

УТВЕРЖДЕНО:

Приказ № 002 от 16.02.2017 года

Приложение № 1 к Публичной оферте

О заключении договора на возмездное оказание услуг абоненту гражданину

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг (далее – «Регламент») содержит обязательные

для всех Заказчиков условия предоставления Услуг на основании договоров (далее по тексту – «Договор»), заключаемых путем принятия Публичной оферты Исполнителя (далее по тексту – «Оферта»), размещенной в сети Интернет по адресу <http://www.NIR-Telecom.ru/home/oferta/>, и устанавливает порядок взаимоотношения Сторон при заключении, исполнении, изменении и расторжении указанных Договоров.

1.2. В настоящем документе и вытекающих или связанным с ним отношениях Сторон применяются следующие термины и определения:

**Узел связи** - средства связи, выполняющие функции систем объединения и распределения информационных потоков (коммутации), являющиеся составной частью сети Исполнителя.

**Абонентские линии связи** – провод или несколько проводов, идущих от оборудования Исполнителя к Оконечному оборудованию Заказчика.

**Оконечное оборудование** – оборудование, являющееся источником данных или получателем данных, или тем и другим, не входящее в состав сети передачи данных.

1.3. В настоящем Регламенте могут быть использованы термины и определения, не определенные в п. 1.2. Регламента. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Регламента. В случае отсутствия однозначного толкования термина или определения в тексте Регламента следует руководствоваться его толкованием, определенным: в первую очередь – документами, образующими Договор между Сторонами (в том числе Офертой и Тарифным планом), во вторую очередь - законодательством РФ, и в последующем - обычаями делового оборота и научной доктриной.

1.4. Любая ссылка в настоящем Регламенте на пункт (раздел Регламента) и/или его условия, означает соответствующую ссылку на настоящий Регламент (его раздел) и/или его условия.

### 2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Договор на оказание Услуг заключается Сторонами в порядке, предусмотренном текстом принимаемой Оферты с учетом изложенных ниже правил.

2.1.1. Оформление Заказа на предоставление Услуг Заказчик осуществляется путем оформления заявления в Личном кабинете Заказчика на сайте Исполнителя [www.NIR-Telecom.ru](http://www.NIR-Telecom.ru), обращения в коммерческий отдел Исполнителя по телефону (383)220-50-00, или непосредственно в офисе Исполнителя по адресу: г. Новосибирск, ул. Ельцовская, 20.

2.1.2. При обращении Заказчика, представителем Исполнителя выполняется проверка технической возможности подключения Услуг и состояния его Лицевого счета (кредитный контроль) на наличие задолженности по другим Услугам Исполнителя (при наличии договора).

2.1.3. Исполнитель вправе отказать Заказчику в заключении Договора при отсутствии технической возможности оказания заказываемых Услуг данному Заказчику по указанному им адресу.

2.1.4. При оформлении Заказа Заказчик сообщает Исполнителю виды Услуг, тарифы и/или тарифные планы, адрес предоставления Услуг, контактный телефон и паспортные

данные Заказчика, включая адрес регистрации (указанный в паспорте). При заключении Договора Заказчик представляет для ознакомления оригиналы и передает копии паспорта и иных документов, требуемых для оформления Договора в соответствии с действующим законодательством. При оформлении заявления по телефону или с использованием предварительной регистрации на сайте Исполнителя указанные документы предоставляются представителю Исполнителя во время проведения работ по подключению абонентского оборудования.

### **3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ**

3.1. Исполнитель в течение 30 (тридцать) календарных дней с момента оформления Заказа по телефону, на сайте Исполнителя [www.NIR-Telecom.ru](http://www.NIR-Telecom.ru) или в офисе производит подключение Заказчика к Услугам, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Заказчика.

3.2. Работы по обеспечению подключения к Услугам считаются надлежащим образом выполненными Исполнителем после подписания Заказчиком Акта выполненных работ.

3.3. Дата начала коммерческого оказания услуг связи соответствует дате подписания Акта выполненных работ или первого использования Заказчиком одной из услуг или пакета услуг Исполнителя, указанной в Перечне услуг и тарифов, в отношении услуги доступа к телематическим услугам включающим доступ к сети Интернет и/или сети Исполнителя - согласно показаниям оборудования связи, учитывающего объем оказанных Исполнителем услуг связи, а в отношении услуги местной телефонной связи - со дня фактического подключения абонентского номера.

