

# Общество с ограниченной ответственностью «Курьер плюс»

ОГРН 1024501205244 ИНН/КПП 4502013089/450201001

Утверждён приказом  
Директора ООО «Курьер плюс»  
№ 22 от 16.08.2010г.  
С.Ю. Меньшиков

## РЕГЛАМЕНТ

### предоставления услуг связи.

(редакция от 15.08.2010)

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1** Регламент предоставления услуг связи ООО «Курьер плюс» разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007 года, Правилами оказания услуг местной, внутризонавой, междугородней и международной телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ №310 от 18.05.2005 года, Правилами услуг связи для целей телевизионного вещания, утвержденных Постановлением Правительства РФ №785 от 22.12.2006 г., и является неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг связи физическим лицам.
- 1.2** Регламент регулирует отношения между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТАМИ: физическими лицами, по предоставлению услуг связи, содержит положения обязательные для сторон при исполнении ими Договора о предоставлении услуг связи.
- 1.3** Для целей настоящего Регламента применяются следующие основные термины:

**IP адрес** - уникальный адрес компьютера в сети Интернет.

**VPN подключение** – сеансовое соединение, через которое компьютер клиента осуществляет выход в Интернет.

**MAC адрес** – это уникальный идентификатор, сопоставляемый с различными типами оборудования для компьютерных сетей (например, с сетевой картой).

**АБОНЕНТ** - физическое или юридическое лицо, зарегистрированное ИСПОЛНИТЕЛЕМ, и являющееся потребителем услуг ОПЕРАТОРА по Договору о предоставлении услуг связи.

**Абонентная система оплаты услуг** подразумевает такую систему оплаты, при которой сумма платежей за определенный (расчетный) период времени (месяц, декаду и др.) является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг.

**Антивирусные программы** - в информатике - программы, которые предотвращают заражение компьютерным вирусом и ликвидируют последствия заражения.

**Биллинг** - автоматизированная система, которая служит для расчета услуг.

- **Вирус** – программа для ЭВМ, заведомо приводящая к несанкционированному уничтожению, блокированию, модификации либо копированию информации, нарушению работы ЭВМ, системы ЭВМ или сети.

- **Временный кредит** – это возможность получения АБОНЕНТОМ услуг при отрицательном балансе. ОПЕРАТОР вправе предоставить АБОНЕНТУ кредит в размере и на условиях описанных в Регламенте.

**Веб-сайт** - совокупность веб-страниц.

**Интернет** - глобальная информационная сеть, части которой логически взаимосвязаны друг с другом посредством единого адресного пространства. Интернет состоит из множества взаимосвязанных компьютерных сетей и обеспечивает удаленный доступ к компьютерам, электронной почте, доскам объявлений, базам данных и дискуссионным группам.

**ОПЕРАТОР** – лицо, предоставляющее услуги по Договору.

**Имя компьютера** – это уникальное, зарегистрированное имя программного комплекса абонента в локальной сети компании.

**Календарный месяц** - промежуток времени с первого по последнее число месяца.

**Логин** - имя учетной записи АБОНЕНТА в сети ОПЕРАТОРА, которое ему присвоили при заключении договора.

**Лицевой счет** - счет, предназначенный для учета расчетов с АБОНЕНТОМ и отражающий все финансово-кредитные операции с определенным АБОНЕНТОМ.

**Операционная система** - это комплекс взаимосвязанных системных программ, назначение которого – организовать взаимодействие пользователя с компьютером и выполнение всех других программ.

**ПАК** - программно-аппаратный комплекс.

**Пароль** - секретная строка символов, которая является средством защиты данных от несанкционированного доступа.

**Персонал ОПЕРАТОРА** - должностные лица ОПЕРАТОРА, уполномоченные ОПЕРАТОРОМ для работы с АБОНЕНТОМ.

**Почтовый ящик** - область дискового пространства, в которой хранятся сообщения электронной почты, адресованные конкретному сетевому пользователю. Почтовый ящик характеризуется адресом - строкой символов, состоящая из имени пользователя в системе, логина и имени узла (сервера), к которому прикреплен его адрес, разделенных знаком "@".

**Порт** - точка физического присоединения оборудования к сети на устройстве ОПЕРАТОРА.

**Регламент** – свод правил, на основании которых компания ООО «Курьер плюс» предоставляет услуги своим Абонентам.

**Расчётный период** – временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого АБОНЕНТУ предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате АБОНЕНТОМ.

**Сетевой адаптер (Сетевая карта)** - устройство, служащее для подключения компьютера к локальной сети. Сетевой адаптер контролирует доступ к среде передачи данных и обмен данными между единицами сети.

**Сетевые реквизиты** – реквизиты, выданные АБОНЕНТУ для настройки сети

**Спам** – незатребованное анонимное рекламное сообщение или массовое сообщение иного характера, рассылаемые по электронной почте в личные почтовые ящики или телеконференции.

**Тариф** - совокупность ценовых условий, на которых ОПЕРАТОР предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных.

