

« _____ » _____ 2021 г.

Правила оказания услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи для абонентов ЗАО «Телеком 21»

Закрытое акционерное общество «Телекоммуникации 21», именуемое в дальнейшем «Оператор» оказывает физическим и юридическим лицам, с которыми заключены договоры на оказание услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи, руководствуясь заключенными договорами, Федеральным законом от 07.07.2003 N126-ФЗ "О связи", Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными, Постановлением Правительства от 31 декабря 2021 г. N 2607, а также настоящими Правилами.

1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. «Абонент» - пользователь услугами связи по передаче данных, с которым заключен договор об оказании услуг связи по передаче данных при выделении для этих целей уникального номера идентификации (лицевого счета) или физическое лицо, акцептовавшее публичную оферту в целях использования телематических услуг для личных, семейных, домашних и других целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2. «Абонентская линия» - линия связи, от точки разграничения ответственности между оператором связи до порта абонентского устройства.

1.3. «Абонентский интерфейс» - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским оборудованием.

1.4. «Абонентский терминал» - пользовательское оборудование, используемое Абонентом для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии.

1.5. «Абонентская система оплаты услуг связи» - система оплаты услуг, при которой сумма платежей абонента за определенный (расчетный) период времени (месяц, декаду и др.) является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг.

1.6. «Абонентская плата» - предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода.

1.7. «Авторизация» - последовательность действий Абонента по введению имени пользователя и пароля для соединения с узлом связи и открытию доступа к сети передачи данных.

1.8. «Бланк-заказ» - неотъемлемая часть Договора, содержащая данные об Абоненте и заказываемых Услугах.

1.9. «Вредоносное программное обеспечение» – программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с пользовательского оборудования информации без согласия Абонента, либо к ухудшению параметров функционирования пользовательского оборудования или сети связи.

1.10. «Выделенная линия» - некоммутируемый канал, непосредственно связывающий оборудование Абонента и узел связи Оператора и обеспечивающий постоянное подключение к сети.

1.11. «Договор» -. Соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги

1.12. "Информационная система" - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий и технических средств.

1.13. «Лицевой счет» - идентификационный номер Абонента, присваиваемый Оператором при заключении договора об оказании услуг связи по передаче данных, однозначно определяющий (идентифицирующий) Абонента перед Оператором как плательщика и пользователя в сети связи Оператора.

1.14. «Личный кабинет» - web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета.

1.15. «Лицензии»:

- лицензия Оператора №Л030-00114-77/00072909 от 14.11.2019 г. на предоставление услуг внутризоновой телефонной связи;
- лицензия Оператора №Л030-00114-77/00070689 от 05.06.2019г. на предоставление услуг связи по предоставлению каналов связи;

- лицензия Оператора №Л030-00114-77/00072910 от 14.11.2019г. на предоставление услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа;
 - лицензия Оператора № Л030-00114-7700087588 от 07.12.2016г. на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче голосовой информации;
 - лицензия Оператора № Л030-00114-7700087589 от 07.12.2016г. на оказание телематических услуг связи;
 - лицензия Оператора № Л030-00114-7700065585 от 08.05.2018г. на предоставление услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- 1.16. «Оператор» - ЗАО «Телеком 21».
- 1.17. «Объект» – помещение или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора, где может быть установлено оборудование Оператора в целях предоставления Абоненту Услуг по Договору.
- 1.18. «Пользовательское оборудование» – оборудование, принадлежащее Абоненту и подключаемое им к оборудованию.
- 1.19. «Предоставление доступа к сети передачи данных» - совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии для обеспечения возможности подключения к сети передачи данных пользовательского оборудования к узлу связи сети передачи данных или с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи по передаче данных.
- 1.20. «Пропуск трафика» - осуществление процесса установления соединения и передачи информации между Абонентами (сетями электросвязи).
- 1.21. «Расчетный период» - календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего дня того же календарного месяца, в котором были оказаны услуги.
- 1.22. «Служба сообщений» - web-страница в Личном кабинете, предназначенная для обмена сообщениями между Оператором и Абонентом.
- 1.23. «Соединение по сети передачи данных (сеанс связи)» - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию.
- 1.24. «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных.
- 1.25. «Трафик» - нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений или сигналов, поступающих на средства связи.
- 1.26. «Узел связи сети передачи данных» - средства связи, выполняющие функции систем коммутации сети передачи данных.
- 1.27. «Учетное имя пользователя и пароль» - уникальное имя и пароль Абонента, используемые для получения доступа к услугам связи по передаче данных.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОПЕРАТОРОМ

