



## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ТАРИФОВ С ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ ПЛАТОЙ

### 1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1 "Интернет" - всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют через шлюзы и коммутационные узлы, с использованием протокола TCP/IP.
- 1.2 "Услуги Интернет", или "Услуги доступа в Интернет"- услуги, необходимые для осуществления TCP/IP доступа в Интернет на основе выделенного канала (каналов) сети передачи данных и заключающиеся в передаче генерируемого оборудованием Абонента трафика в Интернет.
- 1.3 "Перерыв услуг" - случайный перебой или прерывание в услугах длительностью как минимум три часа, возникающие из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Оператора.
- 1.4 "Спам" - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределённому кругу лиц, доставленное пользователю сети передачи данных без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нём несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.
- 1.5 "Абонентская плата" - плата за услуги Оператора согласно выбранного Абонентом тарифного плана, взимаемая в порядке авансового платежа за определённый период времени.
- 1.6 "Вредоносное программное обеспечение" - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с оборудования Абонента информации без согласия Абонента, либо к ухудшению параметров функционирования оборудования Абонента или сети связи.
- 1.7 "Первоначальный платёж" - внесение Абонентом денежных средств на свой лицевой счёт при первичном подключении для последующей оплаты услуг Оператора.

#### ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:

Оператор рекомендует Абонентам до заключения Договора обдумать возможные негативные последствия подключения к сети Интернет. Оператор рекомендует Абонентам придерживаться сложившихся в Интернет традиций и этикета сетевого поведения.

### 2. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГИ

- 2.1 Сетевые реквизиты определяются Оператором и содержат пользовательские имена доступа к лицевому счёту Абонента, IP - адрес (адреса). Абонент не имеет права изменять их без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.
- 2.2 Абонент должен выбрать необходимые ему услуги и подтвердить их выбор в личном кабинете на WWW-сервере Оператора. Абонент может изменить набор используемых услуг из полного набора услуг, указанных в Прейскурантах, с первого числа следующего календарного месяца самостоятельно либо в офисе Оператора по предъявлению удостоверения личности. Запросить изменение услуг на следующий месяц Абонент должен не позднее 23 часов 50 минут последнего дня предшествующего месяца.
- 2.3 Оператор осуществляет подключение в течение тридцати рабочих дней с момента оплаты в установленном Договором порядке. В случае, если в процессе подключения выяснились обстоятельства, препятствующие подключению, то Договор может быть расторгнут на условиях, изложенных в п.7.3. настоящего Регламента, либо по соглашению с Абонентом срок подключения продлевается.

