

Регламент предоставления услуг

1. ТЕРМИНЫ

1.1. В тексте Регламента употребляется общепринятая телекоммуникационная (сетевая) терминология, применяемая в сфере предоставления услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет.

1.2. Оператор — ООО «ИНТЕК-МЫТИЩИ», предоставляющий услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, телематические услуги связи, услуги связи по предоставлению каналов связи, описанные в Договоре (далее — Услуги).

1.3. Абонент — физическое лицо, заключившее Договор с Оператором в письменной электронной форме в результате Акцепта Оферты и, тем самым, получивший право получать Услуги Оператора, и в полном объеме выполняющий свои обязательства по Договору.

1.4. В тексте Регламента приведены термины, введенные для обозначения понятий, касающихся условий предоставления Услуг. Указанные термины выделяются использованием прописной буквы в начале термина и при первом использовании снабжаются разъяснениями.

2. ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЕ АТТРИБУТЫ АБОНЕНТА

2.1. Идентификация Абонента и его действий осуществляется с использованием персональных Идентификационных атрибутов, ассоциированных с Абонентом и однозначно подтверждающих факт предоставления Абоненту какой-либо Услуги, информации или прав доступа.

2.2. В качестве персональных Идентификационных атрибутов Абонента при осуществлении им административных действий, касающихся исполнения Договора и предоставления Услуг, используется Номер Договора с Абонентом, и известный Абоненту Пароль доступа.

2.3. Пароль административного доступа назначается Абоненту, хранится в зашифрованном виде и не используется для доступа к каким-либо Услугам и ресурсам.

2.4. Абонент обязан предпринять все возможные меры для сохранения Пароля доступа в тайне от посторонних лиц.

2.5. Пароль доступа используется Абонентом для подтверждения его правомочности изменять в личном кабинете состав, технические параметры и условия предоставления Услуг, представлять заявки на новые Услуги, получать необходимые документы и отчеты об использовании Услуг, а также решать прочие вопросы касательно использования Абонентом Услуг.

2.6. Предоставление любым лицом корректного Пароля доступа Абонента подтверждает право действовать от имени и в интересах Абонента.

2.7. Предоставляемая Абоненту Услуга однозначно определяется персональными Идентификационными атрибутами, ассоциированными с Абонентом и предоставленной Услугой. В качестве Идентификационных атрибутов предоставленной Абоненту Услуги в зависимости от ее типа могут быть Имя (Login name) и Пароль доступа (Password) к Услуге, выделенный Абоненту коммуникационный порт доступа к Услуге, IP- адреса, номера линий и интерфейсов доступа к Услуге и т.д.

2.8. Любые обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место с использованием