- 2.1. Абонент поручает и оплачивает, а Оператор принимает на себя обязательства по предоставлению услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи (именуемых далее – «Услуги»).
- 2.2. Услуги предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, лицензиями Оператора, лицензионными условиями, условиями Договора, действующим тарифным планом и прейскурантом цен Оператора.
- 2.3. Тарифные планы, перечень и стоимость Услуг, оказываемых Оператором, размещаются Оператором на его официальном сайте: <http://www.t21v.ru>. При заключении настоящего Договора Абонент производит выбор и оплату Услуг в соответствии с тарифами, утвержденными на момент заключения Договора. Оператор обязуется уведомить Абонента обо всех действующих на дату заключения Договора Тарифных планах.
- 2.4. Услуги предоставляются Оператором Абонентам на основании Бланк–Заказов, подписываемых Сторонами одновременно с Договорами. В случае изменения Тарифного плана Стороны оформляют новый Бланк–Заказ. Смена тарифного плана для Абонента является платной услугой и производится Оператором по утвержденным расценкам.
- 2.5. Оператор вправе привлекать агентов и дилеров для осуществления поиска потенциальных Абонентов и заключения с ними договоров по типовым формам, утверждённым Оператором и размещенным на его официальном сайте, от имени и за счет Оператора. В целях подтверждения полномочий агента и дилера, Оператор выдает им доверенности на осуществление соответствующих действий.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1. Оплата Услуг производится Абонентом в рублях Российской Федерации. Способы оплаты услуг размещены на официальном сайте Оператора.

3.2. Тарифы на услуги связи устанавливаются Оператором самостоятельно, если иной порядок не предусмотрен законодательством Российской Федерации. Изменения тарифных планов публикуются на официальном сайте Оператора и (или) через Информационные системы не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до их введения. По заявлению Абонента извещение об изменении тарифов для оплаты Услуг возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес Личного кабинета. Измененные тарифные планы обязательны для применения при расчетах между Сторонами со дня их введения.

3.3. При полной смене тарифной политики Оператор вправе установить автоматическую замену определённых тарифов на вновь вводимые без дополнительного подписания с каждым Абонентом нового Бланк-заказа. При этом Оператор обязуется в порядке, предусмотренном п. 3.2. настоящих Правил, уведомить всех Абонентов о полной смене тарифных планов и замене определённых тарифов на другие, которая производится в автоматическом режиме в случае неподачи Абонентом уведомления о несогласии до даты их введения. Абонент – физическое лицо вправе уведомить о своем несогласии в письменном или устном (по телефону) виде. Абонент – юридическое лицо уведомляет о своем несогласии в письменном виде. После получения Оператором от Абонента указанного уведомления, Стороны согласовывают возможность смены тарифного плана в соответствии с вновь вводимыми тарифами либо расторжения договорных отношений по согласованию сторон.

3.4. При регистрации в сети передачи данных Оператор открывает Абоненту лицевой счет. Оператор начинает предоставление Услуг связи с момента поступления на лицевой счет Абонента предварительной оплаты согласно выбранному тарифному плану.

3.5. Весь учет потребляемых Услуг ведется автоматически с помощью оборудования Оператора. Списание средств с лицевого счета Абонента происходит автоматически и производится по тарифным планам, действующим на момент оказания Услуг.