3.4. С даты начала коммерческого оказания Услуг с Лицевого счета Заказчика списываются денежные средства в соответствии с условиями Оферты и Перечню услуг и тарифов.

3.5. Заказчик будет находиться в состоянии принудительной блокировки доступа в сеть Интернет до момента поступления на Лицевой счет Заказчика денежных средств, в количестве, необходимом для списания абонентской платы или стоимости трафика, если такое предусмотрено выбранным Заказчиком тарифным планом.

3.6. В случае не поступления на Лицевой счет Заказчика денежных средств в течение 6 (шести) полных месяцев после подключения Услуг, договор с Заказчиком автоматически считается расторгнутым, Оборудование демонтируется и возвращается Исполнителю Заказчиком самостоятельно или специалистом Исполнителя по заявке Заказчика.

3.7. После выполнения Исполнителем подготовительных работ для оказания Услуг и выполнения настроек оборудования Заказчика, Исполнитель не несет ответственности за качество Услуг в случае изменения месторасположения окончного оборудования Заказчика без согласования с Исполнителем

3.8. Телематические услуги связи (основная услуга)

3.8.1. Для предоставления Услуги компьютер Заказчика должен быть исправен, иметь полное стандартное программное обеспечение, исправную установленную операционную систему, оборудован сетевой картой/адаптером. Если компьютер не оборудован сетевой картой/адаптером, Заказчик должен приобрести ее самостоятельно.

3.8.2. Настройка Исполнителем компьютера Заказчика в рамках работ по подключению к Услуге включает в себя настройку стандартного программного обеспечения на компьютере Заказчика (настройка сетевого подключения) без взимания дополнительной платы. Настройка операционной системы Заказчика, производство других работ для обеспечения работоспособности операционной системы оплачивается дополнительно.

3.8.3. Настройка Исполнителем программного обеспечения осуществляется в рамках операционных систем MS Windows 2000, MS Windows XP, MS Windows Vista, MS Windows 7. Настройку программного обеспечения в рамках других операционных систем Исполнитель не гарантирует.

3.8.4. Для подключения к Услуге, после согласования сроков по телефону, по адресу

Заказчика выезжает специалист Исполнителя для производства необходимых работ:

- прокладке кабеля до помещения Заказчика, сверления отверстия при вводе кабеля в квартиру (по необходимости);
- прокладке в помещении Заказчика до 25 м кабеля (без крепления), оконцованного коннектором RJ45;
- установка сетевой карты/адаптера в компьютер Заказчика (по необходимости);
- настройке стандартного программного обеспечения, необходимого для оказания Услуги (настройка сетевого подключения).

### 3.9. Услуги местной телефонной связи (основная услуга)

3.9.1. Для подключения к Услуге, после согласования сроков по телефону, по адресу Заказчика выезжает специалист Исполнителя для производства необходимых работ:

- прокладка кабеля до помещения Заказчика, сверление отверстия при вводе кабеля в квартиру (по необходимости);
- прокладка в помещении Заказчика до 25 м кабеля (без крепления), оконцованного коннектором RJ11;

### 3.10. Услуги кабельного телевидения (основная услуга)

3.10.1. Для подключения к Услуге, после согласования сроков по телефону, по адресу Заказчика выезжает специалист Исполнителя для производства необходимых работ

- прокладка кабеля до помещения Заказчика, сверление отверстия при вводе кабеля в квартиру (по необходимости);
- прокладка в помещении Заказчика до 25 м кабеля (без крепления), оконцованного RF (TV) коннектором;

3.10.2. Исполнитель гарантирует достаточный уровень мощности ТВ-сигнала для приема на 2-х ТВ-приемниках.

### 3.11. Правила подключения нескольких компьютеров в пределах одной квартиры

3.11.1. Подключение каждого компьютера Заказчика к отдельному выделенному порту. Заказчик заключает Договор на каждый подключенный компьютер. По каждому Договору ежемесячно вносится абонентская плата, в соответствии с выбранным тарифным планом.

Для предоставления Услуги каждый компьютер Заказчика должен быть оборудован сетевой картой/адаптером. Если компьютер не оборудован сетевой картой/адаптером, Заказчик должен ее приобрести самостоятельно.

