

**ПРАВИЛА  
ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ  
ООО «ЕВРОПЕЙСКО-АЗИАТСКИЕ МАГИСТРАЛИ»**

**1. Общие положения.**

1.1. Правила оказания телематических услуг связи и услуг по передаче данных (далее именуются - Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных», на основании лицензий № 101803 от 09.11.2012г. и № 101804 от 09.11.2012г., выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, регулируют отношения между Абонентом с одной стороны и Оператором связи, оказывающим телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных (далее – оператор связи), с другой стороны, и являются в соответствии со статьей 428 Гражданского Кодекса РФ Договором присоединения о предоставлении и использовании телематических услуг и услуг передачи данных (далее именуется – Договор).

1.2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:

Абонент – пользователь услугами по передаче данных и телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации (далее – договор);

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

Абонентский интерфейс – технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

Абонентский терминал – пользовательское (оконечное) оборудование, используемое абонентом для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии, совокупность технических и программных средств, применяемых абонентом при использовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

Вредоносное программное обеспечение – программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

Дистанционное обслуживание Абонентов – предоставление услуг связи и услуг, не являющихся услугами связи, Абоненту по его заявлению, переданному по каналам телефонной, факсимильной и электронной связи Оператору связи;

Достоверность передачи информации – взаимно-однозначное соответствие пакетов информации, переданных пользовательским (оконечным) оборудованием, являющимся одной стороной установленного соединения по сети передачи данных, и принятым пользовательским (оконечным) оборудованием, являющимся другой стороной данного соединения;

Идентификатор – документ или информация, предусмотренные настоящими Правилами и используемые для идентификации Абонента;

Информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

Информационно-телекоммуникационная сеть – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

Карта оплаты – средство, позволяющее абоненту использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента для оператора связи как плательщиков;

Кодовое слово - указываемая Абонентом в установленной Оператором форме последовательность символов (букв, цифр), служащая для идентификации Абонента при исполнении Договора;

Лицевой счет – это информационный ресурс, закрепленный за Абонентом в сети Оператора связи, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению услуг по передаче данных и телематических услуг связи Абонентом, и позволяющий определить объем права требования услуг связи Абонентом к Оператору связи, выраженный в денежном эквиваленте. Номер лицевого счета является идентификатором Абонента при осуществлении расчетов за услуги связи;

Личный Интернет - Сервис Абонента (ЛИСА) – сервис, позволяющий Абонентам Компании управлять текущим состоянием своего лицевого счета и услугами с помощью, специализированной WEB –страницы, доступной через сеть Интернет;

Оператор связи – юридическое лицо, имеющее лицензию на оказание телематических услуг связи и услуг по передаче данных.

Предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети – обеспечение возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети;

Предоставление доступа к сети передачи данных – совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю телематических услуг связи;

Пакет информации – сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

Пользователь услугами передачи данных и телематическими услугами связи – лицо, заказывающее и (или) использующее услуги передачи данных и телематические услуги связи;

Предоставление возможности доступа к услугам связи по передаче данных – обеспечение одним оператором связи возможности получения его абонентом услуг связи по передаче данных, оказываемых другим оператором связи;

Расчетный период – это 15 календарных дней после окончания учетного периода, в течение которого Абонент обязан оплатить предоставляемые услуги;

Соединение по сети передачи данных (сеанс связи) – установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту передавать и (или) принимать неголосовую информацию;

Сетевой логин – имя учётной записи абонента, присвоенное при заключении Договора.

Спам – телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

Тарифный план – совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами по передаче данных и телематическими услугами связи;

Телематическое электронное сообщение – одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию, структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и абонентским терминалом;

Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия, которого, запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

Унифицированный указатель – совокупность букв, цифр, символов, однозначно определяющих в информационно-телекоммуникационной сети информационную систему с определенным для такой сети форматом;

Узел связи сети передачи данных – средства связи, выполняющие функции систем коммутации;

Учетный период – это календарный месяц, состоящий из календарных дней (суток), в течение которого предоставлялись и учитывались услуги передачи данных и телематических услуги (выполнялась работа);

Уведомление Оператора связи – письменное, а также текстовое (с использованием электронной почты) уведомление Абонента, направляемое Абоненту по поводу предоставления услуг;

Услуги связи по передаче данных – услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

IP-адрес – 4-х байтный уникальный идентификатор отправителя или получателя данных, применяемый в протоколе межсетевого взаимодействия IP.