3.6. Подсчет трафика ведется на шлюзе Оператора с помощью сертифицированного оборудования, при этом 1 Гбайт содержит 1024 Мбайт, 1 Мбайт содержит 1024 Кбайт, 1 Кбайт содержит 1024 Байт.

3.7. Оператор выставляет к оплате трафик в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом. В трафик входит как инициированный Абонентом, так и неинициированный Абонентом трафик (например, результаты деятельности вредоносных программ и прочее).

3.8. К ежемесячным платежам в зависимости от выбранной Абонентом Услуги относятся: ежемесячный платеж за предоставление порта, абонентская плата, плата за трафик, плата за услуги, которые могут быть заказаны Абонентом дополнительно.

3.9. Оплата Услуг осуществляется в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом и порядком расчетов.

3.10. При пользовании авансовой схемой расчетов Стороны руководствуются следующими положениями:

3.10.1. Абонент самостоятельно следит за остатком средств на своем лицевом счете, используя Личный кабинет на сервере статистики Оператора, при необходимости запрашивает у Оператора счет на предоплату и вносит авансовые платежи. Показатели лицевого счета являются основанием для проведения расчетов между Оператором и Абонентом.

3.10.2. Размер авансового платежа (в том числе при повторном подключении) - с абонента взимается сумма единовременным платежом в размере равном полной абонентской плате за месяц, при условии исправности абонентской линии связи до порта абонентского устройства. В случае неисправности абонентской линии абонентская плата за подключение взимается полностью согласно условиям подключения на территории абонента.

3.10.3. В случае если сумма аванса превышает стоимость предоставленных Услуг, Оператор зачисляет образовавшуюся разницу в стоимости Услуг в счет оплаты услуг в следующем месяце.

3.10.4. Если стоимость оказанных Абоненту Услуг превысит сумму аванса, авансовая оплата Услуг будет возможна только после погашения образовавшейся задолженности и внесения на лицевой счет денежных средств в размере, достаточном для получения Услуг.

3.10.5. Расчёты между Сторонами за оказанные Абоненту Услуги на условиях аванса, предварительной оплаты, рассрочки или отсрочки оплаты не являются коммерческим кредитом в смысле статьи 823 Гражданского кодекса Российской Федерации. По денежным обязательствам Сторон в рамках оказанных Абоненту Услуг положения статьи 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации не применяются.

3.11. В случае полного исчерпания денежных средств либо установления отрицательного баланса на лицевом счете Абонента различными Тарифными планами может быть предусмотрено приостановление оказания Услуг Оператором в автоматическом режиме, при этом начисление абонентской платы не прекращается.

3.12. При изменении Тарифных планов Оператор производит перерасчет сумм, оплаченных Абонентом по авансовой схеме.

3.13. Оператор до 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчетным, выписывает Абоненту – юридическому лицу акт за оказанные услуги связи в расчетном месяце и счет-фактуру, а также счет на предоплату услуг в текущем месяце.

3.14. Счета-фактуры, акты за оказанные Услуги связи доставляются Абоненту – юридическому лицу по адресу, указанному в Договоре, не позднее 10 (десяти) рабочих дней после их выставления.

3.15. При истечении срока действия Договора или при его расторжении Стороны осуществляют окончательные взаиморасчеты.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Оператор имеет право:

4.1.1. Отказать в заключении Договора и предоставлении Услуг связи при отсутствии у Оператора технической возможности предоставления доступа к Услугам.

4.1.2. Отказать в увеличении количества предоставляемых Абоненту по Договору Услуг при наличии задолженности Абонента по иным оказанным ему Оператором услугам.

4.1.3. Самостоятельно устанавливать и изменять тарифные планы, правила тарификации с предварительным уведомлением об этом Абонента через официальный сайт Оператора и (или) Информационные системы не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до введения в действие новых изменений. По заявлению Абонента извещение об изменении тарифов для оплаты Услуг возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес Личного кабинета. Факт пользования Абонентом Услугами после введения в силу указанных изменений считается его согласием продолжения договорных отношений с Оператором на измененных условиях.

