

Утверждены  
Приказом № 1-вд от 16.11.2015 г.  
Генеральный директор  
ЗАО «Астель телеком»  
\_\_\_\_\_ Д.Ю. Башуткин

# **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «ДИСКОНТ ТЕЛЕКОМ»**

Вступают в действие с «01» декабря 2015 года

## 1. ТЕРМИНЫ:

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ЗАО «Астель телеком» (далее - «Оператор»), регламентирующих правоотношения между Оператором и абонентами, а также в договорах об оказании услуг.

Дисконт Телеком	- зарегистрированный и охраняемый в соответствии с законодательством Российской Федерации товарный знак, используемый для индивидуализации услуг, оказываемых ЗАО «Астель телеком».
Оператор	- Закрытое акционерное общество «Астель телеком», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, оказывающее услуги связи на основании соответствующих лицензий. Адрес местонахождения: 123007, РФ, г. Москва, Хорошевское шоссе, д. 35, корп. 1.
Абонент «Дисконт Телеком» (далее – «Абонент»)	- физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие договор об оказании услуг с Оператором и пользующиеся услугами на условиях, определенных договором.
Стороны	- Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.
Договор	- договор об оказании услуг, заключаемый между Оператором и Абонентом, именуемый так совместно со всеми приложениями, изменениями и дополнениями к нему.
Дополнительное соглашение/Приложение к Договору	- прилагаемые к Договору документы, и являющиеся его неотъемлемой частью, в которых фиксируются изменения условий первоначально заключенного Договора (например, дополнение, изменение, аннулирование пунктов текущего Договора; изменение (дополнение) прав и обязанностей участников правоотношения), которые оформляются при обоюдном согласии обеих сторон.
Услуги	- услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании настоящих Правил, Договора об оказании услуг и Приложений к нему.
Абонентская плата	- предусмотренный тарифным планом Абонента (тарифными планами Абонента, в случае, если Абонент подключает в рамках Договора несколько видов Услуг, каждый вид Услуг определяется отдельным Приложением к Договору) фиксированный платеж за Услуги, оказываемые Абоненту в течение Расчетного периода.
Тарифный план	- совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими Услугами.
Лицевой счет	- запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.
Автоматизированная система расчетов (АСР)	- аппаратно-программный комплекс Оператора, посредством которого осуществляется учет объема любого вида оказанных Услуг связи.
Сайт	- официальный сайт Оператора <a href="http://www.discounttelecom.ru">www.discounttelecom.ru</a>

Личный кабинет	- индивидуальная страница Абонента, создаваемая и поддерживаемая Оператором на Сайте, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. На данной странице Оператором размещаются счета, а также счета-фактуры и акты оказанных услуг для юридических лиц; счета и акты оказанных услуг для физических лиц; информация о подключенных Услугах, специальные уведомления Оператора в адрес Абонента, а также иная информация, размещенная в соответствии с Правилами оказания услуг и условиями Договора.
Баланс Лицевого счета	- разность между суммой денежных средств, внесенных на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с Лицевого счета.
Отчетный период	- временной промежуток (равный одному календарному месяцу) в течение которого Абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) соответствующие услуги.
Предварительный платеж	- платеж в счет предварительной оплаты Услуг, вносимый Абонентом при организации доступа к Услугам Оператора каждого объекта Абонента, после рассмотрения и безоговорочного принятия Абонентом условий предоставления Услуг, изложенных в Правилах оказания Услуг и в публичной оферте о заключении договора об оказании услуг, размещенной на Сайте.
Списание денежных средств с Лицевого счета	- списание Оператором денежных средств из платежей Абонента в счет оплаты за Услуги.
Оборудование Абонента	- оборудование Абонента, предназначенное для предоставления Услуг и устанавливаемое в помещениях Абонента либо Оператора. Данное оборудование должно удовлетворять требованиям, предъявляемым Оператором к оборудованию, предназначенному для предоставления Услуг, указанных в соответствующем Приложении к Договору.
Оборудование Оператора	- означает оборудование Оператора, устанавливаемое (размещаемое) в помещениях Абонента либо Оператора, предназначенное для предоставления Услуг, указанных в соответствующем Приложении к Договору.
Оборудование	- упоминаемые совместно либо отдельно Оборудование Оператора и Оборудование Абонента.
Залоговая стоимость	- определенная Оператором стоимость Оборудования Оператора, указываемая в Акте приема-передачи Оборудования, вносимая Абонентом на счет Оператора в качестве обеспечения исполнения Абонентом обязательств по надлежащей эксплуатации и возврату Оборудования и подлежащая возврату Абоненту в случае исполнения Абонентом обязанностей по возврату Оборудования в исправном состоянии по Акту. Залоговая стоимость вносится Абонентом только в случаях, предусмотренных соответствующим Приложением к Договору. Возврат суммы залоговой стоимости Абоненту осуществляется путем перечисления указанной суммы на расчетный счет Абонента,

	указанный в разделе «Реквизиты Сторон» Договора.
Оконечное устройство сети связи	- техническое устройство, необходимое, в случаях, указанных в соответствующем Приложении к Договору, для оказания Абоненту Услуг.
Авторизация Абонента	- осуществление Абонентом, в установленных Оператором случаях, определенных действий, направленных на регистрацию Абонента либо Оборудования в сети связи Оператора, в целях подключения и дальнейшего пользования Услугой, предусмотренной соответствующим Приложением.
Правила оказания услуг «Дисконт Телеком» (далее – «Правила»)	- настоящий документ, а также дополнения, приложения и изменения к нему, являющееся неотъемлемой частью Договора об оказании услуг. Правила оказания услуг постоянно доступны на Сайте.
Правила оказания услуг связи	- упоминаемые совместно или отдельно Правила оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575, Правила оказания услуг связи по передаче данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32, Правила оказания услуг телефонной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 г. № 1342.
Спам	- не заказанные предварительно потребителями электронные сообщения, которые являются массовыми, либо в которых не приведены достоверные данные о полном названии, личном почтовом или электронном адресе заказчика или отправителя, либо дальнейшее получение которых потребитель не может прекратить путем информирования об этом заказчика или отправителя.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила оказания услуг разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и ЗАО «Астель телеком» по поводу предоставления услуг ЗАО «Астель телеком». Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров об оказании услуг.

Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты Оператора, регламентирующие порядок и условия предоставления услуг «Дисконт Телеком», образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах Оператора, включая условия предоставления отдельных услуг, и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения как Оператором, так и Абонентом, распространяются на отношения, возникшие между Оператором и Абонентами до их вступления в силу и регулируемых ранее действовавшим регламентом оказания услуг.

Настоящие Правила устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Подписание Абонентом Договора и пользование услугами связи Оператора подтверждает согласие Абонента с условиями настоящих Правил.

Если соглашением сторон установлены иные условия предоставления услуг, отличные от предусмотренных настоящими Правилами, к отношениям сторон применяются условия такого соглашения.

2.2. При предоставлении услуг связи Оператор действует на основании лицензий и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания услуг, выполнения работ, осуществления справочно-информационного обслуживания, Оператор вправе привлекать третьих лиц.

2.3. Действуя в рамках законодательства РФ, Оператор не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства РФ.

2.4. Взаимоотношения Оператора с Абонентами, возникающие при оказании Услуг на территории РФ, осуществляются на русском языке.

2.5. В целях исполнения заключенных с Абонентами договоров об оказании услуг, включая осуществление расчетов за Услуги, рассмотрение претензий Абонентов, Оператор осуществляет обработку персональных данных. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. Оператор в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных Абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ. Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных Абонентов). При необходимости использования данных Абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, Оператор обязано предварительно публично (в рекламных материалах, на Сайте либо иным доступным Абонентам образом) уведомить Абонентов о таком использовании.

### **3. УСЛУГИ ЗАО «АСТЕЛЬ ТЕЛЕКОМ»**

3.1. Перечень Услуг, которые могут быть оказаны Оператором Абонентам в рамках Договоров и настоящих Правил:

- Услуги передачи данных и телематические услуги (организация доступа и доступ к сети передачи данных, соединение по сети передачи данных, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений, доступ к услугам связи других взаимодействующих с ЗАО «Астель телеком» операторов связи);

- Услуги местной телефонной связи и услуги доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи;

- Услуги виртуальной инфраструктуры (виртуальный дата-центр, виртуальный сервер) – размещение виртуальных серверов и виртуальных коммутаторов в рамках виртуального дата-центра Абонента на физических серверах и системах хранения данных Оператора.

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен Оператором по желанию Абонента при возникновении технической возможности для оказания других услуг, а также при получении Оператором соответствующих лицензий в случае необходимости.

Без получения дополнительной лицензии Оператор имеет право оказывать Абоненту услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности при соблюдении требований, предусмотренных законодательством РФ. Перечень дополнительных услуг представлен Оператором на Сайте и/или в Личном кабинете.