При подключении к Услуге Заказчику по умолчанию выделяется по одному динамическому IP-адресу на каждый компьютер. Услуга подключения компьютера с фиксированного IP-адреса оплачивается согласно Перечню услуг и тарифов.

При подключении к Услуге Заказчику предоставляется 25 м кабеля с коннектором RJ45 (без взимания дополнительной платы).

3.11.2. Подключение дополнительных компьютеров Заказчика к одному выделенному порту.

При таком способе подключения Заказчик заключает один Договор, по которому ежемесячно вносится абонентская плата по выбранному тарифному плану.

Для предоставления Услуги каждый компьютер Заказчика должен быть оборудован сетевой картой/адаптером. Если компьютер не оборудован сетевой картой/адаптером, Заказчик должен ее приобрести самостоятельно.

Для подключения нескольких компьютеров Заказчика к одному выделенному порту производится установка следующего Оборудования:

- установка коммутатора/маршрутизатора в квартире Заказчика. Услуга оплачивается согласно Перечню услуг и тарифов;
- дополнительные патч-корды со стандартными модульными разъемами RJ45 для соединения нескольких компьютеров Заказчика (предоставляются по необходимости).

3.11.3. Услуга оплачивается согласно Перечню услуг и тарифов.

#### **4. ПОРЯДОК ЗАКАЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

4.1. Заказ дополнительных услуг возможен по факту начала коммерческого предоставления основных Услуг.

4.2. По факту начала оказания дополнительной услуги с Лицевого счета Заказчика списываются денежные средства в размере и порядке согласно Перечню услуг и тарифов.

4.3. Дополнительные услуги предоставляются при положительном балансе на Лицевом счете Заказчика.

4.4. Приостановление доступа к сети Интернет по инициативе Заказчика

4.4.1. Блокировка и разблокировка доступа в Интернет осуществляется Заказчиком самостоятельно в Личном кабинете Заказчика на сайте Исполнителя <http://www.NIR-Telecom.ru/> по тарифам согласно Перечню услуг и тарифов.

4.5. Приостановление предоставления услуг местной телефонной связи, а также возможности доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи по просьбе Заказчика

4.5.1. Услуги предоставляются Заказчику по его просьбе на основании заявки в отдел продаж по телефону, через Личный кабинет или по Заявлению в письменной форме, поданному в офисе Исполнителя.

4.5.2. Приостановление и восстановление предоставления услуг телефонной связи осуществляется Заказчиком на основании заявки в отдел продаж по телефону, самостоятельно через Личный кабинет Заказчика на сайте Исполнителя <http://www.NIR-Telecom.ru/> или по Заявлению в письменной форме, в офисе Исполнителя по тарифам согласно Перечню услуг и тарифов.

4.6. Автоматическое определение номера.

4.6.1. Услуга предоставляется Заказчику по умолчанию при наличии технической возможности, без взимания дополнительной платы.

4.7. Переадресация входящих вызовов (дополнительная услуга).

4.7.1. Управление услугами (подключение/отключение Услуги, проверка статуса переадресации) при наличии технической возможности может осуществляться Заказчиком самостоятельно с телефонного аппарата посредством DTMF-команд.

4.8. Услуга сокращенного набора номера (дополнительная услуга).

4.8.1. При наличии технической возможности заказчик имеет возможность самостоятельно создать, дополнять и изменять список сокращенного набора номеров с телефонного аппарата посредством DTMF-команд.

#### **5. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ**

5.1. Приостановление доступа в Интернет по инициативе Заказчика

5.1.1 Заказчик может по своей инициативе заблокировать доступ в Интернет на определенный срок, при этом доступ к другим услугам Исполнителя не блокируется.

5.1.2 За период блокировки доступа в Интернет по инициативе Заказчика абонентская плата по выбранному Заказчиком тарифному плану, а также абонентская плата за дополнительные услуги и сервисы продолжает взиматься.

5.1.3 Период блокировки не может быть более 3-х месяцев.

5.2. Приостановление доступа к сети Исполнителя по инициативе Заказчика

5.2.1 Заказчик может по своей инициативе заблокировать доступ к сети Исполнителя на определенный срок, при этом доступ в Интернет и ко всем услугам в сети Исполнителя, кроме Личного кабинета Заказчика и доступа на сайт <http://www.NIR-Telecom.ru/>, блокируется.