**Трафик** - объем данных, проходящий через сервер за определенный период времени.

**Уведомление ОПЕРАТОРА** – любое уведомление ОПЕРАТОРА АБОНЕНТУ на адрес электронной

почты, указанный в учётной карточке на странице персональной статистики АБОНЕНТА, или размещённое на странице персональной статистики АБОНЕНТА в биллинге ОПЕРАТОРА.

**Уведомление АБОНЕНТА** - письменное уведомление АБОНЕНТА, оформленное по образцам, разработанным ИСПОЛНИТЕЛЕМ и вручаемое лично в офисе, по факсу, по почте. В случае направления уведомления по факсу или почте АБОНЕНТ должен убедиться в том, что уведомление получено и зарегистрировано ИСПОЛНИТЕЛЕМ. Письменное уведомление АБОНЕНТА действует с момента его регистрации ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

**Хостинг** - предоставление услуги размещения и поддержания сайта АБОНЕНТА на оборудовании ОПЕРАТОРА.

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телерадиовещания (далее - сеть связи телерадиовещания) через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием;

**Абонентская распределительная система** - совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи телерадиовещания;

**Вещатель** - пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор и который составляет телепрограммы и (или) радиoprogramмы (далее - телерадиопрограммы) для их приема неопределенным кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной и неизменной форме третьим лицом;

**Зона обслуживания оператора сети связи телерадиовещания** - территория, в пределах которой при эфирном вещании обеспечивается прием сигнала телерадиопрограммы, соответствующего техническим нормам, или территория, в пределах которой при кабельном вещании обеспечивается наличие технической возможности доставки сигнала телерадиопрограммы;

**Пользовательское (оконечное) оборудование** - технические средства (в том числе телевизионный приемник, радиоприемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телерадиопрограмм;

**Предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания** - совокупность действий оператора связи, оказывающего услуги связи для целей телерадиовещания (далее - оператор связи), по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к средствам связи сети связи телерадиовещания;

**Предоставление вещателю доступа к сети связи телерадиовещания** - совокупность действий оператора связи, направленных на формирование линии связи для приема сигнала телерадиопрограммы от вещателя на средства связи сети связи телерадиовещания;

**Сигнал телерадиопрограммы** - электрический сигнал программы телерадиовещания, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами;

**Техническая возможность предоставления абоненту или вещателю доступа к сети связи телерадиовещания** - наличие незадействованной монтированной емкости сети связи телерадиовещания, позволяющей оператору связи обеспечить возможность приема сигнала телерадиопрограммы от вещателя и

доставки сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

## **2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ**

- 2.1** Между АБОНЕНТОМ, нуждающимся в услугах связи (оказываемой по протоколу IEEE 802.3 (Ethernet) и иных) и ОПЕРАТОРОМ заключается Договор о предоставлении услуг связи.
- 2.2** Для заключения Договора на предоставление услуг связи, АБОНЕНТ предоставляет ОПЕРАТОРУ документы, перечень которых утверждается ОПЕРАТОРОМ и не противоречит законам РФ.
- 2.3** Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо ознакомиться с условиями Договора на предоставление услуг связи, Регламентом, а также Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007 года, Правилами оказания услуг местной, внутризонавой, междугородней и международной телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ №310 от 18.05.2005 года, Правилами услуг связи для целей телевизионного вещания, утвержденных Постановлением Правительства РФ №785 от 22.12.2006 г.
- 2.4** Подписание Договора означает согласие АБОНЕНТА со всеми условиями Договора, Регламент.
- 2.5** После обращения АБОНЕНТА к ОПЕРАТОРУ, последний, в срок, не превышающий 30 дней, проверяет наличие технической возможности предоставления услуги по указанному АБОНЕНТОМ адресу. При наличии технической возможности предоставления услуг связи ОПЕРАТОР производит монтаж Абонентской распределительной системы, (при необходимости) и после заключения договора предоставления услуг связи, авансовой оплаты АБОНЕНТОМ услуг ОПЕРАТОРА, регистрирует АБОНЕНТА в автоматизированной системе расчетов ОПЕРАТОРА, путем открытия лицевого счета и присвоения ему уникального идентификационного номера (логина).
- 2.6** Моментом начала предоставления услуги считается момент начала фактического потребления услуг связи АБОНЕНТОМ. Доступ к услугам связи ОПЕРАТОР обеспечивает после их оплаты в полном объеме АБОНЕНТОМ.
- 2.7** В состав услуг не входит обучение АБОНЕНТА навыкам работы с Интернет, настройка или диагностика персонального компьютера и программного обеспечения АБОНЕНТА.
- 2.8** Модернизация ПАКа АБОНЕНТА для корректной работы в сети, ремонт компьютера (другого необходимого для получения услуг связи оборудования) а также восстановление существующего программного обеспечения АБОНЕНТА осуществляется в виде дополнительных услуг на платной основе, за счет АБОНЕНТА.
- 2.9** Кабель внутри квартиры и сетевая карта ПК являются собственностью АБОНЕНТА, и, в случае выхода из строя, замена или ремонт осуществляется в виде дополнительных услуг на платной основе, за счет АБОНЕНТА.
- 2.10** Другое оборудование, установленное ИСПОЛНИТЕЛЕМ вне квартиры (иного помещения оборудованного для предоставления услуг связи), необходимое для работы АБОНЕНТА в сети, являются собственностью ОПЕРАТОРА.
- 2.11** Обязательным условием предоставления услуг по договору является положительный баланс АБОНЕНТА на лицевом счете, и подписание сторонами Акта выполненных работ по подключению ОПЕРАТОРОМ оборудования АБОНЕНТА к точке сетевого доступа или сети кабельного вещания.