3.2. Заказанные Абонентом Услуги, описание абонентской линии, используемые абонентские интерфейсы, технические показатели, абонентские телефонные номера, выделенные Абоненту при заключении Договора, вид (тип) оконечного оборудования, схема его включения и вид использования, выбранный Абонентом тарифный план определяются в соответствующих Приложениях к Договору и/или в Личном кабинете Абонента.

3.3. Перечень, виды, состав и наименование Услуг, тарифы на оказываемые Услуги, порядок и форма оплаты Услуг может изменяться Оператором в одностороннем порядке с обязательным предварительным

уведомлением Абонента за 10 (десять) рабочих дней до даты введения таких изменений путем направления уведомлений о предстоящих изменениях одним из следующих способов (по выбору Оператора): почтовым отправлением, по электронной почте, путем размещения информации в Личном кабинете, по факсу, курьером. В случае несогласия Абонента с изменениями Оператора, Абонент обязан письменно сообщить об этом Оператору в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения уведомления Оператора. В этом случае Договор полностью либо в части отдельного Приложения с изменениями с которыми не согласен Абонент, считается расторгнутым с даты внесения изменений. Отсутствие письменного несогласия Абонента считается его согласием продолжить работу по Договору на предложенных Оператором новых условиях.

3.4. Оказание Услуг/Услуги может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении Абонентом договорных обязательств, в том числе, в следующих случаях:

- наличия задолженности у Абонента перед Оператором или отсутствия на Лицевом счете средств достаточных для получения Услуги/Услуг;
- осуществления Абонентом посредством Услуги/Услуг деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства РФ и/или условиям настоящих Правил и Договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами, условиями Договора или нормами действующего законодательства РФ.

3.5. Предоставление услуг «Дисконт Телеком» прекращается в случае расторжения Договора об оказании услуг. В том случае, если на момент расторжения Договора у Абонента имеется задолженность за оказанные Услуги или невозвращенное арендованное оборудование, Оператор вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения Договора.

3.6. Расторжение Договора не освобождает Стороны от исполнения принятых на себя обязательств.

3.7. По инициативе Абонента Оператор обязан без расторжения Договора приостановить оказание Услуг подавшему заявление Абоненту. При этом Оператором в соответствии с установленными тарифами взимается плата с Абонента за весь период времени, указанный в заявлении.

3.8. Порядок организации предоставления Услуг и условия их предоставления Абоненту определяются в соответствующих разделах настоящих Правил.

#### **4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА**

4.1. Услуги связи оказываются на основании возмездных договоров.

4.2. Сторонами по Договору являются гражданин, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и Оператор связи, с другой стороны.

4.3. При заключении Договора с гражданином, гражданин обязан предоставить основной документ, удостоверяющий личность.

4.4. При заключении Договора с юридическим лицом, руководитель юридического лица или его уполномоченный представитель, предоставляет Оператору документ, подтверждающий его полномочия, свидетельство о государственной регистрации юридического лица, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, а также иные документы, подтверждающие статус юридического лица, не запрещенные действующим законодательством РФ.

4.5. При заключении Договора с индивидуальным предпринимателем, последний предоставляет Оператору основной документ, удостоверяющий личность, свидетельство о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, свидетельство о постановке на учет, а также иные документы по требованию Оператора, не запрещенные законодательством РФ.

4.6. Договор заключается в письменной форме или, в случаях, предусмотренных Договором, настоящими Правилами и действующим законодательством РФ, путем осуществления конклюдентных действий.

4.7. Изменение Договора, заключенного в письменной форме, оформляется путем заключения дополнительных соглашений, приложений в письменной форме либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяется Договором, настоящими Правилами или могут быть размещены на Сайте Оператора.



## 5. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЕМ ОПЕРАТОРА

5.1. В целях организации доступа Абонента к Услугам Оператор имеет право передать Абоненту в пользование Оборудование Оператора. По требованию Оператора одним из следующих способов (по выбору Оператора): размещенному в Личном кабинете, направленному по факсу, по электронной почте, почтовым отправлением, курьером, Абонент обязуется вернуть Оборудование Оператора в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления такого требования.

5.2. Абонент обязуется обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, использовать полученное во временное пользование Оборудование Оператора исключительно для целей получения Услуг, не продавать, не сдавать в аренду, не передавать оборудование третьим лицам.

5.3. В случае утраты или повреждения Оборудования Оператора, Оператор списывает с Лицевого счета Абонента его Залоговую стоимость. Если Оборудование Оператора не обеспечено Залоговой стоимостью, с Абонента удерживается в пользу Оператора стоимость Оборудования Оператора, определенная Сторонами в акте приема-передачи Оборудования Оператора.

5.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня окончания действия Договора по любым причинам Абонент обязуется вернуть Оператору Оборудование Оператора в исправном состоянии, полной комплектации и без видимых повреждений по Акту, если иное не предусмотрено условиями Договора, Приложениями и/или настоящими Правилами. При невозврате Оборудования Оператора в установленный срок Залоговая стоимость Абоненту не возвращается. В случае, если возврат Оборудования Оператора не был обеспечен Залоговой стоимостью, с Абонента удерживается в пользу Оператора стоимость Оборудования Оператора, определенная Сторонами в акте приема-передачи Оборудования Оператора. Также Оператор имеет право удержать с Абонента неустойку в размере 5 % (пяти процентов) от стоимости Оборудования Оператора за каждый день просрочки в возврате Оборудования Оператора, но не более стоимости Оборудования Оператора, определенной актом приема-передачи.

5.5. Абоненту запрещен доступ к настройкам, конфигурации и другим параметрам Оборудования Оператора. В случае обнаружения Оператором попыток доступа Абонентом к указанному оборудованию либо установления факта вмешательства, приведшего к сбоям в работе сети, перерыву в предоставлении Услуг либо иным негативным последствиям, Оператор имеет право приостановить Абоненту доступ к Услугам и расторгнуть Договор, как в части отдельного Приложения, так и в целом. Также Абонент обязан возместить Оператору расходы, связанные с восстановлением работоспособности сети связи либо соответствующего оборудования. Стоимость расходов определяется сметой, составленной Оператором, на основании которой Оператор выставляет Абоненту счет. Счет должен быть оплачен Абонентом в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выставления.

## 6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ

6.1. Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания АСР Оператора, учитывающая объем оказанных Услуг, а также иные основания, предусмотренные условиями Договора и настоящими Правилами.

6.2. Оплата Услуг осуществляется в форме наличных или безналичных расчетов. Расчеты за Услуги производятся с применением абонентской системы оплаты Услуг, если иное не определено выбранным Абонентом Тарифным планом.

6.3. Взимание оплаты за Услуги осуществляется в российских рублях и производится путем Списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.

6.4. При организации доступа Абонента к Услугам (каждого подключаемого к Услугам Оператора помещения Абонента), Абонент вносит на Лицевой счет Предварительный платеж в порядке и в размере, определяемом соответствующим Приложением к Договору. Предварительный платеж должен быть внесен Абонентом в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты выставления счета, в случае невнесения платежа в указанный срок, заявление Абонента на подключение к Услугам может быть аннулировано.

6.5. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента ежедневно, равными частями по количеству календарных дней в месяце. Оператор в одностороннем порядке может менять периодичность списания Абонентской платы. За месяц, в котором производится организация Услуги, Абонентская плата взимается и Услуги предоставляются пропорционально количеству оставшихся до конца месяца дней, если иное не предусмотрено условиями их оказания.

6.6. С Лицевого счета Абонента списываются иные платежи за Услуги, предусмотренные Договором, а также услуги, подключенные Абонентом через Личный кабинет, и услуги Абонентам, реализуемые

Оператором в рамках заключенных с операторами внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи агентских договоров, в порядке, предусмотренном соответствующим Приложением к Договору, либо в порядке, изложенном Оператором в настоящих Правилах и/или в Личном кабинете.

6.7. В случае, если после списания в соответствии с п.6.5, п.6.6 настоящих Правил, Баланс Лицевого счета принимает отрицательное значение, обязательство Абонента по оплате каждого вида Услуг считается невыполненным и оказание Услуг может быть приостановлено Оператором.

6.8. При ведении расчетов с юридическими лицами Оператор выставляет Абоненту счета-фактуры ежемесячно в течение 5 (пяти) календарных дней после окончания Отчетного периода путем размещения указанных документов в Личном кабинете Абонента. Бумажные экземпляры оригиналов счетов, счетов-фактур и актов оказанных услуг Оператор направляет Абоненту один раз в квартал (один раз в три месяца) курьерской службой или почтой России, если иное не было предусмотрено договоренностью посредством размещения такой информации в Личном кабинете Абонента самим Абонентом или Оператором. В случае неполучения счетов, счетов-фактур и актов оказанных услуг в указанный период, Абонент обязан принять разумные меры для получения документов. За неполучение, указанных выше документов Абонентом, Оператор ответственности не несет.

6.9. Счет на оплату Услуг выставляется в Личном кабинете автоматически в том случае, когда до предполагаемого остатка денежных средств на Лицевом счете Абонента остается 3 (три) календарных дня. Сообщение о сформированном счете отправляется на контактный адрес электронной почты Абонента. При необходимости Абонент вправе выставить счет через Личный кабинет на необходимую сумму самостоятельно. В случае неполучения счетов в указанный период, Абонент обязан принять разумные меры для получения документов. За неполучение счета Абонентом, Оператор ответственности не несет.