1.4. Оператор связи гарантирует соблюдение тайны связи и тайну информации, передаваемой по сети передачи данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. Для пользования услугами по передаче данных и телематическими услугами связи абонент обязан применять пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям. Обязанность по предоставлению пользовательского (оконечного) оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента.

1.6. Оператор связи обеспечивает абоненту возможность пользования услугами по передаче данных и телематическими услугами связи 24 часа в сутки, если иное не предусмотрено законодательством.

1.7. Оператор связи в целях предоставления абоненту информации, связанной с оказанием услуг по передаче данных и телематических услуг связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

а) предоставление информации об оказываемых услугах по передаче данных и телематических услугах связи;

б) предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты услуг по передаче данных и телематических услуг связи, о территории оказания услуг связи (зоне обслуживания);

в) предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

г) прием от абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами по передаче данных и телематическими услугами связи;

д) предоставление информации об оказываемых услугах связи по передаче данных и необходимых разъяснений, о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

1.8. Оператор обеспечивает предоставление неограниченного по объему бесплатного доступа к социально-значимым ресурсам, утвержденным Федеральным Законом от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи».

## **2. Порядок заключения договора и оказания услуг.**

2.1. Заключение Договора производится не иначе как путем присоединения к условиям настоящих Правил и Приложений к нему в целом.

2.2. Сторонами по договору выступают гражданин, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны.

2.3. Для заключения договора с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор (далее – заявитель), подает оператору связи заявление в двух экземплярах по форме, установленной оператором связи, о заключении договора (далее – заявление), с целью выявления технической возможности (определение возможности доступа к сети передачи данных, по конкретному адресу) предоставления услуг. Оператор связи оповещает заявителя о регистрации заявления в 3-дневный срок.

2.4. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При ее наличии оператор связи заключает с заявителем договор. Договор считается заключенным с момента заполнения и подписания Заказчиком стандартного формуляра Заказа (Договора) и приложений к нему.

2.5. Оператор связи имеет право отказать в заключение договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней с даты окончания проверки, предусмотренной пунктом 2.4. настоящих Правил.

2.6. Для заключения Договора Абонент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.7. В стоимость указанной в тарифных планах, входит только подключение к порту оборудования Оператора связи. Работы по организации и прокладке абонентской линии от оборудования Оператора связи до абонентского терминала в стоимость подключения не входят.

2.8. После заключения Договора и оплаты Абонентом суммы за предоставление доступа к сети передачи данных и телематических услуг, в том числе стоимости по организации абонентской линии, в случае проведения данных работ Оператором связи, ему присваивается номер Лицевого счета и сообщаются учетные данные для доступа к пользованию услугой.

2.9. Услуги по передаче данных и телематические услуги связи в любом случае, могут быть оказаны не ранее чем Оператором связи будет выполнено предоставление доступа Абонента к сети передачи данных Оператора связи.

2.10. Оператором связи Абоненту для каждой точки подключения могут быть оказаны дополнительные платные и бесплатные услуги по передаче данных и телематические услуги связи по договору (по заявлению Абонента):

- при обращении в офис обслуживания Оператора связи;

- путем дистанционного обслуживания

- через Личный Интернет - Сервис Абонента (ЛИСА).

Перечень услуг, оказываемых на платной основе, определяется тарифным планом

2.11. После присоединения каждой точки Абонента к сети Оператора связи, стороны подписывают акт выполненных работ по предоставлению доступа Абонента к сети передачи данных Оператора связи (Приложение № 5 к настоящим Правилам).

2.12. Дата начала оказания услуг определяется актом выполненных работ по предоставлению доступа Абонента к сети передачи данных Оператора связи.

2.13. О перерывах в оказании услуг, связанных с проведением работ по техническому обслуживанию, Оператор связи обязан известить Абонента заблаговременно, но не менее чем за три рабочих дня до момента их начала. Предельный общий суммированный срок проведения работ по техническому обслуживанию в течение учетного периода составляет не более 12 часов. Перерывы, длящиеся более 12-ти часов в месяц, не включаются в счет оказанных услуг и не подлежат оплате Абонентом.

2.14. При возникновении аварийных ситуаций максимальная продолжительность ремонтных работ в каждом отдельном случае составляет не более 12 часов. Продолжительность ремонтных работ исчисляется с момента обнаружения полного или частичного прекращения действия связи до полного ее восстановления. Ремонтные работы, длящиеся более 12 часов, не включаются в счет оказанных услуг и не подлежат оплате Абонентом.