4.1.4. Приостановить оказание Услуг связи, уведомив об этом Абонента в письменной форме или с использованием средств связи Оператора (службы сообщений) в случаях:

- нарушения Абонентом правил эксплуатации пользовательского или оборудования Оператора, повлекшего за собой повреждение оборудования Оператора или нарушение работы линий связи Оператора;
- наличия у Абонента задолженности по оплате Услуг связи;
- использования Абонентом несертифицированного пользовательского оборудования;
- появления со стороны Абонента некорректных сетевых реквизитов (например, использование IP-адресов, не выделявшихся Абоненту Оператором);
- нарушения Абонентом иных требований, связанных с оказанием услуг связи и установленных законодательством Российской Федерации, а также Договором.

В случае не устранения Абонентом нарушений, предусмотренных настоящим пунктом, в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления о намерении приостановить оказание Услуг связи Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор.

4.1.5. Расторгнуть Договор в случае прекращения у Абонента права владения и пользования помещением, в котором установлено оборудование.

4.1.6. В одностороннем порядке с предварительным уведомлением Абонента вводить новые Услуги, изменять наименование существующих Услуг с сохранением технологии их предоставления.

4.1.7. При необходимости проводить планово-профилактические, ремонтные работы без проведения перерасчета абонентской платы, если срок выполнения данных работ не превышает 24 часа.

4.1.8. Требовать от Абонента надлежащим образом заверенные копии документов, необходимых для заключения и исполнения Договора:

4.1.8.1. Для Абонентов - юридических лиц – устав; свидетельство о государственной регистрации; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; выписка из ЕГРЮЛ; решение о назначении единоличного исполнительного органа юридического лица; доверенность; документ, подтверждающий право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование;

4.1.8.2. Для Абонентов - индивидуальных предпринимателей – свидетельство о государственной регистрации; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; выписка из ЕГРИП; документ, подтверждающий право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование.

4.1.8.3. Вносить предложения по изменению Договора, подключению Абонентом новых Услуг путем размещения оферты на сайте ЗАО «Телеком 21» www.t21v.ru или направления письменного уведомления Абоненту на бланках счетов или иными способами.

4.2. Оператор обязуется:

4.2.1. Предоставить Абоненту доступ к сети передачи данных, Услугам при наличии технической возможности.

4.2.2. Оказывать Абоненту Услуги 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением времени, необходимого для проведения планово-профилактических и регламентных работ.

4.2.3. Учитывать всю информацию о потребленных Услугах и платежах Абонента.

4.2.4. В случае перерыва в предоставлении услуг (если Абонент сообщил Оператору о перерыве или перерыв имел место по вине Оператора):

- зарегистрировать факт перерывов в предоставлении услуг. Началом перерыва считается время уведомления о перерыве связи Оператора Абонентом или (в случае перерыва по вине Оператора) реальный момент возникновения перерыва;

- присвоить выявленной неисправности категорию, в соответствии с приведенной Таблицей и в течении указанных сроков (за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшие не по его вине, неисправности устраняются в технически обоснованные сроки, которые могут превышать указанный срок) произвести действия по устранению причины перерыва и возобновить предоставление Услуг:

Категория	Вид неисправности	Время устранения
Высшая (Неисправность класса А)	Обрыв магистрального оптического кабеля. Отсутствие трафика ШПД (межоператорское взаимодействие). Выход из строя оборудования, либо неисправность электропитания на центральном узле. Неисправность системы биллинга.	В максимально короткий срок, не более 24 часов.
Высокая (Неисправность класса В)	Выход из строя оборудования, либо неисправность электропитания на выносном узле.	36 часов
Средняя (Неисправность класса С)	Авария на оборудовании базовой станции сети Wi-Fi. Неисправность оборудования абонента, являющегося юридическим лицом. Обрыв оптического кабеля до группы абонентов (распределение).	48 часов (для БС Wi-Fi – выезд в рабочие дни до 15:00)
Низкая (Запрос на обслуживание)	Неисправность оборудования или обрыв оптического кабеля до абонента (доступ), являющегося физическим лицом.	1-7 суток