6.10. При осуществлении безналичного платежа в платежном поручении банку Абонент указывает номер Договора, номер оплачиваемого счета и назначение платежа с тем, чтобы Оператор мог идентифицировать получаемые платежи. Абонент не имеет право менять форму выставленного Оператором счета.

6.11. Абонент считается исполнившим свою обязанность по оплате Услуг с момента поступления на расчетный счет Оператора денежных средств в полном объеме.

6.12. При несогласии с суммой списанных с Лицевого счета денежных средств Абонент вправе направить Оператору письменную обоснованную претензию в течение 1 (одного) календарного месяца с даты списания денежных средств. В случае согласия Оператора с претензией Абонента, сумма, подлежащая списанию с Лицевого счета Абонента, в месяце, следующем за Отчетным периодом, уменьшается на признанную Оператором обоснованной сумму претензии Абонента. В случае расторжения Договора, согласно разделу 15 настоящих Правил, Оператор возвращает Абоненту признанную обоснованной сумму претензии по письменному заявлению Абонента. С согласия Абонента, размер обоснованной суммы претензии, подлежащей возврату, Оператор вправе зачесть в счет будущих платежей за Услуги.

6.13. Услуги, предоставленные Оператором в каждом Отчетном периоде, считаются надлежащим образом оказанными Оператором и принятыми Абонентом на последнюю дату месяца, если Абонент не предъявил письменную обоснованную претензию, касающуюся объема и качества Услуг.

6.14. Плата за изменение Тарифного плана с Абонента не взимается, в случае если с момента предыдущего изменения Тарифного плана прошло более 1 (одного) месяца.

## **7. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

### **ОПЕРАТОР ОБЯЗАН:**

7.1. Организовать Абоненту доступ к Услугам в порядке и на условиях, определенных Договором, в настоящих Правилах либо в Личном кабинете.

7.2. Обеспечить возможность качественного и непрерывного пользования Абонентом Услугами в соответствии с законодательными и иными нормативно-правовыми актами РФ, условиями лицензий, настоящими Правилами оказания услуг и Договором.

7.3. Обеспечивать работоспособность используемого Абонентом Оборудования Оператора 24 часа в сутки, семь дней в неделю, за исключением времени проведения Оператором необходимых ремонтных и/или профилактических работ, о которых Абонент уведомляется не менее чем за 24 часа с указанием продолжительности работ путем размещения соответствующего сообщения на Сайте.



7.4. Предоставлять Абоненту возможность получения бесплатных консультаций службы поддержки Оператора по вопросам, касающимся предоставляемых Услуг:

- предоставление справочной информации о тарифах на Услуги, о состоянии Лицевого счета Абонента, в том числе о задолженности по оплате Услуг;
- предоставление информации о зоне обслуживания своей сети;
- прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию Услугами.

Режим работы службы поддержки Оператора и контактные телефоны указаны на Сайте. Информацию по вопросам, касающимся предоставляемых Услуг, Абонент может получить в Личном кабинете.

7.5. Возобновить оказание Услуг Абоненту, если оказание Услуг было приостановлено ввиду недостаточности Баланса Лицевого счета, при Балансе Лицевого счета, достаточном для оплаты Услуг в срок не более 3 (трех) дней со дня получения оплаты от Абонента или предоставления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг.

7.6. Предоставлять Абоненту данные о суммарном объеме оказанных Оператором Услуг за календарный месяц путем размещения указанной информации в Личном кабинете Абонента.

7.7. Уведомлять Абонента об изменении перечня, видов, состава и наименования Услуг, тарифов на оказываемые Услуги, порядка и формы оплаты Услуг, не менее, чем за 10 (десять) рабочих дней до начала внесения изменений путём размещения такой информации на Сайте и в Личном кабинете Абонента, путем направления уведомления по факсу, электронной почте, почтой или курьером (по выбору Оператора).

7.8. Своевременно информировать Абонента об изменении наименования, почтового адреса и/или реквизитов Оператора путем размещения соответствующего извещения на Сайте.

7.9. Предоставлять Абоненту возможность доступа к Личному кабинету. Доступ к Личному кабинету предоставляется Абоненту с даты прохождения процедуры регистрации на Сайте.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

### **АБОНЕНТ ОБЯЗАН:**

8.1. Регулярно (не реже одного раза в неделю) посещать Сайт для контроля Баланса Лицевого счета и проверять Личный кабинет на наличие уведомлений, изменений тарифов и прочих сообщений Оператора.

8.2. Поддерживать положительный баланс Лицевого счета, своевременно производя необходимые платежи на расчетный счет и/или в кассу Оператора в соответствии с условиями, изложенными в Договоре и предусмотренными настоящими Правилами.

8.3. Использовать для получения Услуг сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям.

8.4. Соблюдать все условия и выполнять требования, изложенные в Договоре, Приложениях к нему и настоящих Правилах.

8.5. Обеспечить доступ представителей Оператора в помещения Абонента для проведения работ по организации доступа к Услугам, ремонта линий связи или проверки схемы подключения пользовательского (оконечного) оборудования в согласованные с Абонентом сроки. В случае отсутствия не по вине Оператора у представителей Оператора доступа в помещения Абонента в согласованное Сторонами время для организации доступа к Услугам либо для проведения ремонта, настройки оборудования или иных работ по заявке Абонента, повторный выезд представителей Оператора к Абоненту осуществляется за отдельную плату в соответствии с действующими тарифами.

8.6. Обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, переданного Абоненту на условиях, определенных разделом 5 настоящих Правил.

8.7. В случае расторжения Договора вернуть в течение 5 (пяти) рабочих дней Оборудование Оператора на условиях, определенных разделом 5 настоящих Правил и Актом приема-передачи Оборудования.

8.8. Не продавать и не передавать третьим лицам Услуги, оказываемые Оператором, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

8.9. В письменном виде информировать Оператора об изменении наименования, адреса местонахождения, почтового (фактического) адреса организации и/или реквизитов, смене руководителя (для юридических лиц); изменении почтового (фактического) адреса и/или реквизитов (для индивидуальных предпринимателей) или об изменении паспортных данных, ФИО Абонента, о

прекращении прав на помещение, по адресу которого предоставляются Услуги (для физических лиц), в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента внесения таких изменений.

8.10. Передавать Оператору подписанные Акты сдачи-приема работ/Акты на подключение Услуг/Акты приема-передачи оборудования в порядке и в сроки, определенные условиями Договора и настоящих Правил.

8.11. Вносить плату за Услуги, полученные путем совершения конклюдентных действий, то есть действий, свидетельствующих о фактическом пользовании Абонентом Услугами, в полном объеме в соответствии с действующими тарифами и в сроки, установленные разделом 6 настоящих Правил.

8.12. В соответствии с Правилами оказания услуг связи ежеквартально предоставлять Оператору заверенный надлежащим образом список лиц, использующих пользовательское оборудование Абонента – юридического лица, заверенный уполномоченным представителем Абонента с указанием их фамилий, имени, отчества, места жительства и реквизитов основного документа, удостоверяющего личность, а в случае изменения фактических пользователей Оборудования Абонента - юридического лица представлять сведения о новых пользователях не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня таких изменений.

## **9. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ (ОКАЗАННЫХ УСЛУГ)**

9.1. В случае осуществления работ по организации доступа Абонента к Услугам представителями Оператора и демонстрации представителями Оператора работоспособности подключенного Оборудования, либо передачи Абоненту Оператором настроек для осуществления Авторизации Абонента, последнему передаются следующие документы:

9.1.1. Акт сдачи-приема выполненных работ, Акт приема-передачи Оборудования Оператора (при наличии) и Договор об оказании услуг (при наличии) – в случае, если Договор об оказании услуг между Сторонами заключен не был;

9.1.2. Акт сдачи-приема выполненных работ, Акт приема-передачи Оборудования Оператора (при наличии) и соответствующее Приложение к Договору (при наличии), в случае, если между Сторонами уже заключен Договор об оказании услуг.

Способ получения вышеуказанных документов Абонент выбирает самостоятельно из предложенных Оператором вариантов и указывает в соответствующем разделе Личного кабинета при оформлении заявки на подключение.

Документы должны быть получены, подписаны и возвращены Оператору в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты осуществления работ по организации доступа Абонента к Услугам и демонстрации представителями Оператора работоспособности подключенного Оборудования, либо передачи Абоненту Оператором настроек для осуществления Авторизации Абонента.

9.2. Оператор имеет право приостановить предоставление Абоненту Услуг, по которым не были получены документы, перечисленные в п. 9.1 настоящих Правил, при этом с Абонента взимается стоимость расходов по сохранению за Абонентом емкости узла и абонентской линии и их технического обслуживания. Размер указанных расходов принимается как сумма Абонентской платы, начисленной Абоненту за период, когда предоставление Абоненту Услуг было приостановлено.

