

# Правила предоставления и пользования услугами связи

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления и пользования услугами оператора (далее – Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между абонентом, пользующимся услугами связи (далее - Абонент), и оператором связи (далее - Оператор) при оказании услуг связи.

## 2. Определения

2.1. Абонент – потребитель Услуг, который получает их по условиям этих Правил и договорных отношений с Оператором.

2.2. Абонентская плата – фиксированный платеж, который Оператор устанавливает для Абонента за доступ на постоянной основе к Услугам на протяжении установленного периода независимо от факта использования Абонентом Услуг.

2.3. Абонентский ввод (абонентская линия) – часть Сети, которая ограничена, с одной стороны, оборудованием Абонента (телевизионным приемником, компьютером, телефоном или другим оборудованием), а с другой стороны – точкой подключения к Сети.

2.4. Биллинг (автоматизированная система учета потребленных услуг) – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для количественного и стоимостного учета предоставленных Услуг и Дополнительных сервисов в соответствии с Тарифами, действующих на момент предоставления Услуг и Дополнительных сервисов.

2.5. Договор – документ, который определяет условия предоставления и получения Услуг

в соответствии с этими Правилами. Его условия (в т.ч. настоящие Правила как неотъемлемая часть договора) являются одинаковыми для всех Абонентов.

2.6. Дополнительные сервисы – услуги или работы, которые могут предоставляться Абоненту отдельно от Услуг в соответствии с действующими Тарифами.

2.7. Зона покрытия – территория, на которой расположена Сеть, в пределах которой Оператор может предоставлять Услугу.

2.8. Лицевой счет Абонента (ЛС) – персональный счет, который Оператор открывает в Биллинге для Абонентов, которые подключены к Услугам, и на котором ведется количественный и стоимостной учет всех предоставляемых Абоненту Услуг и Дополнительных сервисов, а также, учет платежей Абонента.

2.9. Отключение от Услуги – прекращение предоставления одной или нескольких Услуг Оператором. (Приостановление предоставления Услуги- приостановление предоставления одной или нескольких Услуг Оператором).

2.10. Пакет – совокупность телевизионных и/или радиoproграмм, доступ к которым предоставляется как к единому целому.

2.11. Правила – Настоящие Правила предоставления и пользования услугами связи, утвержденные руководством Оператора, которые определяют общие права и обязанности Оператора и Абонента, условия предоставления и получения Услуг.

2.12. Сальдо – разница между получением средств от Абонента (зачислением средств на ЛС) и начислением средств за Услуги и Дополнительные сервисы в соответствии с действующими Тарифами.

2.13. Положительное сальдо – превышение поступающих средств над списываемыми средствами по Лицевому счету.

2.14. Отрицательное сальдо – превышение расхода средств над поступлением на Лицевой счет.

2.15. Система – это программно-аппаратный комплекс для обеспечения доступа к сети связи Оператора, предназначенный для доступа к сети Интернет, Для приема и распределения сигналов радио-телерадиопрограмм в цифровом и аналоговом формате, предоставления услуг по передаче данных и оказания услуг местной телефонной связи.

2.16. Сеть связи – технологическая система Оператора включающая в себя средства и линии связи и предназначенная для оказания услуг электросвязи, включая услуги теле-радио вещания. Сеть, для оказания услуг связи Абонентам, может быть присоединена к сетям других операторов связи.

2.17. Счет (для юридических лиц – УПД) – расчетный документ, где указана сумма платежа за Услуги и/или Дополнительные сервисы в соответствии с действующими Тарифами.

2.18. Тарифный план – совокупность технических и стоимостных параметров Услуги связи, на которых Оператор предлагает пользоваться одно или несколькими услугами связи и дополнительными сервисами, предоставляемыми доступа к Интернету, который определяет стоимость Услуги в соответствии с существующими Тарифами, размер Трафика, условия предоставления, порядок тарификации Услуги и Дополнительных сервисов Системы.

2.19. Тарифы – сведения, в которых указывается порядок учета, описание, стоимость Услуг и Дополнительных сервисов, которые предоставляются Оператором.

