

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания услуг, разработанные в соответствии с действующим федеральным законодательством об оказании телематических услуг связи, регулирующим отношения по оказанию телематических услуг связи и услуг по передаче данных (далее – услуги) между Исполнителем и Абонентом. Настоящие Правиласодержат положения, обязательные при заключении и исполнении договора об оказании услуг.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг Исполнителем с использованием как собственной сети связи, так и путем привлечения других операторов связи, имеющих соответствующие лицензии Госкомитета РФ по связи и информатизации.

1.3. Настоящие Правила устанавливаются Исполнителем. Заключение договора на оказание услуг в порядке, установленном настоящими Правилами, означает, что Абонент ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется исполнять требования настоящих Правил в течение всего срока действия договора на оказание услуг.

1.4. Размещение настоящих Правил на сайте Исполнителя <http://aircom45.ru> является их официальной публикацией, не требует письменного согласия Абонента и означает должным образом оформленное приложение к договору на оказание услуг. По требованию Абонента настоящие Правила могут быть предоставлены ему в письменном виде для ознакомления либо пользования.

1.5. В случае внесения изменений и дополнений в настоящие Правила, их публикация на сайте Исполнителя производится заблаговременно, но не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до начала срока их применения. Дата введения в действие изменений и дополнений указывается в тексте новой редакции Правил.

1.6. Исполнитель за 20 (двадцать) календарных дней до момента введения в действие изменений и дополнений уведомляет всех Абонентов, заключивших с ним договор на оказание услуг, о внесении изменений и дополнений в настоящие Правила и сроке их введения путем рассылки сообщений по адресам электронной почты Абонентов на почтовом сервере Исполнителя либо, в случае отсутствия таковых, путем рассылки письменных (факсимильных) сообщений по указанным в договоре на оказание телематических услуг адресам.

1.7. Ответственность за ознакомление внесенных изменений и дополнений в настоящие Правила возлагается наАбонента.

1.8. В случае не согласия с внесенными изменениями и дополнениями Абонент имеет право отказаться от дальнейшего пользования услугами Исполнителя и расторгнуть договор при условии письменного уведомленияИсполнителя за 5 (пять) календарных дней до момента введения в действие изменений и дополнений к настоящимПравилам. Все расчеты сторон в связи с расторжением договора производятся в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления письменного уведомления Абонента.

1.9. В случае не поступления письменного отказа Абонента от пользования услугами в пределах установленного настоящими Правилами срока, изменения и дополнения к настоящим Правилам считаются принятыми Абонентом, а Абонент ознакомлен с ними.

### **2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах**

2.1. Абонент – юридическое или физическое лицо, заключившее договор на оказание услуг в порядке, описанном в настоящих Правилах.

2.2. Договор – договор на оказание услуг, заключенный в письменной форме путем составления одного

документа, подписанного обеими сторонами. Приложения к настоящему договору согласовываются сторонами в порядке, установленном договором.

2.3. Лицевой счет – лицевой счет Абонента в биллинговой системе Исполнителя, который содержит платежный баланс Абонента и его историю: даты расчетных периодов, денежные поступления за период, остатки на начало расчетных периодов, начисления за период, оказанные услуги и т. д. Отрицательное состояние платежного баланса соответствует предоставлению услуг в кредит.

2.4. Биллинговая система Исполнителя – аппаратно-программный комплекс, предназначенный для регистрации и учета Абонентов, учета объема и перечня предоставленных услуг и расчета их стоимости, учета сумм платежей и контроля за оплатой услуг, формирования информации, используемой для выставления счетов.

2.5. Тарифный план – стандартная форма, устанавливаемая Исполнителем, содержащая информацию о перечне услуг, размерах и порядке их оплаты.

2.6. Трафик – любая информация, пересылаемая через шлюзы и коммутационные узлы Исполнителя с использованием протоколов TCP/IP.

2.7. Сеть передачи данных (СПД) – собственная сеть Исполнителя; сети передачи данных других операторов связи, включая сети общего пользования, к которым Исполнитель имеет возможность предоставить доступ; всемирная сеть Интернет и пр. сети передачи данных, к которым Исполнитель имеет возможность предоставить доступ.

2.8. Услуги – телематические услуги, передача данных, аренда каналов связи, оказываемые Исполнителем в соответствии с имеющимися лицензиями и разработанными им тарифными планами.

2.9. Коммутируемый доступ – сеансовое соединение с оборудованием Исполнителя для доступа в Интернет и/или локальную сеть Исполнителя посредством персонального модема и телефонной линии Абонента.

2.10. Выделенный канал – постоянное Ip-соединение с оборудованием Исполнителя для доступа в Интернет и/или локальную сеть Исполнителя.