4.2.5. В случае перерыва в предоставлении Услуг по вине Оператора снижается оплата Абонентом Услуг в месяце подписания акта, подтверждающего факт перерыва в предоставлении Услуг, в размере 1/720 (одной семисот двадцатой) части от абонентской платы за каждый полный час перерыва в предоставлении Услуг. Перерывы до 30 (тридцати) минут включительно подлежат оплате обычным порядком. Перерывы свыше 30 (тридцати) минут округляются до полного часа.

4.2.6. При возникновении перерывов в предоставлении услуг в случаях, предусмотренных п. 4.1.7 настоящих Правил, услуги подлежат оплате в полном объеме.

4.2.7. Извещать Абонента путем размещения информации на официальном сайте Оператора и (или) через Информационные системы об изменении тарифов на оказываемые Услуги, условий их предоставления не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до введения в действие данных изменений. По заявлению Абонента извещение об изменении тарифов для оплаты Услуг возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес Личного кабинета.

4.2.8. Извещать Абонента через официальный сайт Оператора о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг, связанных с проведением планово-профилактических и регламентных работ, не менее чем за 3 (три) дня до предполагаемой даты их проведения.

4.2.9. Предоставлять Абоненту полную и достоверную информацию об оказываемых Услугах.

4.2.10. По письменному заявлению Абонента приостановить оказание услуг связи.

4.2.11. Информировать Абонента о крупных авариях, препятствующих пользованию Услугами, и о предполагаемых сроках устранения этих аварий. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на официальном сайте Оператора.

4.2.12. Предоставлять Абоненту возможность получения консультаций службы технической поддержки по телефону: (843) 2020202 в круглосуточном режиме 7 (семь) дней в неделю. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением услуг связи. Никакая информация/рекомендации, даваемые Оператором, его сотрудниками, филиалами, организациями, действующими по поручению Оператора, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями, но не техническим способом обеспечения предоставления услуг. Идентификация Абонента при обращении в службу технической поддержки производится по номеру лицевого счета Абонента.

4.2.13. Выставлять Абоненту счет за Услуги по указанным им в Договоре реквизитам.

4.2.14. Предпринимать все необходимые меры для обеспечения соблюдения тайны информации, передаваемой по сети передачи данных. Доступ третьих лиц к данной информации предоставляется исключительно в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

4.2.15. Возобновлять предоставление Услуг в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем предоставления Абонентом документов, подтверждающих факт устранения нарушений, явившихся

основанием для приостановления оказания Услуг. В случае, если основанием приостановления оказания Услуг явилось наличие задолженности по оплате этих Услуг, возобновление предоставления Услуг производится Оператором в течение суток со дня предоставления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности.

4.3. Абонент имеет право:

4.3.1. 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.

4.3.2. Изменить тарифный план по письменному заявлению до 1 числа месяца, следующего за расчетным периодом.

4.3.3. Требовать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы и наборе оказываемых Услуг.

4.3.4. Требовать устранения нарушений связи, произошедших не по вине Абонента, в согласованные с Оператором сроки.

4.3.5. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора с предварительным письменным уведомлением Оператора не менее чем за 30 (тридцать) дней при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию услуг связи и погашения задолженности по оплате предоставленных Услуг.

4.3.6. Обратиться к Оператору для устранения неисправности, возникшей по вине Абонента, в соответствии с действующими Тарифами Оператора за дополнительную плату.

4.4. Абонент обязуется:

4.4.1. Пользоваться оказываемыми ему Услугами в соответствии с положениями Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

4.4.2. Регулярно следить за потреблением оказанных Оператором Услуг, их количеством и стоимостью, включая объем своего входящего и исходящего трафика в Личном кабинете на сайте <http://www.t21v.ru>.

4.4.3. Регулярно и своевременно знакомиться с публикуемой информацией для Абонентов и со всеми изменениями, связанными с реализацией Договора, на сайте <http://www.t21v.ru>.