## **3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ОПИСАНИЕ УСЛУГ**

- 3.1** Описание услуги:

Подключение по технологии Ethernet с технологической точки зрения представляет собой

постоянное IP-соединение с сервером доступа ОПЕРАТОРА по кабельной сети.

Данный вид подключения требует наличия компьютера, сетевой карты в компьютере АБОНЕНТА и кабельной сети по адресу АБОНЕНТА.

Скорость доступа к сети передачи данных ОПЕРАТОРА с использованием постоянного соединения по технологии Ethernet – до 100 Мб/с. Скорости являются максимальными в сети передачи данных ОПЕРАТОРА. При этом ОПЕРАТОРОМ для каждого конкретного тарифа, устанавливаются индивидуальные скорости доступа к сети передачи данных в пределах показателей.

Скорость доступа к информационным ресурсам (в т.ч. Интернет), находящимся вне сети передачи данных ОПЕРАТОРА – не регламентируется (не устанавливается).

Потери IP - пакетов размера 1300 байт до шлюза и серверов ОПЕРАТОРА – не более 10 %.

В сети передачи данных ОПЕРАТОРА по протоколу IP не гарантируется качество обслуживания (предоставляются услуги с негарантированным качеством обслуживания). Возможны потери пакетов и нарушение порядка следования пакетов, заданного при их отправке.

Скорость доступа к локальной сети ОПЕРАТОРА составляет до 100 Мбит/с, если она отдельно не обговорена в тарифном плане.

Недостатки выделенного канала Ethernet: существует зависимость от коммунальных работ и аварий в микрорайоне; существует зависимость от природных явлений (во время грозы возможно пропадание связи); для обеспечения безопасности лицевого счета необходимо использование системы авторизации (предоставляются абонентам бесплатно).

### **3.2 ОПЕРАТОР обеспечивает:**

Соответствие качественных показателей Услуг связи стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами Российской Федерации и условиями лицензий. Услуги связи, предоставляемые АБОНЕНТАМ, отвечают всем требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации к аналогичным услугам.

Подключение к сети Интернет с постоянным IP адресом. В квартиру (иное помещение) протягивается отдельная абонентская линия - витая пара , и настраивается оконечное оборудование (сетевой адаптер, сетевая карта, ресивер и т.п.);

Доступ к электронному почтовому ящику по протоколам POP3 из сетей ОПЕРАТОРА;

### **3.3 Минимальные требования к персональному компьютеру АБОНЕНТА для получения доступа к сети Интернет:**

Процессор частотой не менее 233 МГц, не менее 64 Мб объем памяти;

Операционная система Windows 2003, Windows XP, Windows Vista;

Сетевая карта (сетевой адаптер).

### **3.4 Работа АБОНЕНТА в сети возможна только с сетевыми реквизитами, выданными ОПЕРАТОРОМ. По инициативе АБОНЕНТА IP адрес изменению не подлежит. Самовольное изменение, добавление сетевых реквизитов не допускаются. Не допускается использование других протоколов, кроме разрешенных ОПЕРАТОРОМ.**

### **3.5 При подключении АБОНЕНТА к сети ОПЕРАТОР по согласованию и наличию технической возможности может предоставить необходимое и согласованное количество IP адресов и обеспечить их маршрутизацию. Выделение подсетей требует от АБОНЕНТА наличие маршрутизатора для соединения с сетью ОПЕРАТОРА.**

Все расходы по приобретению и поддержке этого маршрутизатора несет АБОНЕНТ.