5.2.2 За период блокировки доступа к сети Исполнителя по инициативе Заказчика абонентская плата по выбранному Заказчиком тарифному плану, а также абонентская плата за дополнительные услуги и сервисы не взимается.

5.2.3 Период блокировки не может быть более 3-х месяцев.

5.2.4 Приостановление доступа к сети Интернет осуществляется только при

положительном состоянии баланса Заказчика.

5.3. Приостановление оказания услуги местной телефонной связи по просьбе Заказчика

5.3.1 Заказчику по его просьбе может быть приостановлено оказание услуг местной телефонной связи.

5.3.2 При приостановлении по просьбе Заказчика оказания ему услуг местной телефонной связи Заказчику одновременно приостанавливается доступ к услугам внутризонавой, а также междугородной и международной телефонной связи.

5.3.3 Заказ блокировки осуществляется на срок до 3-х календарных месяцев.

5.3.4 За период приостановления услуг абонентская плата за доступ к сети местной телефонной связи не взимается.

5.4. Приостановление доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи по просьбе Заказчика

5.4.1 Заказчику по его просьбе может быть приостановлено предоставление возможности доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи.

5.4.2 Приостановление услуг внутризонавой телефонной связи осуществляется в части вызовов на телефонные номера сети фиксированной связи (кроме г. Новосибирска) и географически неопределяемые номера подвижных сетей связи Новосибирской области (на федеральные мобильные номера Новосибирской области).

5.4.3 За приостановление оказания услуг внутризонавой телефонной связи по просьбе Заказчика плата не взимается.

5.4.4 На момент заказа блокировки услуг Заказчик не должен быть заблокирован.

5.4.5 Повторное приостановление услуг по инициативе Заказчика производится не ранее, чем через 1(один) календарный месяц со дня окончания предыдущей.

5.5. Приостановление услуг по инициативе Исполнителя

5.5.1. Исполнитель вправе временно (до выяснения обстоятельств и принятия необходимых мер) приостановить оказание Услуг Заказчику в следующих случаях:

- Заказчик нарушает требования раздела 9 настоящего Регламента. Возобновление оказания Услуг осуществляется по письменному заявлению Заказчика, содержащему информацию о принятых мерах по устранению данных нарушений и гарантии недопущения таких нарушений в будущем.
- Заказчик нарушает обязательства по оплате Услуг Исполнителя. Возобновление оказания Услуг Исполнителем производится в порядке, предусмотренном в п.5.8.-5.10. Регламента.
- По иным причинам, предусмотренным Договором, Обязательными документами к нему или законодательством Российской Федерации.

5.6. Приостановление доступа к услуге кабельного телевидения по просьбе Заказчика.

5.6.1 Заказчику по его просьбе может быть приостановлено оказание услуг кабельного телевидения.

5.6.2 На момент приостановления услуги у Заказчика не должно быть задолженности за абонентскую плату.

5.6.3 Заказ блокировки осуществляется на срок до 2-х календарных месяцев.

5.6.4. При подключении пакетного тарифа доступ к кабельному телевидению не может быть заблокирован отдельно от доступа к сети интернет.

5.6.5. За период приостановления услуг абонентская плата за доступ к кабельному телевидению не взимается.

5.7. Принудительная блокировка доступа к услуге кабельного телевидения.

5.7.1. Исполнитель имеет право заблокировать или ограничить доступ Заказчика к услуге кабельного телевидения: в случае если на Лицевом счете Заказчика недостаточно средств для списания суммы абонентской платы за услугу кабельного телевидения, доступ к услуге приостанавливается. Уведомление о блокировке размещается в Личном кабинете Заказчика.

5.7.2. Для начала работы в текущем расчетном периоде Заказчик должен погасить задолженность, если таковая имеется и пополнить баланс Лицевого счета в размере полной абонентской платы за абонируемые услуги.

5.8. Принудительное приостановление доступа в Интернет.

5.8.1 В случае если на Лицевом счете Заказчика недостаточно средств для списания суммы абонентской платы за основные и дополнительные услуги по выбранному тарифу и/или тарифному плану, доступ в Интернет **может быть заблокирован**. При этом у Заказчика сохраняется доступ к Личному кабинету и на сайт Исполнителя <http://www.NIR-Telecom.ru/>. Уведомление о блокировке размещается в Личном кабинете Заказчика.