2.11. Хостинг – предоставление ресурсов Исполнителя: дискового пространства, оперативной памяти, процессорного времени, программных средств и канала доступа в Интернет для размещения каких-либо служб Интернета (сайтов и других Интернет-ресурсов) Абонента.

2.12. Единица тарификации – минимальное количественное выражение оказанной услуги. 1 Гбайт принимается равным 1024 Мбайт, 1 Мбайт принимается равным 1024 Кбайт, 1 Кбайт принимается равным 1024 байт. При коммутированном доступе тарификация посекундная.

2.13. Минимально допустимая сумма абонентской платы – сумма всех абонентских плат согласно выбранному тарифному плану, определенная из расчета на один календарный месяц.

### **3. Заключение, продление срока действия договора**

3.1. Правила оказания телематических услуг, Нормы пользования сетью должны быть размещены на сайте Исполнителя <http://aircom45.ru>, предоставлены Абоненту по его требованию в письменном виде для ознакомления в офисе Исполнителя либо направлены в электронном виде по согласованию с Исполнителем.

3.2. До заключения договора на оказание услуг Абонент обязан ознакомиться с Нормами пользования сетью, настоящими Правилами оказания услуг.

3.3. Нормы пользования сетью, одобренные 20.09.2002г. Открытым Форумом Интернет-Сервис-Провайдеров и опубликованные на сайте Исполнителя <http://aircom.ru>, являются неотъемлемой частью заключаемого договора на оказание услуг и не требуют письменного согласия Абонента. Заключение договора на оказание услуг означает согласие Абонента соблюдать указанные Нормы пользования сетью.

3.4. Договор на оказание телематических услуг заключается при наличии технической возможности, включая все необходимые согласования на установку оборудования и прокладку кабеля в помещениях и на территории Абонента.

3.5. Абонент имеет право выбрать любой набор услуг из предлагаемого Исполнителем перечня услуг путем подписания соответствующего приложения к договору.

#### **4. Подключение абонента к сети передачи данных**

4.1. В течение 3 (трех) календарных дней с момента вступления в силу договора (для Абонентов – юридических лиц дополнительно выставления счета) Абонент производит предоплату услуг в объеме, не меньшем стоимости подключения к СПД и минимально допустимой суммы абонентской платы.

4.2. Работы по подключению Абонента к СПД производятся в течение срока, указанного в договоре, с момента поступления предоплаты услуг по подключению к СПД на расчетный счет Исполнителя.

4.3. Подключение к услугам телематических служб связи осуществляется в соответствии с действующим прейскурантом, опубликованным на сайте <http://aircom45.ru>. Услуги телематических служб связи предоставляются после внесения Абонентом денежных средств на абонентский счет в течение 2-х рабочих дней и только при положительном значении баланса.

4.4. Стороны должны подключать к СПД только сертифицированное в установленном порядке оборудование и средства связи. Каждая из Сторон несет ответственность за соответствие своего оборудования требованиям, предъявляемым законами и нормативными актами РФ, а также за своевременность его установки и исправность.

4.5. Установка Исполнителем своего телекоммуникационного оборудования подтверждается актом приема-передачи оборудования. С момента подписания акта приема-передачи оборудование Исполнителя считается переданным в пользование Абоненту на срок действия договора.

4.6. Абонент считается подключенным к СПД с момента подписания Сторонами Акта на подключение к СПД.

4.7. Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней с момента окончания срока действия договора либо его расторжения передать телекоммуникационное оборудование Исполнителя по акту приема-передачи в состоянии, соответствующем его нормальному износу.

4.8. При утрате, повреждении, иной порче телекоммуникационного оборудования Исполнителя Абонент обязан возместить Исполнителю рыночную стоимость оборудования в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обнаружения утраты, повреждения, иной порчи телекоммуникационного оборудования.

4.9. При изменении местонахождения Абонента в связи с его переездом в другое помещение (здание) Исполнитель по письменной заявке Абонента и при наличии технической возможности подключения, включая все необходимые согласования, производит подключение к СПД в порядке, изложенном в настоящем разделе с оплатой услуг на условиях, оговоренных в Приложении № 2 к договору на оказание телематических (Интернет) услуг и выполнение работ по подключению к локальной компьютерной сети передачи данных. При этом Абонент производит все необходимые действия, связанные с возвратом ранее полученного в пользование оборудования Исполнителя.

#### **5. Учетные данные абонента**

5.1. Учетными данными Абонента являются: логин и пароль (при подключении по коммутируемой линии), IP-адрес(а) (при подключении по выделенному каналу), адреса электронной почты на сервере Исполнителя. Учетные данные выдаются при подключении.