- 3.6** Запрещаются следующие несогласованные с ОПЕРАТОРОМ действия АБОНЕНТА:
- подключение к сети АБОНЕНТОМ различных активных устройств (коммутаторов и прочего);
  - регистрация в сети АБОНЕНТОМ своих рабочих групп и доменов;
  - установка в сети ОПЕРАТОРА следующих серверных служб: RADIUS, NAS, WINS, DHCP, контроллеров домена;
  - установка серверных сетевых служб сетей;
  - использование программ - перехватчиков, программ генерации сетевых пакетов, программ - сканеров сети.
- 3.7** О проведении профилактических работ сроком более 4-х часов, ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА на своем официальном сайте <http://www.shadrinsk.net> или <http://shadrinsk.tv/> либо путем рассылки соответствующей информации на адрес электронной почты АБОНЕНТА, зафиксированный в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА.
- 3.8** Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более 3 (трех) рабочих дней, с момента регистрации ремонтной заявки в системе ОПЕРАТОРА, за исключением срока ремонтных работ, если неработоспособность сети связи ОПЕРАТОРА вызвана грозами и/или иными стихийными бедствиями, вандализмом, введением в действие законодательных, нормативных актов, введение в действие актов государственных органов (в том числе органов местного самоуправления). Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие.
- 3.9** Если услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор), и невозможность оказания услуг (неоказание услуг, ухудшение качества оказания услуг) вызвана отказом технических средств (кабеля, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ ОПЕРАТОРА увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним оператором, в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.
- 3.10** Изменения стоимости предоставляемых услуг связи могут быть произведены АБОНЕНТОМ самостоятельно, через вэб-интерфейс в личном кабинете по управлению ЛИЦЕВЫМ СЧЕТОМ АБОНЕНТА или путем подачи соответствующего заявления ОПЕРАТОРУ, такие изменения вступают в силу с первого числа следующего месяца.
- 3.11** Переход на тариф в новом расчётном периоде осуществляется во временной отрезок с 00.00 до 08.00 часов первого числа месяца. Смена старого тарифного плана на новый в статистике АБОНЕНТА свидетельствует об окончании перехода расчётно-информационной системы на новый расчётный период.
- 3.12** Доступ к сети кабельного телевидения осуществляется подключением внутриквартирного кабеля АБОНЕНТА к ближайшему распределительному устройству ОПЕРАТОРА. В случае несоответствия существующего кабеля условиям передачи телевизионного сигнала качество работы не гарантируется.
- 3.13** ОПЕРАТОР не несет ответственности за ухудшение качества работы СЕТИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ, произошедшее не по его вине (неисправность антенного кабеля, либо телевизионного приемника Абонента, отсутствие или ухудшение сигнала по вине передающей станции, отключение электроэнергии, самовольное подключение к СЕТИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ посторонних лиц, возгорания распределительных щитов в доме АБОНЕНТА, стихийные бедствия и т.п.).

- 3.14** При перемене места жительства АБОНЕНТА в пределах зоны обслуживания ОПЕРАТОРА и при наличии технической возможности подключение к СЕТИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ по новому адресу производится после оплаты АБОНЕНТОМ стоимости данной услуги и стоимости дополнительных работ. При выезде АБОНЕНТА за пределы зоны обслуживания ОПЕРАТОРА действие договора прекращается.
- 3.15** По предварительной заявке АБОНЕНТА ОПЕРАТОР может производить временное отключение от системы СЕТИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ. При этом АБОНЕНТ оплачивает услугу по временному отключению от СЕТИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ в соответствии с действующими тарифами, установленными и введенными в действие в установленном порядке. После отключения СЕТИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ начисление абонентской платы не производится. За повторное подключение к СЕТИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ взимается оплата согласно действующим тарифам, утвержденным и введенным в действие в установленном порядке;

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1 ОПЕРАТОР обязуется:**

- 4.1.1** Предоставлять услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуги и/или нарушением установленных сроков оказания Услуги.
- 4.1.2** Оказывать консультации по вопросам, связанным с использованием услуг ОПЕРАТОРА в рабочие дни. А также по телефону 6-17-44 (техническая поддержка) круглосуточно.
- 4.1.3** Информировать АБОНЕНТА об изменении Регламента, тарифов и своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов не позднее, чем за 10 дней до начала их действия. Информирование АБОНЕНТА осуществляется опубликованием соответствующей информации на официальном веб-сайте ОПЕРАТОРА <http://www.shadrinsk.net> или посредством электронной почты на ящик АБОНЕНТА, зафиксированного в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА.

##### **4.2 АБОНЕНТ обязуется:**

- 4.2.1** Своевременно производить оплату предоставляемых услуг в соответствии с действующими тарифами.
- 4.2.2** Строго придерживаться рекомендаций (инструкций) и методических указаний персонала ОПЕРАТОРА при пользовании услугами связи.
- 4.2.3** Выполнять технические требования к предоставлению услуг в соответствии с п.3 настоящего Регламента.
- 4.2.4** Соблюдать правила пользования услугой:

Не предоставлять услуг ОПЕРАТОРА третьим лицам без письменного согласия (договора) со стороны ОПЕРАТОРА;

Не распространять информацию, ущемляющую честь и достоинство других АБОНЕНТОВ, персонала ОПЕРАТОРА, третьих лиц, а также наносящую вред деловой репутации ОПЕРАТОРА;

Не организовывать действий, способных помешать нормальной работе других АБОНЕНТОВ, оборудованию ОПЕРАТОРА или всей сети ("хакерские" атаки);

Не распространять вирусные программы;

Не распространять в сети материалы рекламного или коммерческого содержания, осуществляемые не по установленным правилам распространения коммерческой информации, СПАМ;

Не нарушать авторские права на информацию, представленную в сети;

Не вмешиваться в действия других АБОНЕНТОВ или обслуживающего персонала ОПЕРАТОРА (например, несанкционированный доступ к компьютерам и информационным источникам).