2.20. Трафик - объём информации или поток информации, передаваемой по Сети.

2.21. Технические условия (ТУ)– существование технических средств коммуникаций и других ресурсов Сети, которые необходимы для технической возможности предоставления Услуги Абоненту.

2.22. Техническое обслуживание – комплекс мероприятий, которые использует Оператор, или третьи лица для получения и поддержания рабочего состояния Сети.

2.23. Услуга – продукт деятельности Оператора, направленный на удовлетворение потребностей Абонентов в сфере телекоммуникаций.

2.24. Услуга доступа к сети Интернет – Услуга, которая обеспечивает соединение абонентского оборудования (отдельного компьютера, сети компьютеров или других устройств,- далее абонентского терминала) Абонента с сетью Интернет.

2.25. Услуга кабельного телевидения – Услуга, которая обеспечивает соединение конечного оборудования (телевизионного приёмника) Абонента с Системой для получения телерадиопрограмм в цифровом формате (при наличии технической возможности, в зависимости от Места предоставления Услуги. Услуга кабельного телевидения предусматривает возможность получения определенного количества телерадиопрограмм в аналоговом формате, сформированных в соответствующем Пакете. Неотъемлемой и основной частью Услуги являются Сопутствующие Услуги.

2.26. Цифровые услуги – Услуги, которые предоставляются с помощью цифровых технологий передачи и обработки информации (Услуга кабельного телевидения в цифровом формате, Услуга доступа к сети Интернет, Услуга цифровой местной телефонии и пр.).

2.27. Сопутствующие Услуги – дополнительные услуги, которые могут быть предоставлены абоненту: почтовый адрес в домене zelenaya.net; статический IP адрес; Организация виртуальных частных сетей (VPN).

### **3. Регулирование**

3.1. К отношениям, возникшим в соответствии с настоящими Правилами, применяются нормы права Российского законодательства, если иное не установлено международными договорами.

3.2. Если отдельным соглашением сторон установлены иные правила предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

3.3. Оператор предоставляет услуги связи на основании Лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №№123072,136783,157698,157699,157700,157701,157702.

### **4. Порядок, условия заключения, изменения и срок действия договора**

4.1. Для подключения к конкретной Услуге необходимо наличие у Абонента нижеперечисленных Технических условий, как общих (п. 4.1.1), так и конкретных ТУ для заказываемой услуги связи.

4.1.1. Место предоставления Услуги должно находиться в Зоне покрытия Сети.

4.1.2. Для возможности пользования услугой телефонии Абонент должен использовать определенное (см. п. 4.1.5.) окончательное оборудование или программные ресурсы, соответствующие установленным законодательством требованиям.

4.1.3. Для возможности получения Услуги кабельного телевидения Абонент должен иметь телевизионный приемник, который обеспечивает прием телепрограмм в цифровом формате (п. 2.25).

4.1.4. Для возможности получения Услуги доступа к сети Интернет, Абонент должен иметь Компьютер (компьютерное устройство), обладающий сетевой картой Ethernet IEEE 802.3 с уникальным сетевым (MAC) адресом, работающий под управлением операционной системы, в которой реализовано в полном объеме семейство протоколов TCP/IP и поддерживается получение IP-адреса по протоколу DHCP в соответствии с документом RFC2131.

4.2. Для заключения договора об оказании услуг связи Оператору, подается заявление, любым из перечисленных способов:

- в офисах продаж;
- по телефону: +7(4742) 243-243;
- на сайте [http:// lipetsk.zelenaya.net](http://lipetsk.zelenaya.net);

4.3. После поступления от Абонента заявки на подключение к Услуге, Оператор в срок не более 30 дней определяет наличие технической возможности для подключения к Сети связи и предоставления Услуги

4.4. При отсутствии ТУ для подключения и предоставления Услуги, Оператор информирует Абонента в согласованном порядке в срок не более 10 дней со дня завершения проверки наличия ТУ, о необходимых оперативно-технических действиях, которые должны быть выполнены Оператором или Абонентом для создания необходимых ТУ.

