в соответствии с Договором на предоставлении услуг.

4.5. По итогам проведения работ Абонентом и Провайдером должен быть подписан Акт выполненных работ.

4.6. Услуга регистрируется и становится активной с момента подписания Абонентом Договора на предоставление услуг связи и Акта выполненных работ.

4.7. Абонентская плата за Услугу списывается с лицевого счета Абонента ежемесячно в учетное число. При превышении объема услуг сверх включенных в абонентскую плату списание денежных средств с лицевого счета Абонента производится по мере потребления услуги.

4.8. При возникновении задолженности и ее неоплате в течении месяца, Провайдер вправе временно отключить Абонента и использовать освободившийся порт для подключения других клиентов. Повторное включение, по заявлению Абонента производится после погашения задолженности, в течение 3х рабочих дней. В случае если Абонент более полугода не пользуется Услугой и не оплачивает возникшую задолженность — договор с ним считается расторгнутым.

4.9. Абонент вправе выбрать любой тарифный план из предлагаемых провайдером в действующем Прейскуранте. Смена тарифного плана производится Абонентом самостоятельно через Личный кабинет или в офисе Провайдера по заявлению Абонента. Стоимость изменения тарифного плана один раз расчетный период – бесплатно, за каждую последующую смену тарифного плана в текущем расчетном периоде взимается плата в размере определенном Прейскурантом

4.10. Абонент вправе приостановить действие Услуги в любой момент воспользовавшись функцией «Приостановить обслуживание» в Личном кабинете, стоимость приостановки – один раз в расчетный период бесплатно, за каждую последующую приостановку в текущем расчетном периоде взимается плата в размере определенным Прейскурантом.

5. Абонент

5.1. Абонент обязан:

5.1.1. В случае прерывания либо ухудшения качества Услуги Абонент или представитель Абонента незамедлительно сообщает об этом в Службу технической поддержки Провайдера. Время возникновения неисправности (перерыва в предоставлении Услуги) исчисляется с момента получения Провайдером заявки о неисправности.

5.1.2. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации. Информация по имеющемуся остатку средств начислениям и платежам Абонента отражается на электронном Лицевом счете Абонента, Лицевой счет Абонента в расчетно-информационной системе Провайдера создается при регистрации Абонента. Абонент осведомлен и согласен, что Провайдер своими техническими средствами осуществляет учет потребляемых Абонентом услуг и отражает их на Лицевом счете, а также осуществляет контроль за состоянием Лицевого счета Абонента. Показатели Лицевого счета являются основанием для определения объема предоставляемых услуг и проведения финансовых расчетов между

Провайдером и Абонентом. Если Абонент не предъявит Провайдеру свои претензии в письменном виде в течение первых 10 дней расчетного периода, то Услуга за предыдущий расчетный период будет считаться оказанной и принятой Абонентом в объеме.

5.1.3. Сохранять выданные ему соответствующие финансовые документы, подтверждающие произведенную оплату Услуги.

5.1.4. Отказаться от использования Услуги при несогласии с любым изменением Прейскуранта, тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим. Факт оплаты Услуги после вступления указанных изменений в силу считается безоговорочным принятием Абонентом новых условий в полном объеме.

5.1.5. Подключать к сети связи Провайдера оборудование, которое соответствует установленным в настоящих Правилах, Договоре на предоставление услуг связи с Абонентом и/или законодательстве Российской Федерации требованиям, соблюдать установленные правила эксплуатации такого оборудования, а также содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента.

5.1.6. Предпринимать меры по защите Абонентского оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его Абонентского оборудования. При этом Провайдер дает Абоненту рекомендации по обеспечению такой защиты.

5.2. Абонент имеет право:

5.2.1. Использовать Услугу по своему усмотрению в любое время суток и в любых целях, кроме запрещенных законодательством и нормативными актами на территории действия Провайдера и/или настоящими Правилами.

5.2.2. Направить Провайдеру письменное обращение через сайт www.vdonsk.ru с просьбой снижения оплаты за оказание Услуги в размере 1/720 (одной семисот двадцатой) части от ежемесячного фиксированного платежа (при его наличии) согласно Тарифному плану за каждый целый час перерыва в предоставлении Услуг, в случае перерыва в предоставлении Услуги по вине Провайдера. Перерывы более 30 (тридцати) минут округляются до целого часа. При перерывах продолжительностью до 30(тридцати) минут перерасчет не производится.

5.2.3. Запросить к возврату сумму денежных средств, оставшуюся на Лицевом счете Абонента на момент расторжения (прекращения) Договора на предоставление услуг связи, за вычетом суммы фактически понесенных Провайдером при оказании Услуг расходов и суммы денежных средств, полученных Абонентом в виде бонусов от Провайдера, не позднее 20 (двадцати) календарных дней с момента расторжения (прекращения) Договора на предоставление услуг связи.

5.3. Абонент не имеет право:

5.3.1. Ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим Абонентам в использовании Услуги.

5.3.2. Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.

5.3.3. Производить «веерную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим Абонентам сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа, для этого не предназначенные.

5.3.4. Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые

технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Провайдера, Интернет, имея в виду действия, совершение или покушение на совершение которых предусматривает установленную в Российской Федерации действующим законодательством ответственность, в т.ч. уголовную.

6. Провайдер

6.1 Провайдер обязан:

6.1.1. Предоставлять Абоненту Услугу двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю в соответствии с законодательством РФ, лицензиями и Договором на предоставление услуг связи.

6.1.2. Обеспечивать возможность получения телефонных консультаций в рабочее время, указанное на официальном сайте Провайдера. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуги, и вопросами, касающимися настройки стандартного программного обеспечения.

6.1.3. Соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугой:

- Устранение неисправностей, препятствующих пользованию Услугой, производится в срок до 72 часов с момента регистрации заявки Провайдером;
- В отдельных случаях, при крупных масштабных авариях, сроки устранения неисправностей определяются Провайдером отдельно с предварительным уведомлением Абонента;
- Не являются перерывами в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Провайдера случаи, когда перерывы вызваны неполадками в оборудовании Абонента или третьих лиц.

6.2. Провайдер имеет право:

6.2.1. Изменять условия предоставления Услуги (данные Правила) в одностороннем порядке, предварительно, не менее чем за 10 дней до введения новой редакции в силу, уведомив Абонента посредством размещения новой редакции Правил на сайте Провайдера www.vdonsk.ru (если Договором на предоставление услуг связи с Абонентом не предусмотрен иной срок и/или порядок уведомления об изменениях Правил). Продолжение пользования Услугой после вступления новой редакции Правил в силу рассматривается как согласие Абонента с внесенными изменениями.

6.2.2. В любой момент в одностороннем порядке изменять Прейскурант, в том числе изменять условия, сроки, систему оплаты, цены на Услуги, тарифы, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим, предварительно уведомив Абонента посредством публикации сообщения на официальном сайте Провайдера www.vdonsk.ru с указанием точной даты начала действия новых цен, но не менее чем за 10 дней до введения нового Тарифного плана.

6.2.6. Прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в том числе в рабочие дни. Исходя из технических возможностей Провайдера, плановое обслуживание, т.е. профилактические и ремонтные работы, будут планироваться и, по возможности, производиться во время, когда это может нанести наименьший ущерб для Абонента.