Обеспечить беспрепятственный доступ работников ОПЕРАТОРА, предъявивших соответствующее удостоверение, для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания устройств и средств связи ОПЕРАТОРА, в том числе расположенных во вспомогательных (нежилых) помещениях относящихся к общему имуществу жилых многоквартирных домов (чердаки, подвалы и прочее).

В случае прекращения права собственности или распоряжения АБОНЕНТА на помещение(-ия), указанное(-ых) в Приложении №1, АБОНЕНТ, в трехдневный срок обязан письменно уведомить об этом ОПЕРАТОРА и полностью оплатить фактически оказанные на этот момент услуги.

При пользовании Услугами, АБОНЕНТ обязуется соблюдать требования законодательства

- 4.2.5 Юридические лица обязаны извещать ОПЕРАТОРА в письменной форме в течение 10 календарных дней обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов, посредством размещения информации на сайте ОПЕРАТОРА <http://www.shadrinsk.net/> .
  - 4.2.6 Предоставлять по требованию ОПЕРАТОРА дистрибутив операционной системы, установленной на машине АБОНЕНТА, для корректной установки сетевых компонентов, необходимых для работы в сети Интернет.
  - 4.2.7 Обеспечить работу своего компьютера или маршрутизатора, подключенного в сеть ОПЕРАТОРА, в соответствии с правилами эксплуатации, в т.ч. наличие заземления. В случае выхода из строя оборудования ОПЕРАТОРА по причине нарушения правил эксплуатации компьютера АБОНЕНТОМ оплата ремонта оборудования ОПЕРАТОРА и оборудования АБОНЕНТА производится АБОНЕНТОМ.
  - 4.2.8 Иметь установленное и обновляемое антивирусное программное обеспечение при работе в локальной сети и Интернет.
  - 4.2.9 Использовать для получения услуги лицензированное программное обеспечение.
  - 4.2.10 Сохранять выданные ему соответствующие финансовые документы, подтверждающие произведенную оплату услуг.
  - 4.2.11 При наличии каких-либо возражений по поводу оказанных ОПЕРАТОРОМ услуг, сообщать о них ОПЕРАТОРУ в письменном виде в пятидневный срок, с момента получения услуг ОПЕРАТОРА. Оплата АБОНЕНТОМ заказанных или полученных услуг связи признаётся принятием или выполненной ОПЕРАТОРОМ работы (оказанных услуг связи).
- 4.3 ОПЕРАТОР имеет право:**
- 4.3.1 Не информировать АБОНЕНТА при возникновении кратковременных перерывов в предоставлении услуг (не более 4-х часов) на техническое обслуживание, профилактические и другие работы.
  - 4.3.2 По согласованию с АБОНЕНТОМ разместить на площади АБОНЕНТА свое оборудование, необходимое для предоставления услуг АБОНЕНТУ. АБОНЕНТ принимает данное оборудование на ответственное хранение, о чем составляется акт приема-передачи оборудования. В случае утраты или порчи оборудования, переданного АБОНЕНТУ на ответственное хранение, по вине последнего, АБОНЕНТ возмещает ОПЕРАТОРУ фактическую стоимость оборудования.
  - 4.3.3 Увеличить сроки подключения до соответствия персонального компьютера АБОНЕНТА требованиям, установленным п.3.3, выполнения АБОНЕНТОМ обязанностей, предусмотренных п.4.2.6 настоящего Регламента.
  - 4.3.4 Приостановить предоставление услуг в одностороннем порядке при нарушении АБОНЕНТОМ договорных



обязательств, в том числе в случае:

наличия задолженности у АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ или отсутствия на лицевом счете средств, достаточных для получения услуг;

на время планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг связи, в том числе, в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуги, если ОПЕРАТОР соответственно уведомит АБОНЕНТА за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании;

в случае несогласованных с ОПЕРАТОРОМ действий АБОНЕНТА, нарушающими положения настоящего Регламента и Договора;

осуществления АБОНЕНТОМ посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства Российской Федерации;

в случаях и порядке, предусмотренных Договором на оказание услуг и настоящим Регламентом.

При этом приостановление услуг может происходить по усмотрению ОПЕРАТОРА с любой даты расчётного периода. В этом случае, ОПЕРАТОР в течение периода времени, определённого условиями (в том числе и техническими) предоставления конкретной услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг АБОНЕНТОМ в любой момент. Для возобновления предоставления услуг АБОНЕНТ обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести и осуществить иные платежи, предусмотренные Прейскурантами на услуги ОПЕРАТОРА.

**4.3.5** Произвести смену сетевых реквизитов в одностороннем порядке, уведомив об этом АБОНЕНТА любым доступным способом за 10 дней. IP адрес является собственностью компании ООО «Курьер плюс».