9.3. В случае невозврата Абонентом документов, перечисленных в п.9.1 настоящих Правил, Оператор в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты приостановки предоставления Абоненту Услуг, имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор. При этом Оператор имеет право удержать с Абонента неустойку в размере суммы Предварительного платежа.

9.4. Дата начала предоставления Услуг по Договору указывается в соответствующем Акте сдачи-приема выполненных работ (оказанных услуг) и определяется в соответствии с условиями соответствующего Приложения к Договору.

## **10. ПРАВА ОПЕРАТОРА**

### **ОПЕРАТОР ИМЕЕТ ПРАВО:**

10.1. Приостанавливать оказание Абоненту Услуг в случае, если Баланс его Лицевого счета принял отрицательное значение, разместив уведомление о приостановлении оказания услуг в связи с наличием отрицательного Баланса Лицевого счета в Личном кабинете Абонента и/или иным предусмотренным способом для такого рода уведомлений.

В случае если причиной приостановления оказания Абоненту Услуг является нарушение Абонентом иных требований, предусмотренных Договором либо настоящими Правилами, а также установленных законодательством РФ, Оператор после уведомления Абонента об этом через Личный кабинет и/или иным предусмотренным способом для такого рода уведомлений, и при не устранении Абонентом оснований, послуживших причиной приостановления оказания ему Услуг, в месячный срок направляет Абоненту письменное уведомление о предстоящем расторжении Договора. Если Абонент не устранит нарушения в установленный Оператором срок, Оператор имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке. При этом Оператор имеет право взыскать с Абонента расходы по сохранению за Абонентом емкости узла и абонентской линии и их технического обслуживания в целях подключения Услуг в случае устранения Абонентом нарушений, повлекших приостановление оказания Услуг Абоненту. Размер указанных расходов принимается как сумма Абонентской платы, начисленной Абоненту за указанный период по дате расторжения Договора.

10.2. В одностороннем порядке изменять перечень, виды, состав и наименование Услуг, тарифы на оказываемые Услуги, порядок и форму оплаты Услуг предварительно уведомив Абонента об указанных изменениях за 10 (десять) рабочих дней. Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих локальных актов и регламентов Оператора, тарифов, состава услуг и т.п., доводятся до сведения Абонента одним или несколькими из нижеперечисленных способов (по выбору Оператора): по почте, электронной почте, факсу, курьером в соответствии с данными, указанными в Договоре об оказании услуг, путем размещения информации в офисах продаж, публикации об изменениях на Сайте.

10.3. Оператор имеет право на полное или частичное прерывание предоставления Услуг, связанное с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, на общий срок не более 24 часов в течение месяца, оповестив Абонента не менее чем за 24 часа до данного перерыва путем размещения соответствующего извещения в разделе новостей на Сайте.

10.4. Предоставлять Абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенным Оператором, с использованием сетей электросвязи, в том числе сети «Интернет», или иными способами дистанционного взаимодействия Абонента с Оператором, возможность:

10.4.1. заказывать детализацию счета;

10.4.2. изменять состав оказываемых Услуг, Тарифных планов, иных условий Договора.

10.5. Предотвращать, выявлять и останавливать работу автоматизированных систем по автоматическому дозвону и массовой рассылке голосовых и текстовых сообщений по сети связи.

10.6. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае невозможности определения (идентификации) абонентских номеров Абонента, указанных в Договоре, по причинам, не связанным со сбоями в оборудовании Оператора.

10.7. Отказаться от заключения Договора при отсутствии технической возможности предоставления Услуг связи.

10.8. В соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения Договора об оказании услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции информационно-расчетных центров) и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий (в том числе передачу операторам МГ/МН телефонной связи в случае оказания услуг телефонной связи).

## 11. ПРАВА АБОНЕНТА

### АБОНЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

11.1. Предъявлять Оператору претензии относительно качества и объема предоставляемых Услуг.

11.2. Назначить по согласованию с Оператором новые сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

11.3. Абонент имеет право изменить Тарифный план путем совершения в Личном кабинете определенных действий, и одновременно направив Оператору подписанное дополнительное соглашение на смену Тарифного плана, оформленное по предложенной Оператором форме, в срок не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до первого числа месяца, с которого Абонент желает работать по условиям нового тарифного плана. В случае, если подписанное Абонентом указанное выше дополнительное соглашение

Оператор не получает до указанной даты, переход Абонента на новый Тарифный план считается несостоявшимся. Переход Абонента на новый Тарифный план не может быть осуществлен в случае, если условиями нового Тарифного плана не предусмотрена возможность перехода Абонентов с данного Тарифного плана.

11.4. Получать полную и исчерпывающую информацию об Услугах, об Операторе, режиме его работы.

## 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с условиями Договора и настоящих Правил, Оператор несет ответственность перед Абонентом в случаях:

- 12.1.1. Необоснованного отказа от заключения Договора;
- 12.1.2. Нарушения сроков обеспечения доступа к Услугам связи;
- 12.1.3. Нарушение сроков оказания Услуг, установленных Договором и настоящими Правилами;
- 12.1.4. Некачественное оказание Услуг связи.

12.2. Абонент несет ответственность перед Оператором за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в следующих случаях:

- 12.2.1. Неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- 12.2.2. Несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
- 12.2.3. Несоблюдение запрета на подключение к сетям связи оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

12.3. В случае нарушения Абонентом п. 12.2.1. настоящих Правил, Оператор вправе потребовать выплаты неустойки в размере 0,1 % от суммы Абонентской платы. При этом размер неустойки не может превышать сумму, подлежащую оплате.

12.4. В случае перерыва в предоставлении Услуг по вине Оператора на период времени более 4-х (четырёх) часов подряд, на основании соответствующей письменной претензии Абонента Оператор при очередном Списании денежных средств с Лицевого счета Абонента вычитает из общей суммы данного Списания денежную сумму в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от ежемесячной Абонентской платы за Услуги за каждый полный и неполный час перерыва в их предоставлении (далее по тексту «Вычет»).

12.5. Правила фиксации перерыва в представлении Услуг и возобновления предоставления Услуг указаны в п.18.7 настоящих Правил.

12.6. Ответственность Оператора за любые прямые и косвенные убытки, в том числе упущенную выгоду и ущерб деловой репутации, понесенные Абонентом либо третьей стороной по причинам, связанным с перерывом в предоставлении Услуг, ограничивается санкциями, предусмотренными п.11.1 настоящих Правил.

12.7. В случае если почтовое или курьерское отправление, адресованное Абоненту по адресу, указанному Абонентом в заявке в Личном кабинете и/или в Договоре об оказании услуг как адрес для переписки, возвращено Оператору почтовой или курьерской службой по причине отсутствия Абонента по данному адресу, то данный возврат означает нарушение Абонентом условия п. 8.9 настоящих Правил, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуг и расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном п.5.1 Договора. Возобновление Услуг в этом случае производится Оператором после получения официального уведомления Абонента об изменении адреса для переписки.

12.8. Возобновление оказания Услуг Абоненту, если оказание Услуг было приостановлено ввиду недостаточности Баланса Лицевого счета, производится только при Балансе Лицевого счета, достаточном для оплаты Услуг.

12.9. Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом и любыми третьими лицами за любого рода прямые или косвенные убытки, понесённые как Абонентом, так и любыми третьими лицами, в результате пользования Услугами, получения доступа к ним либо по причине приостановления оказания Услуг Абоненту или расторжения Договора по основаниям, предусмотренным Договором либо настоящими Правилами, в том числе Оператор не несёт ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или ущерб деловой репутации.

12.10. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных с помощью предоставляемых по Договору Услуг.



12.11. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования у Абонента или у любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

12.12. Оператор не несет ответственности за отсутствие учета/просрочку в учете платежей Абонента на Лицевом счете в случае поступления на расчетный счет Оператора платежей, оформленных с нарушением условий п.6.9. настоящих Правил.

### **13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

13.1. Каждая из Сторон согласилась считать весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении Договора об оказании услуг и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, коммерческой тайной) другой Стороны.

13.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом, Договором или настоящими Правилами, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.

13.3. Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения Договора об оказании Услуг на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия Договора.

13.4. На период с момента заключения Договора и до момента прекращения сторонами обязательств по Договору Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором сведений об Абоненте третьим лицам, согласно ст. 53 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», для осуществления третьими лицами от имени Оператора взыскания с Абонента задолженности за Услуги или которым передано право требования такой задолженности.

В случаях, предусмотренных законодательством РФ, Абонент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных только после оплаты фактически оказанных Услуг, направив Оператору уведомление в письменной форме.

### **14. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

14.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора об оказании Услуг либо настоящими Правилами, если докажут, что причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления), препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора об оказании услуг.

14.2. Сторона, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.

14.3. Сторона, пострадавшая от действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана в трехдневный срок известить другую Сторону об указанных обстоятельствах и их последствиях (как уже наступивших, так и возможных в будущем). Оператор, пострадавший от действия обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных п.14.1. настоящих Правил, размещает информацию о возникновении и характере и соответственно прекращении таких обстоятельств на Сайте.