4.5. При наличии Технических условий для подключения и предоставления Услуги или согласия Абонента оплатить оперативно-технические действия для создания необходимых ТУ, Оператор формирует в течении 30 дней для Абонента счета для оплаты стоимости подключения к Услуге, и согласовывает с Абонентом дату и время подключения к Услуге. Указанная информация сообщается абоненту по контактному телефону.

4.6. Подключение к Услуге Абонента проводится лицами, уполномоченными Оператором, после оплаты Абонентом счета, указанного в п. 4.5. настоящих правил.

4.7 Договор оформляется в двух экземплярах и подписывается сторонами. Один экземпляр выдается Абоненту. Договор считается заключенным с момента подписания его сторонами. Настоящие правила, а также Бланк заказа услуг связи являются неотъемлемой частью Договора. Пользование Услугами означает, что Абонент ознакомился с Договором и Правилами, безусловно согласен с настоящими Договором и Правилами. Абонент может дополнительно заказать другие услуги связи и дополнительные услуги, предусмотренные действующим Тарифным планом путем

подписания приложения к Договору (Бланк-заказа), в котором описываются необходимые условия предоставления этих сервисов.

4.8. Если сторонами не предусмотрено в письменной форме срочности Договора, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

4.9. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы (за исключением работ, связанных с выбором и изменением абонентом тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи) подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в условия договора.

4.10. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению сторон.

## **5. Сведения об абоненте**

5.1. Сведения об Абонентах и оказываемых им услугах связи, ставшие известными Оператору в силу исполнения договора об оказании услуг связи, являются конфиденциальной информацией и подлежат защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. К сведениям об Абонентах относятся фамилия, имя, отчество руководителя организации, ИНН, ОГРН, банковские реквизиты, а также юридически и почтовый адреса Абонента или адрес предоставления услуг связи, абонентские номера и другие данные, позволяющие идентифицировать Абонента или его окончное оборудование, сведения баз данных систем расчета за оказанные услуги связи, в том числе о соединениях, трафике и платежах Абонента.

5.3. Оператор вправе использовать созданные ими базы данных об Абонентах для осуществления информационно-справочного обслуживания, в том числе для подготовки и распространения информации различными способами, в частности на магнитных носителях и с использованием средств телекоммуникаций.

5.4. При подписании договора абонент дает согласие на обработку его персональных данных, а именно предусмотренных п.3 ч.1 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и подтверждает, что, давая такое согласие, он действует свободно, своей волей и в своем интересе. Настоящим Абонент выражает свое согласие на передачу персональных данных третьим лицам, на получение от Оператора рекламных материалов, связанных с продвижением услуг Оператора, путем осуществления прямых контактов с использованием всех средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, СМС-рассылка, голосовая рассылка, рассылка электронных писем.

5.5. При подписании Договора, Абонент соглашается с использованием сведений о нем, указанных в п.5.2 настоящих Правил в целях исполнения договоров на предоставление услуг связи и осуществления информационно-справочного обслуживания.

## **6. Перечень услуг, оказываемых абоненту**

### **6.1. Предоставление Услуги доступа к сети Интернет.**

6.1.1. Абоненту предоставляется услуга доступа через Абонентское оборудование (персональный компьютер с сетевой картой Ethernet) к сети Системы и к стандартным сервисам (электронной почте, web, news), а через шлюз – к информационным ресурсам Интернет.

#### **6.1.2. Технологии предоставления Услуг:**

6.1.2.1 постоянное VPN-соединение с сервером доступа Оператора по протоколу L2TP с предоставлением динамического глобально-маршрутизируемого или статического (постоянного) IP-адреса из блока сетей Оператора на время сеанса работы. 6.1.2.2 постоянное подключение к локальной сети Оператора с получением по протоколу DHCP динамического приватного IP-адреса из блока немаршрутизируемых в сети Интернет адресов RFC1918 с доступом в сеть Интернет через шлюз, который обеспечивает предоставление Услуг в соответствии с Тарифом абонента и транслирует (NAT) внутренние адреса абонентов во внешние глобально-маршрутизируемые адреса из блока сетей Оператора.