2.15.1. В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» Оператор связи ООО «Европейско-Азиатские магистрали», расположенное по адресу: г. Екатеринбург, ул. Шейнкмана, 57, в целях заключения и/или исполнения Договора, а также в целях соблюдения действующего законодательства, осуществления хозяйственной деятельности в соответствии с Уставом обрабатывает персональные данные Абонента с/без использования своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), поиска по различным атрибутам, использования при расчетах за услуги связи, передачи по внутренним каналам связи извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

2.15.2. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения экземпляров Договоров, установленных законодательством, Абонент выражает свое согласие на обработку своих персональных данных, переданных Абонентом Оператору в ходе исполнения Договора, в т.ч. сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи». Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, в т.ч. включения в данные для информационно-справочного обслуживания, оказания ему услуг, неразрывно связанных с Услугами Оператора, взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации и иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора. Подписанием настоящего Договора субъект персональных данных выражает свое согласие на то, что срок или условие прекращения обработки персональных данных - ликвидация юридического лица.

2.15.3. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором третьим лицам сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи»: осуществляющим от имени Оператора взыскание с Абонента задолженности за услуги, или которым передано право требования такой задолженности.

В случае несогласия Абонента с предоставлением указанных в настоящем пункте данных Оператором третьим лицам, настоящий пункт не распространяет свое действие на взаимоотношения Сторон при условии, что Абонент при заключении Договора заявит в письменной форме о своем несогласии на совершение действий, указанных в настоящем пункте, или подаст соответствующее заявление в адрес Оператора в период действия Договора.

2.16. Обращение Абонента к Оператору связи для активации Дополнительных услуг по передаче данных и телематических услуг связи или изменения тарифов на услуги по передаче данных и телематические услуги связи путем дистанционного обслуживания Абонентов или через Личный Интернет - Сервис Абонента (ЛИСА) и принятие Оператором связи этих обращений приравниваются к письменному заявлению Абонента о предоставлении телематических услуг связи и услуг по передаче данных или изменении тарифов на телематические услуги связи и услуги по передаче данных.

2.17. Дополнительные телематические услуги связи и услуги по передаче данных, активированные Абонентом путем Дистанционного обслуживания или через Личный Интернет-сервис Абонента (ЛИСА) предоставляются с момента активации.

2.18. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом Оператором связи, являются сетевой логин, IP-адрес, номер Договора, номер лицевого счета, паспортные данные (для физических лиц), кодовое слово, используемые по отдельности или совместно в соответствии с настоящими Правилами.

2.19. Изменение перечня услуг Абонентом возможно способом, приемлемым техническими средствами Оператора, обеспечивающими идентификацию Абонента. При изменении перечня Услуг Абонент использует Идентификаторы, определенные Оператором связи. Идентификаторы Абонента используются при определении номенклатуры услуг, предоставляемых Абоненту, справочно-информационном обслуживании, при оплате услуг Оператора связи и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

2.20. Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору связи с использованием Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом, а также телефонограммы Абонента имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

### **3. Права и обязанности сторон при исполнении договора.**

#### **3.1. Оператор связи обязан:**

а) оказывать абоненту услуги по передаче данных и телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами и лицензией;

б) извещать абонента об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг по передаче данных и телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов;

в) назначать по согласованию с абонентом новые сроки оказания услуг по передаче данных и телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

г) устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию услугами по передаче данных и телематическими услугами связи;

д) извещать абонента удобным для них способом не позднее, чем за 24 часа о приостановлении оказания услуг по передаче данных и телематических услуг связи на основании п.3.2. настоящих Правил;

е) возобновить оказание услуг по передаче данных и телематических услуг связи абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

ж) обеспечить в целях оказания телематических услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса;

з) исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде;

и) по письменному заявлению абонента без расторжения договора приостановить оказание услуг по передаче данных и телематических услуг связи подавшему заявление абоненту на срок до 6 месяцев. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом;

к) предоставить абоненту необходимую для заключения и исполнения договора информацию, в соответствии с действующим законодательством.

### 3.2. Оператор связи вправе:

а) осуществлять ограничение отдельных действий абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи. В том числе вправе приостановить оказание услуг по передаче данных и телематических услуг связи Абоненту.