4.4.4. Своевременно и в полном объеме оплачивать Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора, прейскурантом цен, выбранным тарифным планом и перечнем предоставляемых Услуг.

4.4.5. Возместить Оператору убытки за период вынужденного приостановления оказания Услуг, возникшего из-за повреждений или простоя оборудования по вине Абонента, из расчета тарифа за соответствующую услугу пропорционально времени приостановления ее оказания.

4.4.6. Сообщать Оператору в письменной форме в срок, не превышающий 60 дней, об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения, а также о прекращении своего права владения или пользования помещением, в отношении которого заключен Договор. Направление Оператором документации без учета произошедших у Абонента изменений, если соответствующего письменного уведомления Оператором своевременно получено не было, считается надлежащим исполнением Оператором соответствующих прав и обязанностей, в том числе в случае возврата почтовой организацией направленных документов по причине отсутствия Абонента.

4.4.7. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

4.4.8. Не производить технического обслуживания, ремонта или иного воздействия на абонентскую линию, и (или) пользовательское оборудование, а также допускать несогласованный с Оператором перенос абонентской линии с целью ее дальнейшего присоединения к линии связи Оператора, пользования Услугами.

4.4.9. В случае утраты или повреждения абонентской линии, оборудования Оператора Абонент должен возместить убытки Оператора, в том числе стоимости оборудования, по остаточной стоимости согласно Акту сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа к Услугам, путем оплаты счета Оператора в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления счета.

4.4.10. Информировать Оператора о замеченных им фактах самовольного подключения к линии связи Оператора третьих лиц и повреждениях на линии связи, абонентской линии, оборудовании, находящимся в собственности Оператора.

4.4.11. При прекращении действия Договора (независимо от причины) вернуть Оператору абонентскую линию, оборудование, находящиеся в собственности Оператора, в течение 5 (пяти) дней с даты прекращения действия Договора по соответствующему Акту, если иное не предусмотрено Договором. При неисполнении Абонентом указанной обязанности Оператор имеет право помимо взыскания убытков, в том числе по остаточной стоимости оборудования, согласно Акту сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа к Услугам взыскать с Абонента пени в размере 1% (одного процента) от стоимости оборудования, указанной в Акте сдачи-приёмки Услуг по предоставлению доступа к Услуге, за каждый день просрочки, а также потребовать возмещения расходов, связанных с его возвратом (включая судебные издержки).

4.4.12. Соблюдать правила эксплуатации оборудования.

4.4.13. Регулярно проверять наличие изменений тарифов, прейскуранта цен на оказываемые Услуги, условий их предоставления на официальном сайте Оператора и (или) в Информационных системах, а также адрес электронной почты или электронный адрес Личного кабинета Абонента в случае, если Абонент изъявил Оператору желание в заявлении получать извещения о подобных изменениях на адрес электронной почты или электронный адрес Личного кабинета Абонента.

4.4.14. При использовании услугами телематической службы доступа к информационным ресурсам глобальной сети Интернет соблюдать следующие правила:

4.4.14.1. не отправлять по сети информацию, содержание которой противоречит законодательству Российской Федерации и международным нормам;

4.4.14.2. не использовать сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

4.4.14.3. не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством услуг программное обеспечение или другие материалы, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;

4.4.14.4. не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом и не имеющее соответствующей лицензии;

4.4.14.5. не использовать сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации. В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем. 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;
- 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.

4.4.14.6. 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 других кодов авторизованного доступа);

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

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

4.4.14.9. не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе. 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 модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;
- принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также принять меры по защите своего оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с условиями Договора и положениями действующего законодательства Российской Федерации.

5.2. Абонент несёт ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- б) нарушение правил эксплуатации пользовательского оборудования;
- в) нарушение запрета на подключение пользовательского оборудования, не соответствующего установленным требованиям;
- г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.