6.1.3. Абоненту предоставляются ресурсы опорной сети передачи данных Оператора. Скорость обмена данными на участке Абонент-сервер, доступ к ресурсам, расположенным на опорной сети передачи данных Оператора, доступ к паритетным каналам Системы обеспечивается в рамках скорости доступа, которая соответствует выбранному Тарифному плану.

6.1.4. Скорость обмена данными при Получении Абонентом ресурсов внешних каналов не гарантируется и определяется в момент сеанса связи их степенью загрузки.

6.1.5. Пропускная способность (скорость доступа) на порту Абонента определяется загрузочным профилем, в соответствии с Тарифным планом. Стандартный профиль для любого Тарифного плана имеет симметричные показатели пропускной способности для входящего и исходящего трафика.

6.1.6. Услуга доступа к сети Интернет состоит в обеспечении Оператором доступа Абонента к сети Интернет.

### **6.2. Предоставление Услуги телефонии.**

6.2.1. Абоненту предоставляется услуга доступа к местной телефонии с использованием Сети Оператора и его Системы, а также каналов связи, которые могут быть организованы с использованием выделенной линии связи, виртуальных каналов связи или с использованием их сочетания. Для организации линии доступа Оператор может использовать как собственные каналы связи, так и сети электросвязи третьих лиц.

6.2.2. Абоненту предоставляется доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи, оказываемым другими операторами связи.

6.2.3. Помимо непосредственно услуги приема (передачи) голосовой и (или) неголосовой информации, Абоненту предоставляются дополнительные услуги телефонии, характер и стоимость которых определена действующими тарифами.

6.2.4. Технология предоставления услуги местной телефонной связи базируется на современных цифровых методах передачи данных (VoIP), что обеспечивает высокое качество предоставляемой услуги.

6.2.5. Доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи оказывается на основании заключенных договоров Абонента с Лицензиатами, предоставляющих услуги междугородной и международной телефонной связи. В соответствии с заключенными договорами Оператор будет в полном объеме представлять интересы Лицензиатов при предоставлении Абоненту доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи, включая, но, не ограничиваясь выставлением счетов за оказанные услуги междугородной и международной телефонной связи.

6.2.6. Оператор обеспечивает автоматическое установление соединений при оказании Услуги телефонии.

6.2.7. Для осуществления доступа к услугам международной и междугородной телефонной связи Пользователь будет использовать следующий порядок набора телефонных номеров:

- при междугородном соединении: цифра 8- код лицензиата – код города - номер вызываемого абонента;
- при международном соединении: цифра 8 - 10 - код лицензиата – код страны - код города - номер вызываемого абонента.

6.2.8. Для осуществления доступа к услугам международной и междугородной телефонной связи Пользователь может указать в бланке заказа на Услугу направления всех исходящих вызовов только на одного из операторов-лицензиатов или дать поручение Оператору осуществлять выбор маршрутов терминирования трафика самостоятельно исходя из определенных Пользователем критериев (по качеству, по стоимости и пр.).

6.2.9. При наличии технической возможности Оператор обеспечит оказание Услуги Пользователю в случае его переезда в Помещение по адресу, отличному от указанного в Бланке заказа на Услугу. В этом случае стоимость, сроки и другие условия оказания Услуги определяются дополнительным соглашением Сторон.

6.3 Перечень и стоимость дополнительных услуг содержится в действующих тарифах.

## **7. Качество услуг**

7.1. Оператор предоставляет Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением необходимых ремонтных и профилактических работ в соответствии с условиями лицензий на оказание услуг связи.

## **8. Правила учета потребления услуги**

8.1. Тарифы на Услуги, оказываемые по Договору, определяются Бланком заказа услуг связи, являющимся неотъемлемым приложением к Договору.

8.2. На основе подписанного Договора, Оператор осуществляет регистрацию Абонента в Биллинге: открывает Абоненту персональный Лицевой счет, номер которого уникальный. Указанный номер используется при обмене информацией между Абонентом и Оператором с использованием телефонных линий связи или электронной почты.

8.3. Единицей стоимостного учета потребленной Услуги в Биллинге является российский рубль. Учет ведется с точностью до копеек.