5.8.2 Блокировка наступает после того, как баланс Лицевого счета принял нулевое или отрицательное значение. Трафик, потребленный Заказчиком до момента наступления автоматической блокировки, тарифицируется согласно условиям выбранного Заказчиком тарифного плана.

5.8.3 Для получения доступа к сети Интернет в текущем расчетном периоде Заказчик должен пополнить баланс Лицевого счета на сумму, достаточную для погашения образовавшейся задолженности, но не более стоимости выхода из принудительной блокировки.

5.9. Принудительная блокировка доступа к сети Исполнителя.

5.9.1. Исполнитель имеет право заблокировать или ограничить доступ Заказчика к сети Исполнителя в следующих случаях:

- если Исполнителем зафиксирована несанкционированная массовая рассылка почтовых сообщений с IP-адреса Заказчика;
- если с IP-адреса Заказчика зафиксирована рассылка зараженных вирусом почтовых сообщений и других видов вирусных атак;
- если протоколы используемые Заказчиком наносят вред функционированию сети или отличаются от протоколов TCP или UDP и используются без согласования с Исполнителем;
- если Исполнитель подозревает Заказчика в нецелевом использовании подключения, перепродаже трафика;
- если объем потребления (входящего или исходящего трафика) Заказчиком превышает среднестатистическое значение мультиплексирования по данной услуге более чем в 2 раза, Исполнитель оставляет за собой право (по результатам анализа статистических данных потребления трафика) изменить технические характеристики тарифного плана, установив до конца месяца скорость доступа в Интернет равную 256 КБит/с, уведомив Заказчика по средствам SMS сообщения на мобильный телефон за 12 часов до изменения технических характеристик тарифного плана;
- при других нарушениях требований действующего законодательства применительно к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных.

5.9.2. Решение о возобновлении доступа Заказчика к услугам принимается Исполнителем в каждом случае индивидуально.

5.9.3. Если период блокировки любого вида превысил шесть месяцев, Исполнитель регистрирует отказ Заказчика от услуг, и действие Договора прекращается. Заказчик, желающий вновь подключиться должен заключить новый Договор.

5.10. Принудительная блокировка услуг местной связи, и доступа к внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи

5.10.1. Исполнитель имеет право заблокировать или ограничить доступ Заказчика к услугам местной связи, и доступа к внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи: в случае если на Лицевом счете Заказчика недостаточно средств для списания суммы абонентской платы за основные и дополнительные услуги местной телефонной связи, услуги местной связи и доступ к внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи приостанавливаются. Уведомление о блокировке размещается в Личном кабинете Заказчика.

5.10.2. Для начала работы в текущем расчетном периоде Заказчик должен погасить задолженность, если таковая имеется и пополнить баланс Лицевого счета в размере полной абонентской платы за абонируемые услуги.

## **6. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

6.1. Гарантии Исполнителя распространяются только на его зону ответственности. Зона ответственности Исполнителя охватывает:

- узел связи Исполнителя;
- арендованные Исполнителем и/или принадлежащие Исполнителю внешние каналы связи вплоть до интерфейсов узлов других поставщиков услуг связи, непосредственно (одним кабелем) соединенных с оборудованием Исполнителя, а также до интерфейсов локальных сетей, объединяющих различных поставщиков услуг связи, которые непосредственно (одним кабелем) соединены с оборудованием Исполнителя;
- абонентские линии связи, если они предоставлены Заказчику Исполнителем;
- окончное оборудование, если оно установлено Заказчику Исполнителем, находится под управлением Исполнителя и его установка является частью Услуг.

6.2. Исполнитель гарантирует качество Услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми действующим законодательством к оказанию услуг связи.

6.3. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги связи 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.

6.4. В случае проведения плановых профилактических работ Исполнителем или другими организациями, о проведении которых Исполнителю было известно, Исполнитель обязан уведомить Заказчика надлежащим образом об этих работах в срок не позднее 24-х часов до начала проведения работ (за исключением случаев аварий и срочного ремонта).

6.5. Исполнитель не контролирует и не несет ответственности за качество работы линий связи, предоставляемых Заказчику другими организациями, если Исполнитель не состоит в договорных отношениях с указанными организациями в целях исполнения условий Договора с Заказчиком.