5.3. В случаях, указанных в подпунктах "б" - "г" пункта 5.2 настоящих Правил, Оператор вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

5.4. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент уплачивает Оператору неустойку в размере 1 % стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы задолженности.

5.5. В случае несоблюдения Абонентом правил эксплуатации оборудования или не соблюдения запрета на подключение к абонентской линии без письменного согласования с Оператором, в том числе не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причинённых такими действиями Абонента убытков.

5.6. Оператор не несёт ответственность и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц к пользовательскому оборудованию Абонента. Зона ответственности Оператора по обеспечению защиты Услуги от несанкционированного доступа третьих лиц распространяется на сеть и оборудование Оператора до Объекта в соответствии со Схемой организации оказания услуг и разграничения зон ответственности Оператора и Абонента (раздел 7 настоящих Правил).

5.7. Оператор не несет ответственности за содержание и достоверность информации, передаваемой и получаемой Абонентом посредством получения услуг связи.

5.8. Оператор не несет ответственности и не отвечает за ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности использования полученной из сети информации, рекламы, товаров и услуг. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием услуг и сети Интернет.

5.9. Оператор не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для Абонента материалы, в частности, материалы, оскорбляющие человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

5.10. Абонент несет полную ответственность за все обращения к услуге и действия, предпринятые через обращение к услуге, имевшие место при введении пользовательского имени (логина) и пароля Абонента. Абонент полностью ответственен за сохранность своего пароля и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного его использования («взлома»). Оператор не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами логина и пароля Абонента.

5.11. Оператор освобождается от ответственности за ущерб и убытки, понесенные Абонентом в результате неправомерного пользования услугами по сети передачи данных; за перерывы в предоставлении услуг связи в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору; за полные или частичные прерывания предоставления услуг по передаче данных, связанные с заменой и ремонтом оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети передачи данных; за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет; за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента.

5.12. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми Узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны в сети передачи данных и/или сети Интернет.

5.13. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло по вине Абонента.

5.14. Ответственность Оператора по настоящему Договору ограничена суммой реального ущерба в пределах суммы 1 (одного) ежемесячного платежа Абонента по настоящему Договору.

5.15. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если они явились следствием действия обстоятельств непреодолимой силы: пожара, наводнения и других стихийных бедствий, военных действий любого характера, изменений действующего законодательства в области оказания информационных услуг, делающих невозможным исполнение Договора, а также установления государственными органами власти и управления ограничений на передачу, предоставление и использование информации либо других обстоятельств, находящихся за пределами контроля Сторон.

5.16. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Стороны незамедлительно оповещают друг друга о начале и прекращении указанных выше обстоятельств, но не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней после начала (прекращения) их действия. Уведомление о наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы должно быть документально подтверждено соответствующими государственными органами.

5.17. Если обстоятельства непреодолимой силы будут длиться более 45 (сорока пяти) календарных дней, то каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору, при этом Стороны обязаны произвести взаиморасчеты в течение 10 (десяти) банковских дней после расторжения Договора.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ К ОПЕРАТОРУ

6.1. Претензии предъявляются Абонентом в письменном виде и подлежат регистрации в установленном у Оператора порядке.

Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или некачественным предоставлением Услуг, принимаются в течение 6 (шести) месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу.

6.2. Претензии, предъявленные по истечении указанных сроков, Оператором не рассматриваются. Предъявление Абонентом претензии до обращения в судебные органы является обязательным.

6.3. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба.

6.4. Рассмотрение претензий производится Оператором в установленный законодательством Российской Федерации 60-дневный срок.

О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившим её Абоненту.

Если претензия признана Оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг, подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом.

Требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Услуг средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления Услуг, признанные Оператором обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными. Ответственность Оператора перед Абонентом по настоящему Договору ограничена суммой реального ущерба, но не более суммы 1 (одного) ежемесячного платежа Абонента по настоящему Договору.

6.5. При отклонении претензии полностью или частично, или неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в судебные органы по месту нахождения Оператора. Требования Оператора к Абоненту также предъявляются в судебные органы по месту нахождения Оператора.

7. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И РАЗГРАНИЧЕНИЯ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТА:

7.1. Малоэтажные жилые помещения (подключаемые по технологии GPON).

Малоэтажное жилое помещение – индивидуальное (частное) жилое помещение (высотой не более 4 этажей), которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства), например, таунхаусы, дуплексы, коттеджи и другие.

ONT-оборудование – это абонентское оборудование (с англ. – Optical Network Terminal), работающее по технологии GPON.

Технология GPON (с англ. - Gigabit Passive Optical Network) – это технология гигабитной пассивной оптической сети.

Объект – адрес подключения услуг(и) по Заявлению/Заказу (договору).

Стоимость подключения к сети связи в малоэтажном жилом помещении - включает установку на Объекте ONT оборудования, совокупность монтажных работ и материалов по прокладке абонентской линии от шкафа оптического распределительного Оператора до Объекта.

Результат работ по подключению и оборудованию до Объекта и используемые для него материалы остаются в собственности Оператора и к Абоненту не переходят.

Стоимость работ и материалов по прокладке абонентской (кабельной) линии внутри помещения Абонента, настройка программного обеспечения и иные дополнительные, связанные с подключением, услуги, а также настройка Wi-Fi-маршрутизатора, не входят в стоимость подключения и оплачиваются абонентом в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

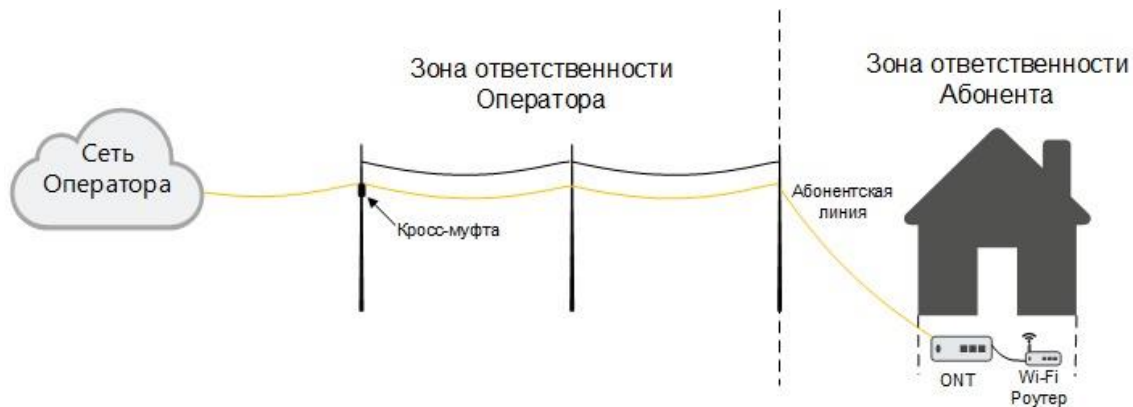
7.2. Абонентская линия (волоконно-оптический кабель) передается в пользование Абонента. Волоконно - оптический кабель является собственностью Оператора.

Абонентская линия (кабельная) внутри помещения Абонента от ONT-оборудования передана во владение и пользование абонента.

7.3. Зона ответственности Оператора ограничивается ближайшей опорой от подключаемого Объекта.

7.4. Абонент самостоятельно несет ответственность за принадлежащее ему и установленное окончное оборудование связи и линии связи.

7.5. Схема разграничения зон ответственности Оператора и Абонента:



8. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА:

Закрытое акционерное общество «Телекоммуникации 21»

- ЗАО «Телеком 21»

Сайт Оператора в сети Интернет: www.t21v.ru

Юридический адрес: Республика Татарстан, город Казань, улица Тази Гиззата, д. 6/31, помещение 20
ИНН 1655293769

Телефон: 8 (843) 20-200-21

Банковские реквизиты:

Р/с 40702810400000083136

Банк ГПБ (АО), г. Москва

К/с 30101810200000000823 БИК 044525823