14.4. Сторона, понесшая убытки в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, может потребовать от Стороны, подвергшейся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, документального подтверждения масштабов и влияния обстоятельств непреодолимой силы.

14.5. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 30 (тридцати) дней, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор об оказании Услуг в одностороннем порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления о прекращении действия Договора за 10 (десять) дней до предполагаемой даты прекращения Договора.



## 15. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

15.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию Услуг, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную письменную претензию. Все поступившие Оператору претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена Абонентом в письменном виде по адресам офисов обслуживания, по факсу, по почте или по электронной почте ([info@asteltelecom.ru](mailto:info@asteltelecom.ru)) путем направления скан-копии, заверенной надлежащим образом. В случае направления претензии юридическим лицом в адрес Оператора, претензия должна быть оформлена на фирменном бланке организации, подписана уполномоченным представителем юридического лица и содержать круглую печать организации.

15.2. Абонент обязан незамедлительно уведомить Оператора (путем направления заявления/уведомления) о любых обнаруженных ошибках в актах, счетах или иных платежных документах за оказанные Оператором Услуги. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) календарных месяцев со дня оказания Услуг связи, отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную Услугу. Претензии, поданные после установленного срока, рассмотрению не подлежат.

15.3. Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров об оказании услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации через соответствующие судебные органы.

15.4. Претензия рассматривается Оператором в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

## 16. ОСНОВАНИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

16.1. Оператор вправе отказаться от исполнения Договора об оказании услуг на следующих основаниях:

16.1.1. Если предоставление Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

16.1.2. Услуги не могут быть предоставлены вследствие каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

16.1.3. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, эксплуатирует используемое для предоставления Услуг Оборудование Оператора с нарушением правил технической эксплуатации,

16.1.4. В соответствии с п.5.1, п.5.2 Договора об оказании Услуг; п.3.3, п.12.7 настоящих Правил;

16.1.5. В случае нарушения Абонентом положений п.8.3 — 8.5, п.8.8 - 8.10 настоящих Правил.

16.1.6. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

а) запрета собственника строения (помещения), в котором Абоненту оказываются Услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом строении (помещении) сети связи Оператора;

б) понуждение собственником строения (помещения) Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном строении (помещении);

в) отказ оператора связи – владельца абонентской линии, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, от дальнейшего предоставления абонентской линии Оператору для оказания Абоненту Услуг, при условии, что Оператор не нарушал свои обязательства перед владельцем абонентской линии.

г) расторжение с Абонентом как по его инициативе так и по инициативе оператора, владельца абонентской линии, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, договора, в соответствии с которым Абонент использовал услуги, предоставление которых было организовано с помощью указанной абонентской линии (услуги телефонной связи, доступа к сети Интернет и т.п.).

16.1.7. Дополнительные основания для расторжения Договора Оператором могут быть предусмотрены в Приложениях и/или Дополнениях к Договору.

16.2. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Оператору всех полученных до момента расторжения Договора Услуг и фактически понесенных Оператором связанных с оказанием Услуг расходов, письменно уведомив Оператора о своем решении прекратить действие Договора в срок не менее чем за 10 (десять) дней до даты расторжения Договора.

## 17. УВЕДОМЛЕНИЯ СТОРОН

Уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче в письменном виде от одной Стороны Договора другой Стороне, могут передаваться по следующим адресам:

Если получатель – Оператор: ЗАО «Астель телеком»:

- курьерской доставкой по адресу: 123007, г. Москва, Хорошевское шоссе, д. 35, корп. 1

- почтовым отправлением: 123308, г. Москва, а/я 24, вниманию Генерального директора, тел./факс +7 (495) 107-07-07.

Если получатель – Абонент, документы отправляются по адресу, указанному в п.11.2 Договора, и на имя лица, подписавшего Договор и/или по адресу, указанному Абонентом в Личном кабинете.

## 18. СРОКИ И ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

18.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в техническую службу Оператора по телефонам, указанным на Сайте как телефоны службы поддержки, и излагает суть проблемы, при этом Абонент обязан получить от оператора, а оператор ЗАО «Астель телеком» обязан выдать учетные данные претензии (trouble) (номер (trouble), время и дату регистрации, фамилию и имя оператора, принявшего уведомление). Без учетных данных заявление не подлежит рассмотрению технической службой Оператора и перерасчет денежных средств в случае, предусмотренном п.12.4 настоящих Правил не производится. Абонент имеет возможность сообщить об указанных неисправностях через Личный кабинет.

18.2. Время реакции Оператора на аварийную заявку Абонента составляет 4 (четыре) часа в рабочие дни с 9:00-19:00 по местному времени и 8 (восемь) часов в выходные и праздничные дни. Оператор в срок не более 24 часов производит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения. В случае если техническая служба Оператора не подтверждает наличие неисправности (перерыва в предоставлении Услуг), а Абонент настаивает на ее наличии, Стороны создают совместную комиссию из технических специалистов для рассмотрения спорных вопросов с привлечением средств документального контроля состояния сети и оборудования. В течение 2 (двух) календарных дней с момента уведомления Оператора посредством телефонного звонка либо сообщения в Личном кабинете по установленной Оператором форме о возникновении неисправности (наличии перерыва в предоставлении Услуг), Абонент обязан направить Оператору письменную заявку, содержащую сведения о перерыве в предоставлении Услуги.

18.3. В случае если по результатам диагностики, проведенной Оператором, будет установлено, что неисправность возникла в зоне ответственности Абонента, последний самостоятельно устраняет неисправность либо привлекает специалистов Оператора для ее устранения за отдельную плату в соответствии с действующими тарифами Оператора.

18.4. 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.

18.5. В случае если для диагностики и(или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки Оборудования у 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, установленного у Абонента им самим либо третьими лицами, и т.п.) Оператор вправе списать с Лицевого счета Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим тарифам Оператора.

18.6. В случае нарушения Оператором сроков устранения неисправностей, установленных п.18.4 настоящих Правил, Оператор обязан осуществить очередное списание денежных средств с Лицевого счета с учетом Вычета, определенного п.12.4 настоящих Правил.

18.7. Началом перерыва в предоставлении Услуг считается момент уведомления Абонентом Оператора о фактическом начале перерыва (направления заявления о наличии неисправности), при условии, что наличие перерыва подтверждается технической службой Оператора. Перерыв в предоставлении Услуги считается законченным в момент возобновления предоставления Услуги.

## 19. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ

19.1. Оператор предоставляет Абоненту уникальные логин и пароль для доступа в Личный кабинет.

19.2. Логин и пароль направляется Оператором на адрес электронной почты уполномоченного лица Абонента, после регистрации Абонента на Сайте.

19.3. В связи с тем, что пароль Абонента генерируется оборудованием Оператора автоматически и Оператор не имеет возможности узнать пароль Абонента, все действия, совершенные в Личном кабинете, в том числе подключение и отключение Услуг, считаются действиями Абонента, и он несет полную ответственность за последствия указанных действий.

19.4. Абонент имеет право изменить пароль для доступа в Личный кабинет, в целях чего направляет в адрес Оператора запрос установленной Оператором формы на выдачу нового пароля.

19.5. В случае утери пароля от Личного кабинета, Абонент может восстановить его самостоятельно, указав контактный адрес электронной почты, который указывался как контактный при регистрации договора либо направив в адрес Оператора письменный запрос, оформленный надлежащим образом.

19.6. Абонент обязан самостоятельно следить за актуальностью своих контактных данных (адреса электронной почты и контактного телефона). При изменении этих данных Абонент обязан известить об этом Оператора, сделав соответствующие изменения, в Личном кабинете.

## 20. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

20.1. В соответствии с п.2.2. Договора Абонент имеет право воспользоваться дополнительными услугами, перечень, описание и порядок подключения которых определены на Сайте и (или) в Личном кабинете.

20.2. Для подключения дополнительной услуги Абонент совершает в Личном кабинете действия, перечисленные на соответствующей странице Личного кабинета. Датой начала предоставления дополнительной Услуги является дата подключения дополнительной Услуги в Личном кабинете.

20.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подключения Услуги Абонент обязан распечатать из Личного кабинета, подписать и передать Оператору акт сдачи-приемки оказанных услуг и Заявление о подключении Услуги (при наличии). Оператор имеет право приостановить предоставление Абоненту дополнительных услуг, по которым не были получены указанные документы, при этом, в случае, если за пользование дополнительными услугами предусмотрено взимание Абонентской платы, указанная плата взимается за период, когда предоставление Абоненту дополнительных услуг было приостановлено.

20.4. В случае невозврата Абонентом документов, перечисленных в п.19.3 настоящих Правил, Оператор в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты приостановки предоставления Абоненту Услуги, имеет право в одностороннем порядке прекратить предоставление указанной Услуги.

20.5. Оплата стоимости дополнительных услуг осуществляется путем Списания денежных средств с Лицевого счета Абонента в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Правил.

20.6. К дополнительным услугам, помимо прочего, относится повторное изготовление комплекта документов (счет, счет-фактура, акт об оказанных услугах). Комплект документов означает счет, счет-фактура, акт об оказанных услугах за один отчетный период (календарный месяц), в котором Абоненту были оказаны Услуги.