6.6. Претензии по качеству Услуг Исполнителя предъявляются в соответствии с порядком предъявления претензий, предусмотренным настоящим Регламентом.

## **7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

7.1. Исполнитель по телефону или электронной почте предоставляет технические консультации по вопросам, связанным с оказанием Услуг, обозначенных в Заказах на Услуги. В указанные технические консультации не входят консультации по вопросам программирования, "веб-дизайна", а также обучение навыкам работы в сети Интернет и использования Услуг. Подобные консультации могут предоставляться по дополнительной договоренности.

7.2. Прием заявок осуществляется круглосуточно (может быть использован автоматический режим работы) по телефону +7(383) 220-50-40 или по адресу электронной почты службы технической поддержки support@nir-telecom.ru. Исполнитель начинает выполнение работ по устранению неисправностей с 09-00 до 19-00 по рабочим дням, начало устранения неисправностей не позднее чем через 4 часа после установления факта неисправности.

7.3. Установление факта неисправности происходит в момент получения Исполнителем заявки от Заказчика на устранение неисправности по телефону, из личного кабинета или адресу электронной почты службы технической поддержки или в момент, зафиксированный с помощью мониторинга линии связи Исполнителем.

7.4. Круглосуточный удаленный мониторинг линии связи и контроль технического

состояния оборудования, подключенного к сети Исполнителя в рамках оказания Услуг, с целью обеспечения работы данного оборудования в соответствии с техническим описанием, производится только при указании на это в Заказе на Услуги.

7.5. Прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ по восстановлению/поддержанию работоспособности и развитию сети, устраняются Исполнителем в течение 2 (двух) рабочих дней с момента регистрации перерыва связи Исполнителем или начала проведения работ.

7.6. В случае возникновения крупной аварии (выход из строя волоконно-оптической линии связи, узлов агрегации, магистральных узлов) прерывания связи устраняются в течение 3(трех) рабочих дней с момента регистрации аварии Исполнителем.

7.7. При перерыве связи по вине Исполнителя, выезд специалиста производится за счет Исполнителя.

7.8. В случае если перерыв связи произошел по вине Заказчика по причине:

- обрыва кабеля внутри помещения Заказчика;
- выхода из строя стандартной модульной розетки или установленного Оборудования (коммутатора, сетевой карты, устройства радиодоступа и т.п.);
- обрыва/выхода из строя патч-корда;
- изменения сетевых параметров компьютера Заказчика, повлекших за собой прекращение доступа к Услуге;
- нестабильной работы/ неработоспособности операционной системы на компьютере Заказчика;
- повреждение Оборудования, установленного Исполнителем у Заказчика;
- выезд специалиста оплачивается согласно Перечню услуг и тарифов.

## **8 ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГАМИ**

8.1. При работе в сети Интернет и сети Исполнителя Заказчику запрещается:

- Использование Услуг в противоречащих законодательству целях; передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством, а также любые прочие действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим нормативным актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной и коммерческой информации без разрешения на это владельца информации, нарушением экспортно-импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр. с использованием Услуг;

- Неавторизованный (т. е. без явного разрешения владельца) доступ или использование ресурсов (т.е. услуг, сервисов, сетей, систем, данных и информации); нарушение, изменение, преодоление или повреждение систем контроля доступа (т.е. аутентификации, авторизации, тарификации и системного мониторинга) к ресурсам; попытки сканирования, тестирования и поиска способов нарушения или преодоления систем контроля доступа к ресурсам без специального разрешения на это владельца; неавторизованный владельцем перехват, мониторинг, изменение или перенаправление данных и трафика; создание помех для нормального функционирования сервисов, сетей, каналов и систем, в том числе mailbombing, flooding, попытки перегрузки систем и широковежательные атаки; изменение, модификация адресной части и содержимого пакетов данных в сети, в том числе сообщений электронной почты; любые другие типы доступа или использования ресурса, осуществляемые в целях, явно не разрешенных владельцем ресурса, или совершаемые явно не разрешенным владельцем ресурса способом, с использованием Услуг;

- Несанкционированное распространение коммерческой и прочей информации, распространение материалов рекламного, информационного или коммерческого содержания, осуществляемое не по установленным правилам распространения коммерческой информации, осуществляемое в навязчивой форме, без согласия получателя, а также