**4.3.6** В любой момент в одностороннем порядке изменять Прейскурант, в том числе, цены на услуги, тарифы, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим предварительно уведомив АБОНЕНТА посредством публикации сообщения на официальном сайте ОПЕРАТОРА с указанием точной даты начала действия новых цен. При своем несогласии с любым изменением Прейскуранта, тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим АБОНЕНТ должен немедленно прекратить использовать услуги связи. Если после вступления указанных изменений в силу АБОНЕНТ продолжил использование услуги, то этим фактом АБОНЕНТ подтверждает согласие с внесенными изменениями.

**4.3.7** Списать задолженность АБОНЕНТА за услуги ОПЕРАТОРА с любого лицевого счета АБОНЕНТА в случае наличия у АБОНЕНТА нескольких лицевых счетов.

**4.3.8** Предоставлять услуги в кредит.

**4.3.9** Расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

**4.3.10** Расторгнуть Договор в одностороннем порядке и расформировать технологическую схему поддержки услуг, согласно п. 5.12 настоящего Регламента.

#### **4.4 АБОНЕНТ имеет право:**

**4.4.1** Получать информацию обо всех Услугах, оказываемых Оператором, в офисе по адресу: г. Шадринск, ул. Карла Либкнехта, дом 36, либо на сайте Оператора по адресу: <http://www.shadrinsk.net>

**4.4.2** Заказать у ОПЕРАТОРА дополнительные услуги. Стоимость дополнительных услуг определяется тарифами опубликованными на сайте ОПЕРАТОРА <http://www.shadrinsk.net/>.

**4.4.3** В любое время, в электронном виде, получать информацию о состоянии своего Лицевого счёта по адресу в

сети «Интернет»: В любое время, в электронном виде, получать информацию о состоянии своего Лицевого счёта по адресу в сети «Интернет»: [www.shadrinsk.net](http://www.shadrinsk.net) разделе «Статистика». Доступ к статистике по Лицевому счёту осуществляется с использованием сетевых реквизитов, указанных в Приложении №2 настоящего договора в разделе «Статистика». Доступ к статистике по Лицевому счёту осуществляется с использованием сетевых реквизитов, указанных в Приложении №1 настоящего договора.

- 4.4.4** Изменять Тарифный план, количество и виды Услуг, но не чаще, чем 1 раз в месяц и при условии оплаты услуг, предоставленных на момент подачи заявки.
- 4.4.5** Отказаться от исполнения Договора в любое время при условии оплаты ОПЕРАТОРУ фактически оказанных им услуг, связанных с исполнением обязательств по данному Договору, путем направления письменного уведомления.
- 4.4.6** Запросить у ОПЕРАТОРА предоставить, оказываемые им Услуги связи, не описанные в приложении №1, на иной адрес подключения, чем указан в заявлении АБОНЕНТА и Приложении 1 к договору, но только лишь при наличии письменного заявления АБОНЕНТА и требует заключение дополнительного соглашения к настоящему договору.

## **5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

- 5.1** Стоимость услуг Оператора, подлежащая оплате Абонентом, состоит из размера стоимости всех оказываемых услуг связи, предоставленных Абоненту, и начисляется на основании действующих, на момент оказания услуг цен (тарифов), за фактически затребованные услуги. Объем фактически потребленных Абонентом услуг устанавливается на основании статистических данных учетной системы Оператора. Списание абонентской платы за текущий месяц производится 1 (первого) числа текущего месяца с лицевого счета Абонента, при условии наличия денежных средств на ЛИЦЕВОМ СЧЕТЕ АБОНЕНТА, в количестве, достаточном для полной оплаты затребованных услуг связи, в противном случае услуги связи считаются неоплаченными полностью и не предоставляются.
- Стоимость услуг, предоставляемых ОПЕРАТОРОМ, исчисляется на основании выбранного АБОНЕНТОМ тарифа. Цены на услуги указываются в рублях, включая налоги. тарифы размещается на сайте ОПЕРАТОРА <http://www.shadrinsk.net>. Также на сайте могут быть указаны условия, определяющие предоставление конкретной услуги.
- 5.2** Денежные средства на ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ могут быть внесены АБОНЕНТОМ через кассу оператора, безналичным переводом, а также через систему электронных платежей.
- 5.3** За минимальный расчетный период, по истечении которого производится расчет за предоставленные услуги, принимается календарный месяц.
- 5.4** Моментом оплаты услуг АБОНЕНТОМ считается дата списания денежных средств с ЛИЦЕВОГО СЧЕТА АБОНЕНТА.
- 5.5** При наличии отрицательного баланса лицевого счета АБОНЕНТА при поступлении денежных средств в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность АБОНЕНТА перед ИСПОЛНИТЕЛЕМ.
- 5.6** АБОНЕНТ принимает на себя ответственность за уплату всех налогов и сборов, связанных с использованием услуги и покупками через услугу.
- 5.7** Весь учет потребляемых услуг и контроль за своевременностью платежей ведется автоматизировано с помощью расчетно-информационной системы ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОР несет ответственность за информацию, представленную на лицевом счете АБОНЕНТА. Ежедневно и ежемесячно АБОНЕНТУ автоматизировано, на странице персональной статистики <http://www.shadrinsk.net> формируется итоговая

информация об объеме предоставленных услуг за прошедший день или месяц (статистическая сводка). Статистическая сводка готовится с помощью технических средств ОПЕРАТОРА на основании собранных статистических данных и служит основанием для дальнейших финансовых расчетов.