### 3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 3.1 В течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора Абонент оплачивает работы по подключению к сети передачи данных Оператора в соответствии с п. 1 Приложения № 4 настоящего Договора и вносит первоначальный платёж на свой лицевой счёт в соответствии с п. 1.2 Приложения №3 настоящего Договора.
- 3.2 При проведении Оператором дополнительных работ в момент подключения абонента в соответствии с п.2 и 3 Приложения N4 настоящего Договора Абонент обязуется оплатить данные работы Оператору, не позднее 2(двух) рабочих дней со дня подключения, путем внесения стоимости работ на свой лицевой счет. В случае не оплаты необходимой суммы Оператор вправе временно отключить Абонента от сети оператора и прекратить его обслуживание до момента погашения задолженности перед Оператором.
- 3.3 При расторжении Договора по инициативе Абонента на этапе подключения, внесенный первоначальный авансовый платёж возвращается Абоненту в соответствии с пунктом 7.4 настоящего регламента после подписания двустороннего документа о расторжении Договора, при этом внесенная плата за подключение Абоненту не возвращается.
- 3.4 Моментом оплаты, считается поступление средств на расчетный счет или в кассу Оператора.
- 3.5 Оператор открывает Абоненту лицевой счет в течение 1(одного) рабочего дня после подписания настоящего Договора. По мере предоставления услуг производится списание денежных средств с лицевого счета Абонента. Абонент сам осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счета. Информация о состоянии лицевого счета находится в личном кабинете на WWW-сервере Оператора. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счет.
- 3.6 Месячная абонентская плата снимается с лицевого счета Абонента по данному Договору первого числа каждого месяца за полный календарный месяц. За месяц, в котором производится подключение, абонентская плата взимается пропорционально количеству оставшихся до конца месяца дней.
- 3.7 В случае достижения на лицевом счете Абонента остатка денежных средств, недостаточного для снятия абонентской платы либо оплаты трафика, предоставление услуг временно приостанавливается. Абонент должен внести необходимую сумму в течение 10 (десяти) календарных дней. В случае не оплаты необходимой суммы Оператор вправе временно отключить Абонента от сети передачи данных ООО «АртЭКС» и прекратить его обслуживание. При внесении Абонентом оплаты в необходимом размере, обслуживание Абонента возобновляется в соответствии с условиями Договора.
- 3.8 Если в течение трех месяцев Абонент не пользуется услугами Оператора, Оператор вправе временно отключить абонентскую линию Абонента от окончного кроссировочного оборудования сети передачи данных ООО "АртЭКС" и снять выделенный IP-адрес. При этом Оператор направляет Абоненту письменное уведомление о факте временного отключения по каналам почтовой связи. В случае отсутствия пополнения лицевого счета Абонента в течение 6 месяцев с момента уведомления, Оператор вправе считать Договор расторгнутым по инициативе Абонента.
- 3.9 Возврат остатка неиспользованных денежных средств Абонента при расторжении Договора производится в порядке, определенном п.7.4 настоящего Регламента.

### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

При пользовании Услугами Оператора, Абонент принимает на себя обязательства:

- 4.1 Не использовать для получения услуг оборудование связи, пользовательское(оконечное) оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в РФ надлежащим образом;
- 4.2 Не посылать по Сети любую нелегальную информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству;
- 4.3 Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;

4.4 Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;

4.5 Не использовать Сеть для распространения не нужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"): В частности, являются недопустимыми следующие действия:

4.5.1 Массовая рассылка не согласованных с получателем предварительно электронных писем (mass mailing). 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.

4.5.2 Не согласованная с получателем рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

4.5.3 Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

4.5.4 Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.

4.5.5 Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.

4.5.6 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.

4.6 Абоненту запрещается:

4.6.1 Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя 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 прочих кодов авторизованного доступа).

4.6.2 Фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в Сеть.

4.6.3 Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

4.6.4 Использование каналов связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных Операторов и сетей связи.

4.6.5 Осуществление действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

4.6.6 Осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, 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 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 модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.

4.7 Не передавать 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.

4.8 Не допускать включение в оборудование Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

4.9 Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1 Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

5.2 Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действиями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

5.3 Оператор оставляет за собой право временно прекратить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые, с точки зрения Оператора, нарушают условия Договора.

5.4 Возобновление предоставления услуг Абоненту возможно только после устранения Абонентом допущенных нарушений. Абонент обязан предоставить заявление в письменной форме с указанием принятых мер, направленных на устранение допущенных нарушений и исключения их возникновения в будущем.

5.5 Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

5.6 Оператор не несет ответственности за качество линий связи, если их предоставляют третьи лица.

5.7 Оператор не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг/работ Оператора и не компенсирует такие убытки.

5.8 Услуги, исходя из реальной коммерческой ситуации, предоставляются 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

5.9 Оператор имеет право на полный или частичный перерыв в предоставлении Услуг общей продолжительностью до 72 (семидесяти двух) часов в месяц, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, необходимых для поддержания работоспособности и развития Сети.

5.10 В случае перерыва связи либо ухудшения качества Услуг Абонент сообщает об этом в техническую службу Оператора по телефонам: (49652) 43-404, (495) 950-59-01 (с 09:00 до 21:00), либо по электронной почте support@mylan.ru.