При возникновении таких обстоятельств, а также в случае нарушения Абонентом иных условий настоящих Правил, в том числе порядка оплаты оказанных ему услуг, Оператор связи направляет Абоненту письменное уведомление о приостановлении услуг по доступу в сеть Оператора связи в связи с нарушением Абонентом настоящих Правил до устранения нарушений.

В случае неустранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения Абонентом письменного уведомления о приостановлении услуг, Оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор;

б) вносить предложения по изменению и (или) дополнению настоящих Правил, в т.ч. создавать, изменять, упразднять тарифные планы, тарифы на платные телематические услуги, услуги по передаче данных и иные услуги. Изменения настоящих правил оформляются путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий с использованием специальных средств, которые в соответствии с Правилами позволяют однозначно идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление.

Уведомления о предложениях по изменению и (или) дополнению Правил доводятся до сведения пользователей связи и абонентов одним из следующих способов:

- посредством размещения соответствующей информации на сайте оператора связи [www.motivtelecom.ru](http://www.motivtelecom.ru);
- посредством размещения соответствующей информации в офисах обслуживания Оператора связи;
- посредством направления уведомлений Оператора связи.

в) приостановить действие договора, предусматривающего предоставление доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии, по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации (сетового адреса), который был выделен при заключении договора, действие которого приостанавливается, или иного уникального кода идентификации.

3.3. Оператор связи имеет право осуществлять общепринятые меры по защите от несанкционированного использования абонентского терминала, а также для предотвращения несанкционированного распространения вредоносного программного обеспечения путем фильтрации трафика в направлении к Абоненту (TCP порты 135, 139, 445, UDP порты 135, 137, 138, 445). Оператор связи оставляет за собой право на основании документированных претензий, а также во время вирусных эпидемий изменять политику безопасности и перечень фильтруемых портов без согласования с Абонентом.

### 3.4. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги по передаче данных и телематические услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок;

б) использовать для получения услуг по передаче данных и телематических услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования. В случае выхода из строя оборудования Оператора по причине нарушения правил эксплуатации оконечного оборудования Абонента, оплата ремонта оборудования Оператора и оборудования Абонента производится Абонентом;

д) предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;

е) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;

ж) извещать в письменном виде Оператора связи в срок, не превышающий 60 дней, обо всех изменениях:

- фамилии, имени, отчества, места регистрации, реквизитов документа, удостоверяющего личность, места регистрации – для граждан;

- фамилии, имени, отчества, места регистрации, реквизитов свидетельства о государственной регистрации и документа, удостоверяющего личность – для индивидуальных предпринимателей;

- наименования (фирменного наименования), организационно-правовой формы, реквизитов свидетельства о государственной регистрации, места нахождения, почтового адреса, исполнительного органа, банковских реквизитов, контактных номеров телефонов и факсов – для юридических лиц;

з) сохранять в тайне идентификаторы Абонента;

и) незамедлительно уведомить Оператора связи о несанкционированных случаях, когда идентификаторы Абонента стали известны третьим лицам;

к) не использовать идентификационные данные (имена, адреса, логины 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 Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

л) Абонент – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель при заключении Договора обязан предоставить Оператору связи список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование. Указанный список предоставляется в форме, утвержденной оператором связи, и подлежит обновлению не реже 1 раза в квартал (Форма Списка лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование – Приложение 1.4 к настоящим Правилам).

### 3.5. Абонент вправе:

а) отказаться от оплаты услуг по передаче данных и телематических услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия;

б) назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания услуг по передаче данных и телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) требовать от оператора связи исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде;

г) в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему услуг по передаче данных и телематических услуг связи. Основанием для расторжения договора является письменное заявление абонента.

д) вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие определенные Оператором связи условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

е) осуществлять свои права как Абонента лично либо через представителя, действующего на основании закона или доверенности. При этом доверенность от физического лица должна быть удостоверена нотариально либо иным допустимым Оператором способом;

доверенность от юридического лица должна быть оформлена согласно требованиям законодательства России. Действия, совершенные с использованием идентификаторов Абонента считаются произведенными от имени и в интересах Абонента.

#### **4. Форма и порядок расчетов за оказанные телематические услуги связи.**

4.1. Цена Договора определяется на основании Тарифных планов, установленных Оператором связи, и зависит от объема услуг, фактически оказанных Абоненту в учетном периоде.