ассоциированных с Абонентом и Услугой Идентификационных атрибутов, признаются безусловным фактом оказания данной Услуги Абоненту.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Полный перечень и условия предоставления Абонентам Услуг определяются Договором.
- 3.2. Услуга предоставляется Абоненту на основании поступающих Заявок. В Заявке должны быть указаны состав и технические параметры требующихся Абоненту Услуг, срок и место предоставления Услуги, а также разграничение зон ответственности между Оператором и Абонентом за работоспособность и качество предоставляемой Услуги.
- 3.3. Срок начала предоставления Абоненту Услуги определяется наличием технических возможностей предоставить данную Услугу в полном соответствии с параметрами Заявки Абонента и без ущерба для третьих лиц. Предоставление Абоненту Услуги может быть отложено до выполнения им всех условий Договора.
- 3.4. Отказ в предоставлении Абоненту Услуги допускается только при отсутствии технической возможности или невыполнении Абонентом условий Договора.
- 3.5. Зона ответственности Оператора за работоспособность и возможность использования предоставленной Абоненту Услуги заканчивается на предоставленном Абоненту порту или интерфейсе доступа к Услуге, если иное явно не указано в Заявке.
- 3.6. Абонент за свой счет самостоятельно или с привлечением третьих лиц проводит организационно-технические мероприятия в зоне своей ответственности (организация канала доступа, предоставление канального оборудования и т.д.), предназначенные для использования предоставленной ему Услуги, если иное явно не указано в Договоре.
- 3.7. Предоставление Абоненту дополнительных услуг, а также изменение технических параметров и условий предоставления Услуг возможно на основании дополнительных соглашений с Оператором.
- 3.8. Поступившая от Абонента Заявка является безусловным подтверждением его согласия выполнить все условия предоставления (и оплаты) Услуги, определенные в Договоре.
- 3.9. Обязанности Оператора связи:
 - 3.9.1. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента, с учетом технических возможностей, в срок, не более 3-х рабочих дней, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора связи к месту повреждения, возникших не по его вине. Неисправности, возникшие по вине Абонента устранять с учетом технических возможностей, за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора связи.
 - 3.9.2. Осуществлять приём заявок круглосуточно и устранение неисправностей связи ежедневно с 9:00 до 18:00, в выходные и праздничные дни работы на сети связи с полным или частичным прерыванием Услуг, в рабочие дни с 9:00 до 18:00. На время проведения работ допускается полное или частичное прерывание предоставления Услуг общим объемом не более 40 часов в месяц. А также в ночное время, наименьшего потребления Услуг.
 - 3.9.3. Заблаговременно, не менее чем за 24 часа, посредством информирования на сайте Оператора, уведомлять Абонента о проведении Оператором связи планово-профилактических работ, влияющих на оказание Услуг.
 - 3.9.4. При отсутствии Услуги у Абонента, более 72 часов, по причине неисправности в зоне ответственности Оператора, по письменному обращению Абонента, производить перерасчет за каждые полные сутки отсутствия Услуг.
 - 3.9.5. При оказании Услуг предоставлять Абоненту возможность доступа к Личному кабинету для проверки Лицевого счета. В случае приостановления оказания Услуг Личный кабинет остается доступным для Абонента через сеть Интернет в течение срока действия Договора, но

не более 180 календарных дней. По прошествии указанного срока, Договор считается расторгнутым Абонентом в одностороннем порядке.

3.10. Проверка скорости доступа в сеть Интернет выполняется до внутренней клиентской сети:

- При подключении по медному кабелю (витая пара, UTP/FTP) – на вводном кабеле.
- При подключении по оптическому кабелю (PON, FTTH) – на оптическом терминале (ONU/ONT) или конверторе.

Проверка осуществляется с использованием сертифицированного оборудования.

4. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

4.1. Абонент обязан придерживаться правил, общепринятых в мировой сети Интернет, действующим законодательством и нормативными актами РФ, нарушение которых, может служить основанием для ограничения или отказа в предоставлении ему Услуг.

Нарушениями правил использования Услуг являются (включая но, не ограничиваясь):

4.1.1. Незаконное использование услуг. 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 актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной, государственной или коммерческой информации без разрешения ее владельца информации, нарушением экспортно импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр., с использованием Услуг — запрещены.

4.1.2. Неавторизованный доступ и использование 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 широковещательные 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 - запрещены. В целях повышения безопасности доступа к сети Интернет абонент обязан инициировать передачу физического адреса своей сетевой карты (при ее первоначальной установке или смене) Оператору, а также зарегистрироваться в системе авторизации (получить логин и пароль) и постоянно пользоваться ей для блокировки/разблокировки доступа в интернет. В противном случае претензии связанные с недостоверностью статистики не принимаются. Более подробную информацию можно найти на сайте Оператора.

4.1.3. 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; несанкционированное использование серверов электронной почты и телеконференций в Интернет без разрешения их владельцев; рассылка одинаковых и похожих сообщений в одну или несколько групп телеконференций или почтовых листов, несанкционированная владельцами, с использованием Услуг — запрещены.

4.1.4. Распространение информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц, с использованием Услуг — запрещено.

4.1.5. Намеренное нанесение ущерба с использованием Услуг — запрещено.

4.1.6. Прочие нарушения Абонентом порядка, правил и условий предоставления Услуг, определенные в Регламенте, — запрещены.

4.2. Передача или оказание любых услуг третьим лицам с использованием предоставляемых Абоненту Услуг должна осуществляться с согласия Оператора и при условии выполнения ими положений настоящего Регламента. Абонент ответственен за действия третьих лиц, осуществленные прямо или косвенно с использованием предоставленных ему Услуг Оператора.

5. ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА, ДОСТУПНОСТИ И БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

5.1. Если иное явно не указано, Услуги предоставляются Абоненту ежедневно без перерывов 24 часа в сутки, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ, которые, по возможности, будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб Абоненту.