5.2. Абонент может получать информацию о статистике использования платных услуг через сеть Интернет путем входа на основной узел информационных ресурсов Исполнителя – <http://aircom45.ru>, используя систему авторизованного доступа, либо у менеджера абонентской службы Исполнителя.

#### **6. Оказание услуг**

Абонент обязан:

6.1. Соблюдать требования установленные договором, между Исполнителем и Абонентом.

6.2. В течение 3 (трех) календарных дней с момента вступления в силу договора Абонент предоставляет Исполнителю список ответственных лиц (с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона и адреса электронной почты), уполномоченных для разрешения возникающих проблем по вопросам оказания

услуг и извещения Абонента о планово-профилактических и аварийно-восстановительных работах. Абонент своевременно информирует Исполнителя об изменении указанных лиц и (или) контактных данных. Все уведомления, сообщения и пр. информация направляются уполномоченным лицам.

6.3. Абонент обязан самостоятельно осуществлять настройку своего оборудования для подключения, если иное не установлено по соглашению Сторон.

6.4. Абонент обязан согласовать работы, способные повлиять на работоспособность оборудования Исполнителя.

6.5. Абонент не вправе передавать третьим лицам свои права и обязанности по настоящему договору.

6.6. Абонент имеет право в любой момент срока действия договора изменить используемый им перечень услуг, оформив соответствующее приложение к договору за 10 (десять) календарных дней до окончания текущего месяца. Изменения вступают в силу с 01 числа следующего месяца.

6.7. Абонент имеет право добровольно блокировать предоставление услуг на срок до 60 (шестидесяти) дней. Для реализации указанного права Абонент обязан подать заявку в письменной форме либо по электронной почте.

6.8. Исполнитель обязан оказывать услуги в соответствии с действующими в РФ техническими нормами и имеющейся лицензией круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения планово-профилактических и аварийно-восстановительных работ.

6.9. Исполнитель обязан консультировать Абонента по вопросам, связанным с предоставлением услуг и принимать заявки на устранение аварий у Абонента, в часы работы Исполнителя по телефонам:

+7 (3522) 607-061, +7 (3522) 617-061 (пн-чт. с 9 до 18 часов, пт. с 9 до 17 часов).

Исполнитель имеет право:

6.10. Исполнитель имеет право проводить планово-профилактических работы. Преимущественное время проведения планово-профилактических работ с 19-00 до 8-00, за исключением проведения аварийно-восстановительных работ. Проведение планово-профилактических работ не должно превышать 48 часов в месяц.

6.11. Исполнитель может компенсировать Абоненту время, равное сроку перерыва оказания услуг по причине аварийно-восстановительных работ, приведших к недополучению объема услуг, включенных тарифный план, в пределах суммы абонентской платы за данный период.

6.12. При оказании услуг Исполнитель имеет право использовать собственную сеть связи, а также привлекать другие компании-партнеры Исполнителя, имеющие необходимые лицензии Госкомитета РФ по связи и информатизации.

6.13. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных договором, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, Исполнитель имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения, письменного уведомив об этом абонента.

6.14. Исполнитель имеет право вести сбор всего трафика, прошедшего через оборудование Исполнителя и направленного в сторону Абонента, и учитывать полученные данные при расчете стоимости оказанных услуг. При выключенном компьютере (или другом оборудовании) Абонента может возникать трафик (как правило, незначительный), вызванный запросами на установку соединения (TCP-setup), а также пакетами UDP, ICMP и другими.

Особые условия

6.15. При расчете стоимости услуги коммутируемого доступа учитывается время нахождения Абонента на связи с момента его авторизации в системе биллинга Исполнителя до момента рассоединения модемов Сторон.

6.16. При подключении по выделенному каналу тарифицируется максимальный по объему входящий или исходящий трафик.

6.17. Исполнитель не дает гарантии безошибочной работы оборудования и предлагаемого программного обеспечения, но предпринимает все разумные шаги и меры для достижения этого.

6.18. В случае переустановки Абонентом программного обеспечения и/или оборудования Исполнитель не несет ответственности за возможные сбои связи СПД. Если Абонент после переустановки программного обеспечения и/или оборудования не может собственными силами восстановить связи с СПД Исполнителя, он может вызвать технического специалиста Исполнителя для устранения возникших проблем. В этом случае вызов специалиста и восстановительные работы оплачиваются отдельно.

6.19. Время проведения аварийно-восстановительных работ на абонентской линии не должно превышать 48 часов в месяц. В случае невозможности устранения аварии в течение 48 часов, Исполнитель в праве письменно уведомить Абонента об увеличении сроков аварийно-восстановительных работ.

6.20. Для извещения Абонента о сроках проведения планово-профилактических работ, изменении стоимости услуг, Абонент должен предоставить адрес электронной почты.