4.2. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных и телематических услуг взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети передачи данных. Тариф на предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных определяется на основании Тарифов, установленных оператором связи. Услуги передачи данных и телематические услуги, в любом случае, могут быть оказаны не ранее, чем Оператором связи будет выполнено присоединение (доступ) Абонента к сети Оператора связи.

4.3. Абонент имеет право без взимания дополнительной платы для каждого абонентского терминала не более одного раза за учетный период заменить один тарифный план на другой, если замена тарифного плана связана со сменой порядка расчетов за оказанные услуги. Абонент обязан предоставить оператору связи соответствующее письменное заявление до 25 числа текущего месяца. Услуги по тарифному плану, заказанному абонентом вместо действующего, предоставляются с первого числа очередного календарного месяца.

4.4. Оператор связи обязан вести лицевые счета абонентов, на которых отражаются поступление средств оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты телематических услуг связи, оказанных в соответствии с тарифом. Занесение и перерасчет денежных сумм на Лицевой счет Абонента производится в течение трех рабочих дней с момента поступления денег на расчетный счет Оператора связи.

4.5. Оплата телематических услуг связи осуществляется в российских рублях в соответствии с выбранным абонентом тарифом и (или) тарифным планом для оплаты телематических услуг связи.

4.6. Оплата услуг может производиться по безналичному и наличному расчету, а также посредством активации карт оплаты услуг связи.

4.7. Плата за соединение по сети передачи данных (сеанс связи) определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации.

4.8. Расчет оплаты за соединение по сети передачи данных (сеанс связи) производится в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом.

При расчетах принимается следующее соотношение: 1 Гб = 1024 Мб, 1 Мб = 1024 Кб, 1 Кб = 1024 байт.

4.9. Для расчетов объемов оказанных услуг Абоненту оператор связи использует собственную сертифицированную информационно-расчетную систему.

4.10. Кредитный порядок расчетов:

4.10.1. При кредитном порядке расчетов Абонент имеет право пользоваться услугами в кредит и обязуется оплачивать их в течение расчетного периода;

4.10.2. За предоставленные в течение учетного периода услуги, Оператор связи ежемесячно выставляет Абоненту универсальный передаточный документ (УПД) или счет, оформленный Оператором связи последним днем учетного периода, и акт выполненных работ. Задолженность за предоставленные услуги должна быть оплачена Абонентом в течение расчетного периода;

4.10.3. До окончания расчетного периода Абонент обязан:

- получить универсальный передаточный документ (УПД) или счет и акт выполненных работ за предоставленные услуги. Неполучение или отказ в получении Абонентом указанных документов не освобождает его от своевременной оплаты услуг;
- принять и оплатить полученные услуги в соответствии с универсальным передаточным документом (УПД) или счетом и актом выполненных работ;

4.10.4. Оператор связи обязуется ежемесячно доставлять универсальные передаточные документы (УПД) и акты выполненных работ официально почтовым курьером или почтовой корреспонденцией в течение 10 календарных дней, следующих после окончания учетного периода (согласно тарифному плану), либо Абонент обязуется самостоятельно ежемесячно получать указанные документы в офисе обслуживания Оператора связи. Способ получения платежных документов определяется при заключении Договора по согласованию с Абонентом;

4.10.5. Под оплатой Абонентом полученных услуг понимается:

- поступление денежных средств в кассу Оператора связи;
- поступление денежных средств на банковский счет Оператора связи.

4.10.6. При не поступлении на расчетный счет Оператора связи суммы, указанной в выставленном Абоненту универсальном передаточном документе (УПД) или счете, в течение расчетного периода Оператор связи вправе приостановить оказание услуг. Возобновление предоставления услуг производится в течение 24 часов, с момента полного погашения задолженности.

4.11. Авансовый порядок расчетов:

4.11.1. При авансовом порядке расчетов, Абонент имеет право пользоваться услугами только после поступления на счет Оператора связи сумм, достаточных для оплаты услуг. Оператор связи не предоставляет услуги Абоненту до поступления необходимых сумм на счет.

4.11.2. Минимальные суммы, перечисляемые авансом на счет Оператора связи, необходимые для пользования услугами приведены в Тарифных планах (Приложения №3.1, №3.2 к настоящим Правилам).

4.11.3. При получении услуг по авансовому порядку расчетов у Абонента может возникнуть задолженность перед Оператором связи, которая образуется в связи с тем, что на момент окончания денежных средств на лицевом счете, Абонент пользуется услугами. Возникающая в результате этого задолженность Абонента перед Оператором связи погашается за счет следующих авансовых платежей.