8.4. Биллинг является единственным источником информации о размере предоставленных Абоненту Услуг. Абонент соглашается, что во время решения спорных вопросов, данные Биллинга Оператора, будут приниматься Абонентом как достоверные и не подлежащие оспариванию.

8.5. На ЛС Абонента начисляется объем предоставленных Оператором Услуг и Дополнительных сервисов (как в единицах их измерения, так и в единицах стоимости), а также все платежи Абонента.

8.6. Начисление средств на ЛС Абонента за предоставление услуги кабельного телевидения производится в размере абонентской платы, утвержденной тарифами. Расчетным периодом является календарный месяц.

8.7. Размер Трафика служебного обмена сервера доступа Оператора с оборудованием Абонента не тарифицируется.

8.8. Учет Трафика Абонента выполняется Биллингом по данным, которые снимаются со специального оборудования. Данные Биллинга в режиме on-line отображаются на ЛС Абонента каждые 10 минут.

8.9. Трафик считается принятым/отправленным, если он зафиксирован сетевым оборудованием Оператора. Оператор не несет ответственности за неполную доставку зафиксированного трафика к Абоненту (адресату), если это предопределено независимыми от Оператора причинами, в частности, недостаточной пропускной способности канала адресата или транзитного провайдера, фильтрами, установленными у Абонента, адресата или транзитного провайдера или ошибками маршрутизации, допущенными Абонентом, транзитным провайдером.

8.10. Если Абонент в период пользования Тарифным планом (только для Тарифных планов

с предоплаченным лимитом трафика) превысил рассчитанный лимит, то за весь объем трафика сверх лимита начисляется оплата за дополнительный трафик, согласно Тарифному плану.

8.11. Оплата услуг местной телефонной связи может осуществляться по абонентской системе оплаты.



8.12. Единица тарификации, внутрizonового, междугородного или международного телефонного соединения устанавливается оператором связи, но не может быть более 1 минуты.

8.13. Телефонное соединение продолжительностью менее 6 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг местной телефонной связи Оператора.

8.14. Оплате абонентом не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом, за исключением случаев, если телефонное соединение установлено:

- при помощи телефониста с оплатой за счет вызываемого пользователя;
- с использованием назначенных федеральным органом исполнительной власти в области связи кодов доступа к услугам электросвязи;
- с абонентом, находящимся за пределами территории субъекта Российской Федерации, указанной в решении о выделении оператору связи ресурса нумерации, включающего в себя выделенный данному абоненту абонентский номер, если договором об оказании услуг связи не установлено иное.

## **9. Оплата услуг**

9.1. Оплата за Услуги, Дополнительные сервисы, материалы и оборудование выполняется безналичным путем. Все платежи выполняются Абонентами только в рублях. Платежи, которые поступили на счет Оператора, вносятся на ЛС Абонента на основании платежных документов, переданных финансовыми учреждениями или иными расчетными системами.

9.2. Первичная оплата за Услугу и Дополнительные сервисы выполняется Абонентом после подписания Договора.

9.3. Абонент обязан своевременно оплачивать счета за предоставленные услуги связи.

9.4. Если на момент расторжения договорных отношений на ЛС Абонента есть остаток средств, то на основании письменной заявки такой остаток выплачивается Абоненту в течении 7 (семи) дней с момента письменного подтверждения Оператором факта расторжения договорных отношений.

9.5. Приостановление предоставления Услуги и расторжение договорных отношений не освобождают Абонента от оплаты за предоставленные ранее Услуги и Дополнительные сервисы. Абонент обязан полностью оплатить предоставленные Услуги и Дополнительные сервисы за весь период действия Договора.

9.6. Наличные платежи за Услуги Абонента принимаются через:

- 1) электронные автоматы (терминалы);
- 2) банки;

9.7. Конкретный список точек, принимающих оплату за услуги Оператора, размещен на

сайте <http://lipetsk.zelenaya.net>

## **10. Права абонента**

10.1. Абонент имеет право изменить Тарифный план в текущем календарном месяце, но не более двух раз за месяц, и только при наличии средств на ЛС.