20.7. Для заказа документов, перечисленных в п. 20.6 настоящих Правил, Абонент направляет письменную заявку (официальный запрос) по факсу (495) 107-07-07 или по электронной почте [info@asteltelecom.ru](mailto:info@asteltelecom.ru) с указанием расчетного периода, за который заказываются документы, а также способа доставки.

20.8. Документы, перечисленные в п. 20.6. предоставляются одним из следующих способов: курьерской доставкой по указанному в письменной заявке адресу или посредством самостоятельного получения Абонентом комплекта документов в офисе Оператора.

20.9. Стоимость повторного изготовления комплекта документов указана на Сайте и может изменяться Оператором в одностороннем порядке. Абонент оплачивает стоимость повторного изготовления документов в случае неполучения ранее направленных документов по вине Абонента, в том числе при несоблюдении условий п. 8.9. настоящих Правил.

20.10. Списание денежных средств за запрос повторного изготовления документов осуществляется с Лицевого счета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента отправки курьером или с момента получения Абонентом заказанных документов в офисе Оператора.

20.11. Оператор оставляет за собой право отказать Абоненту в предоставлении документов за предыдущие месяцы, если с момента окончания периода, за который запрашиваются документы, прошло более 3 (трех) лет.

## **21. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ АБОНЕНТУ**

21.1. Возврат остатка денежных средств с лицевого счета Абонента производится только при положительном балансе Лицевого счета Абонента на основании показаний АСР Оператора связи и в случае отсутствия задолженности по другим договорам, заключенным между Оператором и Абонентом. При наличии любых видов задолженности все денежные средства по данному договору будут списаны в счет погашения задолженности.

21.2. Возврат денежных средств в размере положительного остатка баланса с Лицевого счета физического лица осуществляется лицу, заключившему договор по заявлению на возврат денежных средств.

21.3. Возврат Предварительного платежа в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется на основании письменного заявления Абонента, заполненного в машинно-печатном виде во избежание ошибок.

21.4. Возврат денежных средств в размере положительного баланса или Предварительного платежа осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Оператором заявления, заполненного по форме Оператора, на возврат денежных средств в системе Оператора.

## **22. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ ADSL/ADSL 2+**

22.1. Оператор проводит подготовительные работы, с целью определения технической возможности подключения Абонента к сети Оператора (измерение параметров, тестирование абонентской линии), не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней, после размещения в Личном кабинете заявления на подключение и внесения Абонентом Предварительного платежа согласно Приложениям и Тарифным планам к Договору об оказании Услуг «Интернет по технологии ADSL».

В случае положительного результата подготовительных работ, Оператор сообщает об этом Абоненту путем размещения сообщения в Личном кабинете и организует выполнение работ по подключению объектов Абонента в течение не более чем 20 (двадцать) рабочих дней с момента поступления Предварительного платежа на расчетный счет Оператора, при условии соблюдения Абонентом п.22.2 настоящих Правил.

В случае выявления претензий к Абоненту, связанных с оказанием Услуг или иных препятствий (в том числе технического характера) для подключения Абонента, вышеуказанные работы приостанавливаются до устранения данных препятствий, о чем Оператор сообщает Абоненту в Личном кабинете, при этом период времени, на который работы были приостановлены, исключается из расчета срока подключения Абонента.

В случае, если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения извещения Оператора о готовности к выполнению работ по подключению в помещении Абонента, размещенного в Личном кабинете, не выполнит требования п. 22.2 настоящих Правил, Оператор вправе отказаться от исполнения своих обязательств по Договору об оказании Услуг.

Подключение к Услугам Оператора каждого помещения Абонента осуществляется по отдельному приложению к Договору путем формирования Абонентом в Личном кабинете заявки, содержащей перечень подключаемых к Услугам помещений Абонента либо путем направления Оператору письменного заявления.



22.2. Оператор выполняет работы по подключению Абонента при условии выполнения Абонентом следующих требований:

22.2.1. предоставление Оператору беспрепятственного доступа в помещение Абонента к используемой для подключения оптической линии, в соответствии с п.8.5 настоящих Правил.

22.2.2. обеспечение технических условий подключения к Услуге в соответствии с п. 22.8 настоящих Правил.

22.2.3. отсутствие неисполненных финансовых обязательств Абонента перед Оператором.

22.3. Представители Оператора в процессе подключения Услуги демонстрируют на своем оборудовании работоспособность цифрового канала связи и возможность получения Услуги Абонентом. Настройку своего оконечного оборудования (компьютера) или локальной вычислительной сети для получения Услуг Абонент производит самостоятельно.

22.4. Абонент имеет право заказать Оператору выполнение работ по настройке оконечного оборудования или по прокладке локальной сети путем размещения заказа в Личном кабинете либо направления заявки в службу поддержки по телефонам, указанным на Сайте.

22.4.1. При получении заявки на выполнение работ по настройке оконечного оборудования Абонента Оператор выезжает по адресу Абонента в согласованный с Абонентом день для выполнения работ, при условии соблюдения Абонентом положений п.8.5 настоящих Правил. Стоимость выезда Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам.

При настройке оконечного оборудования Абонента в целях пользования Услугами Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту.

22.4.2. При получении заявки на выполнение работ по прокладке локальной сети Оператор выезжает к Абоненту для оценки объема проводимых работ, по результатам чего составляется смета. Стоимость выезда специалиста Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам. После подписания Сторонами договора на оказание услуг по прокладке локальной слаботочной сети и поступления оплаты по договору Оператор проводит работы в согласованный с Абонентом день при условии соблюдения Абонентом положений п.8.5 настоящих Правил. Оператор устанавливает гарантийный срок на результат выполнения вышеуказанных работ на срок и на условиях, определенных указанным договором.

22.5. Абонент обязуется строго соблюдать Правила пользования услугой доступа к сети Интернет. В случае нарушения данных Правил Оператор вправе отказаться от исполнения Договора (в части соответствующего Приложения на услугу, оказываемую с использованием технологии ADSL) в соответствии с п.5.1. Договора об оказании Услуг.

22.6. Оператор не отвечает за обеспечение защиты от несанкционированного доступа к программному обеспечению и оборудованию, используемому для получения Услуг и находящемуся на объектах Абонента.

22.7. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.

22.8. Абонент обязуется обеспечить следующие технические условия на месте установки Оборудования:

22.8.1. Оборудование должно находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, оборудованном евро розетками гарантированного силового электропитания 220 V переменного тока с заземлением к Оборудованию, устанавливаемому на объекте Абонента по Договору об оказании услуг через сглаживающие фильтры электропитания.

22.8.2. Третий провод должен иметь заземление от распределительного щита, сопротивление заземлителя должно быть не выше 4 Ом.

22.8.3. Оборудование должно быть удалено на расстояние не менее 3 метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов.

22.8.4. Оборудование должно располагаться в легкодоступном для его обслуживания месте.



22.8.5. Оборудование должно эксплуатироваться при температуре окружающего воздуха не менее + 5 и не более + 35 градусов по Цельсию при влажности не более 80%.

22.8.6. Расстояние от розетки 220 Вольт до места установки Оборудования не должно превышать 1,5 метра.

22.8.7. Место установки Оборудования должно находиться в непосредственной близости от оптического ввода в помещение, в котором устанавливается Оборудование.

22.9. В случае выявления Оператором нарушения условий, указанных в п.п.22.8.1-22.8.7 настоящих Правил, Оператор уведомляет об этом Абонента путем размещения соответствующего уведомления в Личном кабинете, после чего Абонент обязан в течение 20 рабочих дней устранить выявленные нарушения.

22.10. Ответственность Оператора за перерыв в предоставлении Услуг, вызванный повреждением (неработой) телефонной линии (или прямого провода), принадлежащего оператору местной телефонной связи, в случае, если данное повреждение (неработа) произошло не по вине Абонента, ограничивается предоставлением Абоненту Вычета, порядок расчета которого указан в п.12.4 настоящих Правил. Порядок фиксации перерыва в предоставлении Услуг указан в разделе 18 настоящих Правил.

22.11. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, оказываемых с использованием технологии ADSL, если данные перерывы вызваны:

22.11.1. утратой или повреждением Оборудования не по вине Оператора;

22.11.2. повреждением (неработой) оптической линии (или прямого провода), расположенной в помещении Абонента;

22.11.3. отказом электропитания в помещении Абонента;

22.11.4. невыполнением (нарушением) Абонентом условий предоставления Услуги, изложенных в п.п.22.8.1-22.8.7 настоящих Правил.

## **23. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ GPON**

23.1. Оператор проводит подготовительные работы, с целью определения технической возможности подключения Абонента к сети Оператора (измерение параметров, тестирование абонентской линии), не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней, после размещения в Личном кабинете заявления на подключение и внесения Абонентом Предварительного платежа согласно Приложениям и Тарифным планам к Договору об оказании Услуг «Интернет по технологии GPON».