6.21. Извещение Абонента о проведении планово-профилактических работ осуществляется не позднее 48 часов до начала указанных работ. Надлежащим извещением считается извещение по телефону либо по электронной почте по предоставленному Исполнителю адресу уполномоченных сотрудников Абонента.

## **7. Тарифы на услуги**

7.1. Тарифы на услуги, единица тарификации услуг и порядок оплаты неполной единицы тарификации устанавливаются Исполнителем в тарифных планах.

7.2. Внесение изменений и дополнений в тарифные планы, установление новой стоимости услуг, разработка новых тарифных планов осуществляется Исполнителем самостоятельно. Все изменения и дополнения, новые тарифные планы размещаются на сайте Исполнителя <http://aircom45.ru> не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до момента их введения.

7.3. Исполнитель обязан известить всех Абонентов, заключивших с ним договор на оказание телематических услуг, об изменении действующих тарифных планов и сроках начала действия не менее чем за 20 (двадцать) календарных дней до момента их введения путем направления сообщения по электронной почте по предоставленному Абонентом электронному адресу либо, в случае отсутствия такового, письменного сообщения с использованием почтовой/факсимильной связи.

7.4. В случае несогласия с изменением тарифных планов (стоимости услуг) Абонент имеет право отказаться от дальнейшего пользования услугами и расторгнуть договор, письменно уведомив Исполнителя за 5 (пять) календарных дней до введения в действие изменений.

7.5. В случае непоступления письменного отказа Абонента от дальнейшего пользования услугами в пределах срока, установленного настоящими Правилами, соответствующие изменения тарифных планов (стоимости услуг) считаются принятыми Абонентом, а Абонент ознакомлен с ними.

## **8. Ограничения на использование линий IP-телефонии**

8.1. Не гарантируется прохождение факсов.

8.2. Нет возможности полностью подавить эхо.

8.3. При использовании IP-телефонии нет возможности для использования модемного доступа.

8.4. Отсутствие гарантированного телефонного качества связи. Данное ограничение обусловлено пропускной способностью канала и степенью загрузки на момент разговора.

## **9. Ограничение ответственности Исполнителя**

9.1. Исполнитель не несет ответственности за любые расходы Абонента, убытки или ущерб, который может быть нанесен Абоненту в результате использования СПД, включая получение (использование) нежелательной для Абонента информации (распространение рекламных материалов, вирусов, материалов откровенно сексуального характера, материалов, содержащих оскорбительную лично для Абонента информацию, и т. п.), а так же за действия, установленного на компьютере Абонента программного обеспечения (автоматическое обновление программ, антивирусных баз и т. п.).

9.2. Исполнитель не несет ответственности за убытки Абонента, включая упущенную выгоду, из-за несвоевременного заключения (исполнения) сделок Абонента, а также за косвенные потери и убытки Абонента, вызванные техническими неполадками СПД.

9.3. Исполнитель не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов сети Интернет, администрируемых третьими сторонами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи.

9.4. Абонент принимает на себя всю ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в СПД.

9.5. Абонент несет всю ответственность за сохранность своего пароля доступа к услугам и за убытки, которые он может понести вследствие несанкционированного использования третьими лицами его канала доступа к услугам. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к информации о лицевом счете Абонента и к его странице биллинговой системы.

## **10. Предъявление претензий**

10.1. Абонент до обращения в суд предъявляет Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня оказания услуги, отказа в ее оказании или дня выставления счета-фактуры за оказанную услугу. В претензии должны быть указаны имя (наименование) Абонента, реквизиты заключенного с ним договора, адрес для направления ответа. При отсутствии указанной информации Исполнитель вправе отказаться от рассмотрения претензии по существу.

10.2. К претензии прилагаются документы (их копии), которые необходимы для рассмотрения претензии по существу.

10.3. Исполнитель обязан рассмотреть претензию в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня ее регистрации и о результатах письменно сообщить Абоненту.

10.4. Данные биллинговой системы Исполнителя об объеме потребленных услуг являются конечными данными для разрешения споров по объему оказанных услуг.

## **11. Расторжение договора**

11.1. Абонент имеет право в любое время срока действия договора отказаться от пользования услугами и расторгнуть договор, письменно предупредив об этом Исполнителя за 30 (тридцать) календарных дней до момента расторжения договора.

11.2. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения договора Абонент не произведет оплату услуг по подключению к СПД Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

11.3. В случае не поступления от Абонента извещения об окончании срока действия добровольной блокировки или продлении блокировки, но не более чем на 30 календарных дней, по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с момента начала блокировки услуг Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке с указанного момента.

11.4. Исполнитель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке при нарушении Абонентом норм федерального законодательства, а также, если Абонент нарушает требования действующего между Сторонами договора, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления Исполнителя.