4.11.4. Оператор связи в одностороннем порядке приостанавливает предоставление услуг Абоненту в случае окончания на лицевом счете Абонента денежных средств. Возобновление предоставления услуг производится после пополнения денежными средствами лицевого счета Абонента в течение 24 часов с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора связи.

4.11.5. Возврат Абоненту остатка денежных средств с его лицевого счета производится в случае расторжения Договора и подписания акта сверки расчетов. Возврат причитающихся Абоненту денежных средств должен быть осуществлен по истечению 30 рабочих дней с момента регистрации заявления Абонента о возврате. Возврат денежных средств производится в рублях.

4.12. Информация об использованных Абонентом услугах и стоимости полученных услуг за учетный период хранится Оператором связи в течение 1 календарного года после его окончания.

4.13. Оператор связи не возмещает расходы Абоненту на оплату банковских, телеграфных, телефаксных и других услуг при безналичном перечислении денежных средств на банковский счет Оператора.

4.14. При приостановлении предоставления услуг связи Абоненту, также приостанавливается предоставление дополнительных услуг, заказанных Абонентом в офисах обслуживания Оператора связи или путем дистанционного обслуживания Абонентов. Абонент имеет возможность воспользоваться данными дополнительными услугами связи после пополнения лицевого счета и возобновления предоставления услуг связи.

#### **5. Срок действия. Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора.**

5.1. Договор вступает в силу с момента подписания Абонентом и действует до 31 декабря текущего года. Если до 25 декабря ни одна из сторон письменно не выразит желание расторгнуть договор, его действие автоматически пролонгируется на очередной календарный год.

5.2. Договор присоединения будет считаться расторгнутым в связи с односторонним отказом Абонента от договора в случаях:

5.2.1. Если Абонент заявит о расторжении договора в письменном виде. Фактическое прекращение предоставления услуг в этом случае производится Оператором связи с момента регистрации заявления Абонента, либо иной даты указанной в таком заявлении;

5.2.2. Если Абонент в течение 60 календарных суток не воспользуется платными услугами связи и / или услугами, не являющимися услугами связи, предоставленными Оператором связи, или не произведет пополнение своего лицевого счета. Иной срок может быть предусмотрен соответствующим тарифным планом / тарификацией.

5.2.3. Если Абонент по истечении срока приостановления (подпункт «и» пункта 3.1 настоящих Правил) не обратится к Оператору связи с заявлением о возобновлении обслуживания.

При расторжении договора в связи с односторонним отказом Абонента от договора, Абонент обязан оплатить фактически предоставленные ему услуги связи и возместить понесенные Оператором связи расходы.

5.3. Договор может быть расторгнут Оператором связи в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

5.4. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения абонентом требований, установленных договором, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения, письменного уведомления абонента.

Если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание телематических услуг связи, оператор связи вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

5.5. По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание телематических услуг связи абоненту. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

5.6. Действие договора, предусматривающего предоставление доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии, может быть приостановлено по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, который был выделен при заключении договора, действие которого приостанавливается, или иного уникального кода идентификации.

5.7. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор.

5.8. Если абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие договора прекращается. При этом оператор связи, являющийся стороной этого договора, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор.

В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

5.9. До истечения, предусмотренного Гражданским кодексом Российской Федерации срока принятия наследства, в состав которого входит помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием для предоставления доступа к сети передачи данных, оператор связи не имеет права распоряжаться техническими средствами, предназначенными для подключения этого оборудования к сети передачи данных.

Лицо, принявшее наследство, в течение 30 дней с даты вступления в наследство вправе подать оператору связи заявление.

Оператор связи обязан в течение 30 дней с даты регистрации заявления заключить с наследником договор.

Если заявление не подано в установленный срок, оператор связи вправе распорядиться техническими средствами, предназначенными для подключения оборудования в целях предоставления доступа к сети передачи данных, по своему усмотрению.

5.10. По заявлению абонента – гражданина в договоре может быть указан новый абонент – гражданин. При этом новым абонентом может стать член семьи абонента, зарегистрированный по месту жительства абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлен абонентский терминал.

5.11. При реорганизации или переименовании абонента – юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договоре могут быть указаны правопреемник или новое наименование абонента – юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор, решается в соответствии с разделительным балансом, в котором определяется, кому из правопреемников перейдет помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием.