10.2. Абонент может самостоятельно изменить Тарифный план путем подачи Заявления в Офис продаж, использования соответствующей функции Личного кабинета, или звонка на общую линию поддержки Абонентов (тел. +7 4742 243-243). Условия нового тарифного плана начнут действовать со следующего дня текущего календарного месяца (для тарифных планов с подневным списанием абонентской платы) или с первого числа следующего календарного месяца (для остальных тарифных планов).

10.3. В случае нарушения абонентом требований, связанных с оказанием услуг связи и установленных Федеральным законом "О связи", настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента в письменной форме и с использованием средств связи оператора связи.

10.4. В случае неустранения такого нарушения, в течение 6 месяцев с даты получения абонентом от оператора связи уведомления (в письменной форме) о намерении приостановить оказание услуг связи, оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

10.5. Абонент может приостановить предоставление услуги самостоятельно, используя право подать заявку Оператору на приостановление предоставления услуги через офисы продаж, факсом, почтой. Максимальный срок приостановления предоставления услуги - 3 месяца, и не чаще 1 раза в 6 календарных месяцев.

## **11. Обязанности абонента**

11.1. Абонент обязан выполнять требования настоящих правил и других соглашений сторон.

11.2. Абонент обязан в полном объеме и в установленные сроки вносить плату за оказанные Абоненту Оператором Услуги.

11.3. Абонент обязуется не использовать Услуги, предоставляемые Оператором для противоправных действий.

11.4. Абонент не имеет права использовать на коммерческой основе конечное оборудование и/или Абонентский ввод для предоставления Услуг третьим лицам (возможности просмотра и/или пользования), если это не предусмотрено отдельным Договором с Оператором.

11.5. Абонент не имеет права передачи Услуги третьим лицам, если это не предусмотрено отдельным Договором с Оператором.

11.6. Абонент обязуется без предварительного письменного согласия Оператора не распространять, не продавать и не передавать третьим лицам предоставляемые ему по Договору Услуги и не рекламировать их как Услуги, предназначенные для продажи или передачи третьим сторонам.

11.7. Абонент обязуется принимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения, а так же препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения сего абонентского терминала.

11.8. Абонент обязуется не подключать к абонентской линии абонентское оборудование, и не использовать программное обеспечение, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным в Российской Федерации требованиям.

## **12. Права оператора**

12.1. Оператор имеет право вносить изменения (дополнения) в настоящие Правила, Тарифы (увеличивать или уменьшать стоимость Услуги, Дополнительных сервисов), вводить, изменять, отменять Тарифные планы, вводить временные, акционные Тарифные планы, которые распространяются на определенную территорию и/или определенную категорию Абонентов.

12.2. По письменному заявлению Абонента Оператор обязан без расторжения договора приостановить оказание Услуги подавшему заявление абоненту. При этом Оператором в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимается плата, с абонента за весь период времени, указанный в заявлении.

12.3. В случае нарушения Абонентом требований, установленных настоящими Правилами,

в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения.

12.4. В случае неустранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения Абонентом от Оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании Услуг связи.

12.5. В случае отсутствия средств на Лицевом счете Абонента за Услугу и Дополнительные сервисы, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги Абоненту.

12.6. Если остаток средств на ЛС Абонента стал меньше нуля, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги Абоненту и/или отключить Абонентский ввод от Сети.

12.7. Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги на время проведения профилактических работ для выполнения Технического обслуживания. Суммарное время приостановления предоставления Услуги не должно превышать 24-х (двадцати четырех) часов в месяц. Оператор не меньше чем за сутки информирует Абонента через печатные издания и электронной почтой, а также с использованием других технических средств, о дате и времени приостановления предоставления Услуги.

12.8. В случае превышения установленного в п.12.6 этих Правил срока приостановления предоставления Услуги, Оператор, по письменной заявке Абонента, производит перерасчет, и возвращает на Лицевой счет Абонента средства, начисленные за Услугу за время превышения установленного срока приостановления ее предоставления.