- 5.8** АБОНЕНТУ предоставляется возможность стандартными средствами ознакомиться с текущим состоянием лицевого счёта, в котором фиксируются объемы использованных услуг в натуральном выражении и остаток денежных средств на лицевом счёте. Показатели лицевого счёта являются основанием для определения и проведения финансовых взаиморасчетов между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ.
- 5.9** Перерасчет АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ за прошедший месяц производится путём возврата денежных средств на лицевой счёт АБОНЕНТА, если услуги ОПЕРАТОРА были АБОНЕНТОМ своевременно оплачены, но не предоставлялись по вине ОПЕРАТОРА на срок свыше **трёх рабочих** дней (по графику правового управления Роструда РФ). Согласно п.3.8.2 настоящего Регламента, отсчёт дней начинается с момента регистрации ремонтной заявки ОПЕРАТОРОМ.
- 5.10** Перерасчёт производится за все дни отсутствия связи, с момента регистрации заявки на ремонт в технической службе ОПЕРАТОРА. После возобновления предоставления услуг связи АБОНЕНТ, в течение 14 дней, должен отправить заявку на перерасчёт ОПЕРАТОРУ.
- 5.11** Возврат денежных средств за бесплатные услуги не может быть произведён в силу их нулевой стоимости.
- 5.12** Если АБОНЕНТ не оплачивает задолженность в течение шести месяцев, с момента письменного уведомления АБОНЕНТА о её возникновении на его лицевом счете, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ АБОНЕНТА от исполнения Договора. При этом договорные отношения между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ прекращаются, ОПЕРАТОР полностью расформировывает технологическую схему поддержки услуг. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.
- 5.13** В разделе "Назначение платежа" всех платежных документов АБОНЕНТА обязательна ссылка на номер его Договора или ЛИЦЕВОГО СЧЕТА.
- 5.14** Платежи по Договору в кассу ОПЕРАТОРА принимаются в рабочее время и заносятся в течение текущего рабочего дня.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1** ОПЕРАТОР несёт ответственность перед АБОНЕНТОМ за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению услуг связи в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.
- 6.2** ОПЕРАТОР освобождается от ответственности за вред, причиненный АБОНЕНТУ, если отсутствие связи вызвано непреодолимой силой (пожар, стихийное бедствие, грозы, военные действия и др.), а также неисправностью ПАКа АБОНЕНТА.
- 6.3** Несоблюдение ИСПОЛНИТЕЛЕМ своих обязательств и/или оказание услуг (выполнение работ) с недостатками, которые не были ранее оговорены ИСПОЛНИТЕЛЕМ в Договоре или настоящем Регламенте, при условии их установления компетентными органами в предусмотренном законодательством РФ порядке, дает АБОНЕНТУ право на защиту своих интересов в порядке, предусмотренном главой II Закона РФ «О защите прав потребителей».
- 6.4** ОПЕРАТОР освобождается от ответственности перед АБОНЕНТОМ, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие вины АБОНЕНТА, либо непреодолимой силы.