В случае положительного результата подготовительных работ, Оператор сообщает об этом Абоненту путем размещения сообщения в Личном кабинете и организует выполнение работ по подключению объектов Абонента в течение не более чем 20 (двадцать) рабочих дней с момента поступления Предварительного платежа на расчетный счет Оператора, при условии соблюдения Абонентом п.23.2 настоящих Правил.

В случае выявления претензий к Абоненту, связанных с оказанием Услуг или иных препятствий (в том числе технического характера) для подключения Абонента, вышеуказанные работы приостанавливаются до устранения данных препятствий, о чем Оператор сообщает Абоненту в Личном кабинете, при этом период времени, на который работы были приостановлены, исключается из расчета срока подключения Абонента.

В случае, если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения извещения Оператора о готовности к выполнению работ по подключению в помещении Абонента, размещенного в Личном кабинете, не выполнит требования п. 23.2 настоящих Правил, Оператор вправе отказаться от исполнения своих обязательств по Договору об оказании Услуг.

Подключение к Услугам Оператора каждого помещения Абонента осуществляется по отдельному приложению к Договору путем формирования Абонентом в Личном кабинете заявки, содержащей перечень подключаемых к Услугам помещений Абонента либо путем направления Оператору письменного заявления.

23.2. Оператор выполняет работы по подключению Абонента при условии выполнения Абонентом следующих требований:

23.2.1. предоставление Оператору беспрепятственного доступа в помещение Абонента к используемой для подключения оптической линии, в соответствии с п.8.5 настоящих Правил.

23.2.2. обеспечение технических условий подключения к Услуге в соответствии с п. 23.8 настоящих Правил.

23.2.3. отсутствие неисполненных финансовых обязательств Абонента перед Оператором.

23.3. Представители Оператора в процессе подключения Услуги демонстрируют на своем оборудовании работоспособность цифрового канала связи и возможность получения Услуги Абонентом. Настройку своего оконечного оборудования (компьютера) или локальной вычислительной сети для получения Услуг Абонент производит самостоятельно.

23.4. Абонент имеет право заказать Оператору выполнение работ по настройке оконечного оборудования или по прокладке локальной сети путем размещения заказа в Личном кабинете либо направления заявки в службу поддержки по телефонам, указанным на Сайте.

23.4.1. При получении заявки на выполнение работ по настройке оконечного оборудования Абонента Оператор выезжает по адресу Абонента в согласованный с Абонентом день для выполнения работ, при условии соблюдения Абонентом положений п.8.5 настоящих Правил. Стоимость выезда Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам.

При настройке оконечного оборудования Абонента в целях пользования Услугами Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту.

23.4.2. При получении заявки на выполнение работ по прокладке локальной сети Оператор выезжает к Абоненту для оценки объема проводимых работ, по результатам чего составляется смета. Стоимость выезда специалиста Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам. После подписания Сторонами договора на оказание услуг по прокладке локальной слаботочной сети и поступления оплаты по договору Оператор проводит работы в согласованный с Абонентом день при условии соблюдения Абонентом положений п.8.5 настоящих Правил. Оператор устанавливает гарантийный срок на результат выполнения вышеуказанных работ на срок и на условиях, определенных указанным договором.

23.5. Абонент обязуется строго соблюдать Правила пользования услугой доступа к сети Интернет. В случае нарушения данных Правил Оператор вправе отказаться от исполнения Договора (в части соответствующего Приложения на услугу, оказываемую с использованием технологии GPON) в соответствии с п.5.1. Договора об оказании Услуг.

23.6. Оператор не отвечает за обеспечение защиты от несанкционированного доступа к программному обеспечению и оборудованию, используемому для получения Услуг и находящемуся на объектах Абонента.

23.7. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.

23.8. Абонент обязуется обеспечить следующие технические условия на месте установки Оборудования:

23.8.1. Оборудование должно находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, оборудованном евро розетками гарантированного силового электропитания 220 V переменного тока с заземлением к Оборудованию, устанавливаемому на объекте Абонента по Договору об оказании услуг через сглаживающие фильтры электропитания.

23.8.2. Третий провод должен иметь заземление от распределительного щита, сопротивление заземлителя должно быть не выше 4 Ом.

23.8.3. Оборудование должно быть удалено на расстояние не менее 3 метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов.

23.8.4. Оборудование должно располагаться в легкодоступном для его обслуживания месте.

23.8.5. Оборудование должно эксплуатироваться при температуре окружающего воздуха не менее + 5 и не более + 35 градусов по Цельсию при влажности не более 80%.

23.8.6. Расстояние от розетки 220 Вольт до места установки Оборудования не должно превышать 1,5 метра.

23.8.7. Место установки Оборудования должно находиться в непосредственной близости от оптического ввода в помещение, в котором устанавливается Оборудование.

23.9. В случае выявления Оператором нарушения условий, указанных в п.п.23.8.1-23.8.7 настоящих Правил, Оператор уведомляет об этом Абонента путем размещения соответствующего уведомления в Личном кабинете, после чего Абонент обязан в течение 20 рабочих дней устранить выявленные нарушения.

23.10. Ответственность Оператора за перерыв в предоставлении Услуг, вызванный повреждением (неработой) телефонной линии (или прямого провода), принадлежащего оператору местной телефонной связи, в случае, если данное повреждение (неработа) произошло не по вине Абонента, ограничивается предоставлением Абоненту Вычета, порядок расчета которого указан в п.12.4 настоящих Правил. Порядок фиксации перерыва в предоставлении Услуг указан в разделе 18 настоящих Правил.

23.11. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, оказываемых с использованием технологии GPON, если данные перерывы вызваны:

23.11.1. утратой или повреждением Оборудования не по вине Оператора;

23.11.2. повреждением (неработой) оптической линии (или прямого провода), расположенной в помещении Абонента;

23.11.3. отказом электропитания в помещении Абонента;

23.11.4. невыполнением (нарушением) Абонентом условий предоставления Услуги, изложенных в п.п.23.8.1-23.8.7 настоящих Правил.

## **24. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET**

24.1. Оператор проводит подготовительные работы, с целью определения технической возможности подключения Абонента к сети Оператора не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней, после размещения в Личном кабинете заявления на подключение и внесения Абонентом Предварительного платежа согласно п. 4.1 Приложения к Договору об оказании Услуг «Интернет по технологии ETHERNET».

В случае положительного результата подготовительных работ, Оператор сообщает об этом Абоненту путем размещения сообщения в Личном кабинете и организует выполнение работ по подключению объектов Абонента в течение не более чем 20 (двадцать) рабочих дней с момента поступления Предварительного платежа на расчетный счет Оператора, при условии соблюдения Абонентом п.23.2 настоящих Правил.

Абонент самостоятельно осуществляет прокладку и разводку слаботочной сети передачи данных внутри своего (своих) помещения (помещений) и организует наличие стыка на пределах своего (своих) помещения (помещений) для возможности выполнения Оператором работ по подключению объектов Абонента. При этом параметры проложенной по территории объекта Абонента слаботочной сети связи должны соответствовать требованиям, предъявляемым к указанным сетям Оператором в соответствии с действующими стандартами связи в отрасли Связь. Оператор имеет право отказать в присоединении локальной слаботочной сети Абонента в случае, если указанная сеть не удовлетворяет указанным стандартам.

В случае выявления претензий к Абоненту, связанных с оказанием Услуг или иных препятствий (в том числе технического характера) для подключения Абонента, вышеуказанные работы приостанавливаются до устранения данных препятствий, о чем Оператор сообщает Абоненту в Личном кабинете, при этом период времени, на который работы были приостановлены, исключается из расчета срока подключения Абонента.

В случае если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения извещения Оператора о готовности к выполнению работ по подключению помещения Абонента, размещенного в Личном кабинете, не выполнит требования п. 23.2 настоящих Правил, Оператор вправе отказаться от исполнения своих обязательств по Договору об оказании Услуг.

Подключение к Услугам Оператора каждого помещения Абонента осуществляется по отдельному приложению к Договору путем формирования Абонентом в Личном кабинете заявки, содержащей перечень подключаемых к Услугам помещений Абонента либо путем направления Оператору письменного заявления.

24.2. Оператор выполняет работы по подключению Абонента при условии выполнения Абонентом следующих требований:

24.2.1. предоставление Оператору беспрепятственного доступа к помещению Абонента (к точке стыка локальной слаботочной сети передачи данных Абонента с линией связи Оператора), в соответствии с п.7.5 настоящих Правил.

24.2.2. отсутствие неисполненных финансовых обязательств Абонента перед Оператором.

24.3. Представители Оператора в процессе подключения Услуги демонстрируют на своем оборудовании работоспособность канала связи и возможность получения Услуги Абонентом. Настройку своего оконечного оборудования (компьютера) или локальной вычислительной сети для получения Услуг Абонент производит самостоятельно.

24.4. Абонент имеет право заказать Оператору выполнение работ по настройке оконечного оборудования или по прокладке локальной слаботочной сети путем размещения заказа в Личном кабинете либо направления заявки в службу поддержки по телефонам, указанным на Сайте.