вызывающее жалобы получателя;

- Распространение информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц, с использованием Услуг;
- Намеренное нанесение ущерба с использованием Услуг;
- Подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты, а также внесение ложной персональной или адресной информации при регистрации Заказчика Исполнителем; Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Заказчика на такое использование;
- Использовать в сети Исполнителя интерфейсы и протоколы, не описанные нормативными документами, действующими на территории Российской Федерации, а также системы адресации, не соответствующие общепринятым международным стандартам, установленным документами IANA и ICAN. А также организовывать каналы передачи данных (тунели) с использованием сети связи Исполнителя;

#### 8.2. Ограничения на информационный шум (спам)

8.2.1 Массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей. Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса). Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов.

8.2.2 Отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата.

#### 8.2.3 Рассылка (иначе как по прямой инициативе получателя)

- электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера;
- писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters);

8.2.4. Использование безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

8.2.5. Размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки;

8.2.6. Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно;

8.2.7. Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно;

8.2.8. 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 Интернет были совершены эти действия;

8.2.9. Осуществление деятельности по техническому обеспечению рассылки спама (spam support service), как то:

- целенаправленное сканирование содержимого информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;
- распространение программного обеспечения для рассылки спама;
- создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может);

8.2.10. Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

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

- Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;

- Передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И РИСКИ**

9.1. Кроме информации, продуктов или услуг, явно указанных в перечне услуг, опубликованных на сайте Исполнителя и заказанных Услуг Заказчиком, Исполнитель не предоставляет и не контролирует информацию, услуги и продукты в сети Интернет.

9.2. Исполнитель не несет ответственности за любые расходы Заказчика, являющиеся прямым или косвенным результатом сделок через Интернет, или за ущерб, нанесенный Заказчику в результате таких сделок. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через сеть Интернет, лежит на Заказчике.

9.3. Исполнитель не отвечает за содержание информации, передаваемой Заказчиком или иным лицом под Идентификационными атрибутами Заказчика по сети Интернет: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.

9.4. Исполнитель не несет ответственности и не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для Заказчика материалы, в частности, идеологически и политически неприемлемые, нарушающие

общепринятые нормы морали или содержащие оскорбительные лично для Заказчика тексты.

9.5. Если Заказчик самостоятельно пользуется программно-аппаратными средствами защиты своих информационных ресурсов, то Заказчик полностью ответственен за надежность такой защиты и за убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц.

9.6. Если защита частных информационных ресурсов Заказчика осуществляется Исполнителем, то данные правоотношения являются предметом отдельного Заказа на Услуги.

9.7. Заказчик обязуется использовать Услуги Исполнителя только легальным образом и не переносить на Исполнителя ответственность за ущерб любого рода, понесенный Заказчиком или третьей стороной в ходе использования Заказчиком Услуг Исполнителя.

9.8. Заказчик обязан предпринимать все меры к сохранению в тайне от третьих лиц своих Идентификационных атрибутов ("логин", "пароль" и т.д.), выданных Заказчику Исполнителем. Любые действия, совершенные при использовании Услуги Исполнителя под Идентификационными атрибутами Заказчика, рассматриваются Исполнителем как совершенные непосредственно Заказчиком. В случае утери или иного раскрытия тайны Идентификационных атрибутов Заказчик незамедлительно извещает Исполнителя, и Исполнитель изменяет Идентификационные атрибуты путем отправки на контактный адрес электронной почты Заказчика, обозначенный в Договоре.

9.9. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы контроля со стороны Исполнителя.

9.10. Заказчик при использовании Услуг обязан самостоятельно принимать меры по защите авторских или иных исключительных прав при использовании Услуг Исполнителя.

## **10 ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

10.1. Исполнитель бесплатно предоставляет Заказчику справочную информацию о состоянии его лицевого счета, предоставляет возможность самостоятельного получения подробной детализации потребленных Заказчиком услуг путем использования инструментария Личного кабинета Заказчика.

10.2. Справочную информацию можно получить в офисе Исполнителя, по адресу ул. Ельцовская, 20 (с 9 до 19 часов, понедельник – пятница, в субботу с 10 до 17 часов), либо позвонив по телефону:

Абонентский отдел: (383) 220-50-00 многоканальный;

Служба технической поддержки: (383) 220-50-40 (круглосуточно).