5.2. Абонент, по возможности, извещается о проведении профилактических (регламентных) и ремонтных работ заблаговременно до их начала с указанием предполагаемого времени, в течение которого возможны ухудшения качества или недоступность Услуг для Абонента.

5.3. Услуга считается неработоспособной, если с момента получения от Абонента извещения о неработоспособности в рабочее время в течение последовательных 1,5-а часов Абонент не имел возможности воспользоваться ею по не зависящим от него причинам.

5.4. Минимальные параметры качества, которым должны удовлетворять Услуги, определяются действующим законодательством РФ и нормативными документами в области связи, а также условиями лицензий на осуществление деятельности по предоставлению Услуг.

6. ОПЕРАТИВНЫЙ ОБМЕН СООБЩЕНИЯМИ

6.1. Способ оперативного обмена сообщениями, касающийся предоставления Абоненту Услуг (Заявки на изменение состава Услуг, извещения о регламентных работах, извещения об изменении условий предоставления Услуг и т.д.), согласуется с Абонентом отдельно.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

7.2. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена для Абонента с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

7.3. Оператор не контролирует и не несет ответственности за получаемую Абонентом информацию сети Интернет, которая может включать нежелательные для Абонента материалы, в частности, откровенно сексуального характера или содержащие оскорбительную для Абонента или третьих лиц информацию.

7.4. Оператор не отвечает за любой ущерб или убытки Абонента, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет. Оператор не дает никаких гарантий, явных или неявных (в том числе гарантии соблюдения прав или пригодности для какой-либо конкретной цели) на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через сеть Интернет. Оператор не несет ответственности за любые расходы Абонента или ущерб, который может быть нанесен Абоненту или третьим лицам, вследствие прямого или косвенного использования Услуг для доступа в сеть Интернет. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услугу или Интернет, лежит на Абоненте.

7.5. Абонент несет полную ответственность за все обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место с использованием Идентификационных атрибутов, ассоциированных с Абонентом и предоставленной Услугой (имя пользователя и пароль доступа к Услуге, выделенный Абоненту коммуникационный порт доступа к Услуге, IP-адрес Абонента и т.д.). Абонент полностью ответственен за убытки, могущие возникнуть по причине несанкционированного использования предназначенных Абоненту Услуг с использованием Идентификационных атрибутов Абонента.

7.6. Оператор не отвечает за понесенные Абонентом или третьими лицами убытки, связанные с разглашением Пароля доступа не по вине Оператора, а также с доступом третьих лиц к информации и оборудованию Абонента с использованием Услуг.

7.7. Оператор не отвечает за вред, причиненный личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества в результате прямого или косвенного использования Абонентом Услуг.

7.8. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой, получаемой или публикуемой Абонентом в ходе использования Услуг, а также за вред, причиненный деяниями Абонента личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

7.9. Ни при каких обстоятельствах Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту или третьим лицам в результате использования или невозможности использования Услуг, или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек в работе при использовании Услуг.

7.10. Оператор не отвечает по любым обязательствам Абонента или третьих лиц, расходам, а также по любым прямым или косвенным убыткам, связанным с: периодически возникающей невозможностью доступа к Услугам для Абонента или других лиц, использующих его Идентификационные атрибуты; использованием третьими лицами предоставленных Абоненту Услуг и возможностей, связанных с Услугами; последующим использованием ресурсов и возможностей глобальной сети Интернет, имеющим место вследствие доступа к Услугам; помещением, получением или неполучением любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Абонентом или третьими лицами; изменением параметров оказываемых Абоненту Услуг; отключением или приостановлением оказания Абоненту Услуг; несвоевременным оказанием Абоненту требующихся ему Услуг; несвоевременным уведомлением Абонента и прочих лиц об отключении, приостановлении или изменении параметров оказываемых Абоненту Услуг; прочим несоблюдением со стороны Оператора обязательств перед Абонентом.

7.11 Оператор имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в связи с принятием государственными и муниципальными органами новых нормативно-правовых актов, иными обстоятельствами, регулирующими или косвенно относящимися к взаимоотношениям

Оператора с Абонентом. Последнюю версию Регламента Оператор обязан разместить на сайте Оператора не позднее 24 часов до ее даты вступления в силу.