12.9. Оператор имеет право приостановить предоставления Услуги Абоненту в случаях если Абонент:

- 1) распространяет информацию, которая оскорбляет честь и достоинство других Абонентов, персонал Оператора, работников других предприятий, во время выполнения ими своих обязанностей по обслуживанию Абонента;
- 2) нарушил договорные обязательства, настоящие Правила, нормы действующего законодательства о связи;
- 3) совершает действия, приводящие к нарушению функционированию средств связи и сети Оператора.

12.10. В случае выявления фактов предоставления услуги третьим лицам, если такое право не предусмотрено отдельным договором с Оператором, Оператор оставляет за собой право, уведомив Абонента в письменном виде, расторгнуть договорные отношения в одностороннем порядке.

12.11. Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление услуги Абоненту

в случае установления факта или попытки нанесения Абонентом повреждений базовому оборудованию или программному обеспечению Оператора, или пользователям сети Интернет (путём формирования блокирующего трафика, распространении компьютерных вирусов, спама и др.). В случае установления повторного факта, Оператор имеет право расторгнуть договорные отношения с Абонентом в одностороннем порядке.

12.12. Повторное подключение Абонента к услуге после приостановления предоставления ему услуги или отключение его по причинам, указанным в пунктах 12.4-5. и 12.6. Оператор выполняет только после того, как Абонент погасил задолженность за ранее предоставленную услугу, дополнительные сервисы, оплатил стоимость повторного подключения к Сети, и совершил авансовый платеж в размере стоимости Тарифного плана.

12.13. Оператор гарантирует восстановление предоставления Услуги в течение 12 часов после получения подтверждения совершённых Абонентом оплат, указанных в пункте 12.12. и, на протяжении 48 часов при необходимости повторного подключения Абонентского ввода.

12.14. Оператор информирует Абонента посредством сообщений на официальном сайте компании, SMS-сообщений, E-mail-сообщений, сообщений, отправленных с помощью сервиса Viber, телефонных звонков, а также – писем, отправленных по адресу регистрации Абонента.

### **13. Обязанности оператора**

13.1. Предоставление Услуги в полном объеме гарантируется при наличии средств на Лицевом счете Абонента, а также в случаях рассмотренных отдельными договорами.

13.2. Оператор обязан оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи и настоящими Правилами.

13.3. Во всех случаях замены абонентского номера Оператор обязан известить Абонента и сообщить ему новый абонентский номер не менее чем за шестьдесят дней, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

13.4. Оператор связи без согласия в письменной форме абонента не вправе изменять схему включения его оконечного оборудования, работающего на отдельной абонентской линии.

13.5. Оператор обязан извещать Абонентов через справочно-информационную систему, размещенную на сайте <http://lipetsk.zelenaya.net> Оператора, или размещением объявлений в местах работы с Абонентами, об изменении тарифов на предоставляемые услуги связи, не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов. Дополнительно, Оператор может проинформировать Абонента каким-либо из указанных способов: электронной почтой, рассылкой соответствующего сообщения по почте, посредством SMS, или в печатных средствах массовой информации. Если Абонент в течение 10 дней не направил в адрес Оператора отказ от принятия изменений настоящих Правил, такие изменения считаются принятыми Абонентом.

### **14. Ответственность сторон**

14.1. Оператор не несет ответственности за неполучение Абонентом Услуг или их качество в случаях:

1) повреждения Абонентского ввода или оборудования (телевизионного приемника, телефона, компьютера) Абонента, а также в случаях отрицательного влияния передающих (излучающих) устройств, которые используются без полученного разрешения на их использование контролирующими государственными органами;

2) несоответствие технических характеристик Абонентского ввода требованиям Оператора, а также в случае, если работы по подключению Абонентского ввода были выполнены Абонентом самостоятельно;

3) несанкционированного вмешательства Абонента или третьих лиц в работу Сети, повреждения Сети третьими лицами.

14.2. Ответственность Оператора за качество предоставления Услуги Абоненту ограничивается точкой подключения Абонентского ввода к Сети. Все другие устройства (Абонентский ввод, телевизионный приемник, компьютер) не входят в сферу ответственности Оператора.