24.4.1. При получении заявки на выполнение работ по настройке оконечного оборудования Абонента Оператор выезжает по адресу Абонента в согласованный с Абонентом день для выполнения работ, при условии соблюдения Абонентом положений п.8.5 настоящих Правил. Стоимость выезда Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам.

При настройке оконечного оборудования Абонента в целях пользования Услугами Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту.

24.4.2. При получении заявки на выполнение работ по прокладке локальной слаботочной сети Оператор выезжает к Абоненту для оценки объема проводимых работ, по результатам чего составляется смета. Стоимость выезда специалиста Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам. После подписания Сторонами договора на оказание услуг по прокладке локальной слаботочной сети и поступления оплаты по договору Оператор проводит работы в согласованный с Абонентом день при условии соблюдения Абонентом положений п.8.5 настоящих Правил. Оператор устанавливает гарантийный срок на результат выполнения вышеуказанных работ на срок и на условиях, определенных указанным договором.

24.5. Абонент обязуется строго соблюдать Правила пользования услугой доступа к сети Интернет. В случае нарушения данных Правил Оператор вправе отказаться от исполнения Договора (в части соответствующего Приложения на услугу, оказываемую с использованием технологии ETERNET) в соответствии с п.5.1. Договора об оказании Услуг.

24.6. Оператор не отвечает за обеспечение защиты от несанкционированного доступа к программному обеспечению и оборудованию, используемому для получения Услуг и находящемуся на объектах Абонента.

24.7. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.

24.8. Ответственность Оператора за перерыв в предоставлении Услуг, вызванный повреждением (неработой) канала связи в зоне ответственности Оператора, если это повреждение (неработа) произошло не по вине Абонента, ограничивается предоставлением Абоненту Вычета, порядок расчета которого указан в п.12.4 настоящих Правил. Порядок фиксации перерыва в предоставлении Услуг указан в разделе 18 настоящих Правил.

24.9. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, оказываемых с использованием технологии ETERNET, если данные перерывы вызваны:

24.9.1. утратой или повреждением Оборудования не по вине Оператора;

24.9.2. повреждением (неработой) локальной слаботочной сети связи, расположенной в помещении Абонента;

24.9.3. отказом электропитания в помещении Абонента.



## 25. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕТЬЮ ИНТЕРНЕТ

25.1. Изложенные ниже правила, обязательны для АБОНЕНТА при использовании сетью Интернет (далее «Сеть»).

Сеть представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования Сетью. В основу настоящего раздела положены общепринятые нормы работы в Сети, направленные на то, чтобы деятельность каждого Абонента Сети не мешала работе других Абонентов.

Правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов, и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми Абонентами этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В соответствии с этим положением, любые действия АБОНЕНТА, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего раздела Правил.

25.2. При использовании Услугими Абонент принимает на себя обязательства:

- Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит Российскому Федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;

- Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

- Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя;

- Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;

- Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.

- Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

- Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

- Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.

- Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении



любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

- Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

- Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

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

- Не использовать каналы связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

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

- Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:

- Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

- Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.

- Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

- Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);

общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);

средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);

общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;

электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

## **26. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

26.1. Условием предоставления Услуги является отсутствие у Абонента неисполненных финансовых обязательств перед Оператором. Оператор может устанавливать дополнительные условия предоставления Услуги, указываемые на Сайте и/или в Личном кабинете.

26.2. При поступлении от Абонента заявки на смену адреса установки оборудования, Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты регистрации заявки Абонента осуществляет проверку технической возможности предоставления услуг по новому адресу установки оборудования. В случае положительного результата проверки Оператор путем размещения соответствующего извещения в Личном кабинете сообщает Абоненту о возможности пользования Услугами.

В случае отсутствия у Оператора технической возможности предоставления услуг по новому адресу установки оборудования Оператор имеет право расторгнуть Договор полностью либо в части соответствующего Приложения при этом у Абонента изымается ранее выделенная телефонная нумерация.

26.3. В случае если для организации доступа к Услугам требуется установка на сети связи дополнительного оборудования, порядок приобретения и установки указанного оборудования определяется Сторонами в дополнительном соглашении к Договору.

26.4. Не позднее 10 (десяти) рабочих дней, после оформления в Личном кабинете заявления на подключение и внесения Абонентом Предварительного платежа, Оператор проводит работы по проверке технической возможности предоставления Услуги, при наличии условий, указанных в п.25.1 настоящих Правил и Личном кабинете (при наличии).

26.5. В случае положительного результата проверки Оператор путем размещения соответствующего извещения в Личном кабинете сообщает Абоненту о возможности пользования Услугами.

26.6. Оператор возвращает перечисленный Абонентом Предварительный платеж в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения в Личном кабинете Абонента сообщения установленной формы, при этом Приложение к Договору об оказании Услуг «Услуги телефонной связи» прекращает свое действие с момента возврата Предварительного платежа в следующих случаях:

26.6.1. в случае отрицательного результата проверки по п. 25.4 настоящих Правил;

26.6.2. в случае невозможности устранения Оператором причин, вызвавших письменный мотивированный отказ Абонента от подписания Акта сдачи-приема выполненных работ.

26.7. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, если данные перерывы вызваны поломками (неполадками) в зоне эксплуатационной ответственности Абонента.

26.8. Устанавливается следующий обязательный порядок доступа к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи:

26.8.1. для физических лиц:

- код страны + код города + номер телефона (например, 7 812 333 33 33 звонок в Санкт-Петербург или 380 777 333 33 33 звонок в Украину);

26.8.2. для юридических лиц:

- международные направления: 8 + 10 + код страны + код города + номер телефона (пример, 8 10 380 777 333 33 33 – звонок в Украину)

- междугородные направления: 8 + код города + номер телефона (пример, 8 812 333 33 33 – звонок в Санкт-Петербург)

При осуществлении звонков на внутризоновые, междугородные и международные направления способом, отличным от описанного выше, Абонент самостоятельно несет ответственность за возможные последствия (ошибочный дозвон на нежелательное направление), т.е. оплачивает использованные им услуги внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи.

## **27. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ВИРТУАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ (ВИРТУАЛЬНОГО СЕРВЕРА)**

27.1. Условием предоставления Услуги является наличие на Лицевом счете Абонента денежных средств в размере, достаточном для покрытия суммы Предварительного платежа за организуемую Услугу.

27.2. При организации Услуги Оператор обеспечивает взаимодействие виртуального коммутатора с физическими коммутаторами, а также дает Абоненту возможность управления своей системой хранения данных. Параметры выделенных диапазонов и логического выделенного пространства в системе хранения данных, к которому можно адресоваться, отражаются в Личном кабинете Абонента в соответствующем разделе.

27.3. Оператор несет ответственность за надлежащее функционирование физических серверов и системы хранения данных, на которых размещена виртуальная инфраструктура Абонента, сетевого оборудования, обеспечивающего соединение серверов с сетью Интернет и систем хранения данных.

27.4. Оператор оставляет за собой право приостановить доступ Абонента к Услуге или расторгнуть договор в одностороннем порядке в следующих случаях:

27.4.1. размещение Абонентом на виртуальном сервере информации, оскорбляющей честь и достоинство других людей, информации эротического или порнографического характера, информации, противоречащей законодательству РФ;

27.4.2. по решению уполномоченного государственного органа, в соответствии с законодательством РФ;

27.4.3. размещение Абонентом на виртуальном сервере некорректного программного обеспечения, которое приводит к нарушению работоспособности предоставляемых Оператором сервисов.

27.5. Оператор оставляет за собой право приостановить оказание Услуги Абоненту в случае установки факта поддержки или использования любой спам-активности, включая, но не ограничиваясь следующими действиями:

27.5.1. реклама своих веб-страниц путем рассылки спама;

27.5.2. массовая рассылка спама из любой под сети любыми методами;

27.5.3. осуществление массовых рекламных действий на чужих ресурсах без согласия владельцев, включая массовые рекламные сообщения;

27.5.4. любая поддержка спама, хакинга, крэкинга и других незаконных действий в сети Интернет;

27.5.5. нарушение Правил пользования сетью Интернет, указанных в разделе 23 настоящих Правил.

## **28. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ С ВЫДЕЛЕНИЕМ ТЕЛЕФОННОГО НОМЕРА ДОСТУПА**

28.1. Условием предоставления Услуги является отсутствие у Абонента неисполненных финансовых обязательств перед Оператором.

28.2. В случае прекращения действия Приложения к Договору об оказании Услуги «Услуги связи с выделением телефонного номера доступа» до момента полного исчерпания Абонентом суммы Предварительного платежа последняя возвращается Абоненту за исключением денежных средств, списанных с Лицевого счета Абонента, в счет оплаты Абонентской платы и Услуги, в том числе дополнительных услуг, оказанных Абоненту за период с даты подключения Абонента к Услугам по дату прекращения действия вышеуказанного Приложения, и в счет оплаты расходов Оператора по организации подключения Абонента к Услугам. Стоимость расходов Оператора по организации физического подключения Абонента к Услугам определяется Сторонами в размере 4 900 (четыре тысячи девятьсот) рублей.