- 6.5** ОПЕРАТОР не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой АБОНЕНТОМ, за исключением собственной информации ОПЕРАТОРА.
- 6.6** АБОНЕНТ обязуется использовать услуги ОПЕРАТОРА только легальным образом и не переносить на ОПЕРАТОРА ответственность за ущерб любого рода, понесенный АБОНЕНТОМ или третьей Стороной в ходе использования АБОНЕНТОМ услуг ОПЕРАТОРА.
- 6.7** В случае несоответствия технических характеристик ПАКа АБОНЕНТА, требованиям, указанным в п. 3.3 ОПЕРАТОР не несет ответственность за корректную работу сети.
- 6.8** ОПЕРАТОР не несет ответственности за качество оборудования АБОНЕНТА и заменяемых и восстанавливаемых элементов данного оборудования.
- 6.9** ОПЕРАТОР несет ответственность за нарушение сроков оказания услуг связи по передаче данных, неокказание услуг связи по передаче данных, некачественное оказание услуг связи по передаче данных только в случае получения заявки о технической неисправности, а также использования АБОНЕНТОМ соответствующего требованиям действующего законодательства Российской Федерации (в т.ч. сертифицированного) оборудования для подключения к сети связи ОПЕРАТОРА и лицензированного программного обеспечения.
- 6.10** При приостановлении действия услуг на основании пункта 4.3.4 Регламента, в случае нарушения АБОНЕНТОМ договорных обязательств, ОПЕРАТОР вправе не проводить перерасчет АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ за все время непредставления услуг связи АБОНЕНТУ.
- 6.11** ОПЕРАТОР не несет ответственности за наличие вирусов и других вредоносных программ в программном обеспечении или любых других материалах, полученных АБОНЕНТОМ посредством услуги.
- 6.12** ОПЕРАТОР не несет ответственности и не возмещает убытки в случае несанкционированного использования третьими лицами пароля доступа АБОНЕНТА. АБОНЕНТ обязан немедленно изменить пароль и оповестить ПЕРСОНАЛ ОПЕРАТОРА в случае компрометации паролей.
- 6.13** ОПЕРАТОР не несет ответственности за несоблюдение АБОНЕНТОМ мер предосторожности и защиты своего компьютера, локальной сети от несанкционированного доступа и причинения материального ущерба АБОНЕНТУ со стороны третьих лиц.
- 6.14** ОПЕРАТОР ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед АБОНЕНТОМ за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые косвенные потери и их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг.
- 6.15** В случае наступления события, указанного в п. 4.3.4 Регламента, ОПЕРАТОР не гарантирует АБОНЕНТУ немедленную приостановку в предоставлении услуг связи.
- 6.16** ОПЕРАТОР не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его ответственности.
- 6.17** АБОНЕНТ несёт ответственность перед ОПЕРАТОРОМ в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.
- 6.18** АБОНЕНТ принимает на себя ответственность за регулярную, не менее одного раза в неделю, проверку сайта ОПЕРАТОРА адресу <http://www.shadrinsk.net> и почтового ящика, зарегистрированного в расчётно-информационной системе ОПЕРАТОРА для ознакомления с новостями компании и определения подобных изменений.
- 6.19** ОПЕРАТОР и АБОНЕНТ несут ответственность друг перед другом только в случаях, предусмотренных

заключенным между ними Договором, настоящим Регламентом, действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **7.1** Порядок рассмотрения претензий:

В соответствии с настоящим Регламентом АБОНЕНТ вправе предъявить претензию ОПЕРАТОРУ;

Претензия предъявляется в письменной форме, к претензии АБОНЕНТ прилагает копию договора. При отсутствии копии договора претензия возвращается ОПЕРАТОРОМ без рассмотрения АБОНЕНТУ

Претензии АБОНЕНТА предъявляются ОПЕРАТОРУ и рассматриваются в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки;

В случае признания претензий АБОНЕНТА об ошибочно произведенных начислениях либо иных денежных (финансовых) претензий, связанных с оказанием услуг, ОПЕРАТОР в момент признания таких претензий зачисляет денежную сумму, эквивалентную сумме признанных претензий на лицевой счет АБОНЕНТА. Моментом признания претензии АБОНЕНТА считается момент отправления уведомления о таком признании на адрес электронной почты АБОНЕНТА, указанный в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА и/или посредством факсимильной связи по номеру, указанному в Договоре АБОНЕНТА. При этом такое уведомление и зачисление денежных средств считаются письменным ответом ОПЕРАТОРА на претензию АБОНЕНТА.

### **7.2** Уведомления и письма считаются надлежащим образом доведенным до сведения АБОНЕНТА, а АБОНЕНТ, соответственно, надлежащим образом уведомленным (получившим письма и уведомления) в момент их отправки на адрес электронной почты, указанный в приложениях к Договору или размещения на странице персональной статистики АБОНЕНТА в расчетно-информационной системе ОПЕРАТОРА. При этом форма таких уведомлений и писем признается Сторонами письменной и имеет юридическую силу.

### **7.3** Действие Договора может быть досрочно прекращено по инициативе ОПЕРАТОРА, в случае форс-мажорных обстоятельств, на основании уведомления, направленного АБОНЕНТУ не менее чем за 30 дней до предполагаемого срока прекращения Договора. В этом случае согласия АБОНЕНТА не требуется.

### **7.4** Действие Договора может быть досрочно прекращено по инициативе ОПЕРАТОРА: за несогласованные действия АБОНЕНТА, предусмотренные пунктом 3.7 настоящего Регламента;

за несоблюдение правил АБОНЕНТОМ, описанных в п.4.2.4 настоящего Регламента;

в случаях, предусмотренных пунктами 4.3.10 и 5.12 настоящего Регламента;

При этом Абонент уведомляется (за исключением п.5.12) в течение 15 дней с момента прекращения предоставления услуг по настоящему Договору.

### **7.5** При расторжении договора ОПЕРАТОР не возмещает АБОНЕНТУ стоимость подключения.

### **7.6** Расторжение договора между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и АБОНЕНТОМ не освобождает последнего от обязанности компенсировать ОПЕРАТОРУ имеющуюся на момент расторжения договора задолженность по оплате услуг.

### **7.7** При расторжении Договора по причинам, не предусмотренным Регламентом, вопросы, не урегулированные положениями настоящего Регламента, решаются по соглашению сторон или в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.