14.3. В случае неисполнения Абонентом любого из обязательств, предусмотренных п.11. настоящих Правил, Оператор имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента в письменной форме с использованием средств связи Оператора.

14.4. В случае неустранения такого нарушения в течение 6 месяцев с даты получения абонентом от оператора связи уведомления (в письменной форме) о намерении приостановить оказание услуг связи, оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор полностью, или в отношении отдельной Услуги, и потребовать от Абонента возмещения реального ущерба, и штрафа в размере 100% (сто процентов) единовременных фиксированных платежей за Услугу, с которой связано невыполнение Абонентом своих обязательств.

14.5. Оператор контролирует весь абонентский интернет-трафик на предмет запросов к ресурсам, которые закрыты по решению федеральных органов исполнительной власти и доведены до операторов через реестр Роскомнадзора и закрываем доступ к таким ресурсам.

14.6. Оператор не гарантирует соответствие качества связи стандартам и нормам, предусмотренным настоящими правилами, и не несёт ответственности за их несоблюдение в случае нарушения Абонентом п.11. настоящих Правил.

14.7. Защита от несанкционированного доступа других лиц к Карте авторизации Абонента Оператором не гарантируется, и обеспечивается Абонентом самостоятельно.

14.8. Оператор не несет никакой ответственности, и не выплачивает финансовые убытки Абоненту, которые он может понести в случае несанкционированного использования его идентификационных данных другими лицами.

14.9. Оператор обязан предпринять все необходимые меры в рамках своей компетенции для того, чтоб Пароли Абонента не стали известны третьим лицам, которые не имеют отношения к обслуживанию Абонента. Абонент обязан после выполнения настройки абонентского терминала, которая проводилась сторонними лицами или технической службой Оператора, с помощью сервиса «личного кабинета» сменить пароль доступа. Абонент несет полную ответственность за хранение в тайне своих Паролей.

14.10. Оператор не выплачивает убытки Абонента, причиненные ему в результате использования идентификационных данных Абонента третьими лицами в случае невнимательного хранения Абонентом своих Паролей.

14.11. Защита от несанкционированного доступа третьих лиц к компьютеру Абонента Оператором не гарантируется, и обеспечивается Абонентом самостоятельно.

14.12. Всю ответственность и риск за использование информационных ресурсов Интернета несет Абонент. Оператор не дает никаких гарантий на весь товар, информации

и услуги (за исключением личной информации Оператора), которые поставляются или предоставляются с помощью услуг связи, не несет ответственности за любые растраты или убытки, которые прямо или косвенно понесли Абоненты, или третьи лица, вследствие использования информационных ресурсов Интернета, программ телевизионного вещания, или невозможности их использования.

14.13. Оператор не несет ответственности за нарушения в работе сетевого оборудования Абонента, причиненные сетевыми атаками на адрес Абонента. Абонент, который установил факт сетевой атаки на свой адрес, обязан как можно скорее проинформировать об этом Оператора. Оператор в этом случае имеет право временно, до окончания или ликвидации атаки, ограничить доступ к сетевым адресам Абонента для обеспечения безопасности всей системы и сохранения частичной дееспособности сети Абонента. Оператор обнаруживает источники сетевой атаки только в той мере, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.

## **15. Порядок разрешения споров**

15.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, Абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Претензия предъявляется в письменном виде.

15.2. К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи, или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные), и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу, и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

15.3. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением договорных обязательств, могут быть предъявлены в течение 6 месяцев со дня нарушения указанных прав Абонента. Срок рассмотрения претензии Оператором не должен превышать 60 суток. Результаты рассмотрения претензии направляются Абоненту в письменном виде.

15.4. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

15.5. При отклонении претензии полностью, или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, Абонент имеет право предъявить иск в суд по месту нахождения ответчика.

## **16. Заключительные положения**

16.1. Оператор имеет право вносить изменения (дополнения) в настоящие Правила, Тарифы (увеличивать или уменьшать стоимость Услуги, Дополнительных сервисов),

обеспечивать, изменять, отменять Тарифные планы, обеспечивать временные, акционные Тарифные планы, которые распространяются на определенную территорию и/или определенную категорию Абонентов.