Сотрудник Оператора, принявший сообщение от Абонента о неисправности, заносит в журнал учета неисправностей следующую информацию:

- а) регистрационное имя Абонента в информационной системе Оператора;
- б) время и дату регистрации неисправности;
- в) краткое описание проблемы.

Сотрудник Оператора, принявший сообщение о неисправности, сообщает Абоненту время регистрации заявки и ее номер.

Оператор информирует Абонента о возможных сроках устранения неисправности.

После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления Услуги, сотрудник Оператора уведомляет Абонента об устранении неисправности.

5.11 В случае поступления заявки после 16:00 в рабочий день, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на следующий рабочий день.

5.12 Оператор устраняет возникшие неисправности в срок не более 72 (семидесяти двух) часов от момента фиксации обращения при условии получения разрешения на проход в здание (помещение) Абонента для производства ремонтных работ, если такой проход необходим для устранения неисправности. В том случае, если разрешение на проход персонала Оператора Абонентом не обеспечивается, лимит времени (72 часа), отведенный на устранение неисправности, увеличивается на соответствующий период времени до момента фактического обеспечения доступа.

5.13 Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и пользовательского(оконечного) оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

5.14 Оператор не отвечает за любые прямые и косвенные убытки Абонента или любой третьей стороны, связанные с перерывом услуг.

5.15 Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами в результате пользования сетью Интернет или получения доступа в нее (в том числе Оператор не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

5.16 Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

5.17 Оператор не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее Абонентом признается, что другие Операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Оператор не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1 В течение всего срока действия Договора Услуги, предоставленные Оператором в течение соответствующего календарного месяца, будут считаться оказанными в согласованном сторонами объеме и надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.

6.2 При возникновении перерыва в предоставлении Услуг, зафиксированного технической службой Оператора, на срок более чем 3 (три) суммированных часа, Абоненту предоставляется кредит в виде доступа к Услуге в размере стоимости, получаемой умножением числа полных и неполных часов перерыва в предоставлении Услуг на часовую стоимость абонентской платы за Услуги, определяемую равной 1/720 ежемесячной абонентской платы за Услуги. Срок перерыва в предоставлении Услуг определяется на основе данных технической службы Оператора и письменной претензии Абонента. Если Оператор согласится с претензией, то признанная сумма претензии будет использована Абонентом для оплаты услуг Оператора в последующие периоды.

6.3 Абонент также имеет право требования неустойки в размере 3 (трех) процентов кредита, рассчитанного в соответствии с п.6.2.

6.4 Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием Услуг, принимаются в течении 6 (шести) месяцев со дня неоказания, несвоевременного или недоброкачественного оказания Услуг.

Претензия передается Абонентом в письменном виде с указанием:

- номера Договора и даты его заключения;
- ФИО Абонента;
- номера заявки на устранение неисправности;
- подробного описания претензии.

6.5 Претензии подлежат обязательной регистрации Оператором не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор обязан дать Абоненту письменный ответ на претензию в течение 30 (тридцати) дней.

6.6 В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, последние разрешаются в соответствии с Законодательством Российской Федерации. Спор может быть передан на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка в соответствии Федеральным законом от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи".

## 7. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

7.1 Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед Оператором. Абонент обязан письменно известить Оператора о расторжении Договора не менее, чем за 10 дней. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный остаток денежных средств в порядке, определенном п.7.4 настоящего Регламента.

7.2 В случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе сроков оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, письменно уведомив об этом Абонента. Если Абонент не устранил нарушения в течение 6 месяцев с даты уведомления, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается.

7.3 Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору в случае если предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

7.4 Возврат остатка неиспользованных средств Абонента при расторжении Договора в соответствии с пунктами 7.1 и 7.3 настоящего Регламента производится при наличии письменного заявления Абонента в следующем порядке:

- в безналичной форме, перечислением на указанный в заявлении расчетный счет Абонента в любом банке — резиденте РФ(для физических лиц);
- наличными в кассе Оператора.

7.5 В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд или арбитражный суд.