## **6. Порядок предъявления и рассмотрения претензий. Разрешение споров.**

6.1 Абонент вправе обжаловать решение и действие (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг по передаче данных и телематических услуг связи.

6.2. Споры по настоящему договору подлежат рассмотрению в претензионном (досудебном) порядке.

6.3. Претензия может быть предъявлена в устной и письменной форме. При невозможности немедленного удовлетворения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме за подписью заявителя.

6.4. Претензии Абонента предъявляются в следующие сроки:

- по претензиям, связанным с отказом, непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг – в течение шести месяцев со дня оказания услуги, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу;

- по претензиям, связанным с иными основаниями – в течение тридцати календарных дней с момента оказания услуги.

Претензии, предъявленные Абонентом по указанным основаниям по истечении установленного срока, рассмотрению не подлежат.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – сведения о размере причиненного ущерба.

6.5. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 30 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает абоненту в письменной форме в виде бумажного или электронного документа.

6.6. Требования абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг по передаче данных и телематических услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание телематических услуг средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг по передаче данных и телематических услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

6.7. Заявление Абонентом претензии, связанной с ценой за предоставленные услуги не освобождает Абонента от обязанности своевременной оплаты универсального передаточного документа (УПД) или счета за услуги.

6.8. Если стороны не пришли к соглашению по спорному вопросу в ходе досудебного урегулирования, спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора связи, расположенного по адресу Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Шейнкмана, 57. Указанная в настоящем пункте подсудность является договорной.

Положение настоящего пункта не распространяется на защиту своих прав Абонентами, являющимися потребителями в соответствии с Законом «О защите прав потребителя». Подсудность споров, где истцом выступает Абонент-потребитель, определяется в соответствии с указанным Законом.

6.8. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в соответствии с правилами о подсудности, определенными действующим законодательством Российской Федерации.

## 7. Ответственность сторон.

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы.

7.3. Оператор связи не отвечает за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом, за исключением собственной информации Оператора связи.

7.4. Абонент, используя услуги оператора связи, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действием либо бездействием (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

7.5. Абонент несут ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг по передаче данных и телематических услуг связи;

б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала;

в) нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям;

г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи оператора связи.

В этих случаях, оператор связи вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями абонента.

7.6. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг по передаче данных и телематических услуг связи абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных услуг по передаче данных и телематических услуг связи, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

## ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение №1 – «Стандартный формуляр «Заказ на оказание телематических услуг связи и услуг по передаче данных»

Приложение №1.1 – «Место установки абонентского терминала и выбранный тарифный план».

Приложение №1.2 – «Состав оказываемых телематических услуг связи и услуг по передаче данных».

Приложение №1.3 – «Приложение к Заказу на оказание телематических услуг связи и услуг по передаче данных».

Приложение №2 – «Техническое описание и порядок оказания телематических услуг связи и услуг по передаче данных».

Приложение №3.1 – «Тарифные планы на предоставление сеансового доступа к сети передачи данных для физических лиц» для города Серова.

Приложение №3.2 – «Тарифные планы на предоставление сеансового доступа к сети передачи данных для юридических лиц» для города Серова.

Приложение №3.3 – «Тарифные планы на предоставление сеансового доступа к сети передачи данных для физических лиц» для города Н. Тагила.

Приложение №3.4 – «Тарифные планы на предоставление сеансового доступа к сети передачи данных для юридических лиц» для города Н. Тагила.

Приложение №3.5 – «Тарифные планы на предоставление сеансового доступа к сети передачи данных для физических лиц» для города Краснотурьинска.

Приложение №3.6 – «Тарифные планы на предоставление сеансового доступа к сети передачи данных для юридических лиц» для города Краснотурьинска.

Приложение №4.1 – «Заказываемые дополнительные услуги» для города Серова.

Приложение №4.2 – «Заказываемые дополнительные услуги» для города Н. Тагила.

Приложение №4.3 – «Заказываемые дополнительные услуги» для города Краснотурьинска.

Приложение №5.1 – «Тарифы на услуги абонентского обслуживания» для города Серова.

Приложение №5.2 – «Тарифы на услуги абонентского обслуживания» для города Н. Тагила.

Приложение №5.3 – «Тарифы на услуги абонентского обслуживания» для города Краснотурьинска.

Приложение №6 – «Форма Заявления на оказание телематических услуг связи и услуг по передаче данных».

Приложение №7 – «Форма Бланк заказ-наряда на выполнение работ по предоставлению доступа к сети передачи данных Оператора связи».