

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ «СКОРОСТНОЙ ИНТЕРНЕТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между физическим или юридическим лицом, пользующимся услугами связи (далее Абонент), и оператором связи (далее Оператор) при оказании услуг связи (далее Услуги).

1.2. Услуги предоставляются на основании договора об оказании услуги связи, заключаемого между Оператором и Абонентом (далее Договор).

1.3. Услуги оказываются всем Абонентам на одинаковых условиях, предусмотренных Договором, настоящими Правилами и утвержденными Тарифными планами, если иное не оговорено в дополнительном соглашении.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Договор заключается в установленном порядке при наличии технической возможности предоставления Услуг. Договор может заключать любой гражданин, по предъявлении соответствующего удостоверения личности.

2.2. Для подключения к Услуге необходимо наличие следующих технических условий:

2.2.1. Адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования находится в зоне охвата сети связи Оператора.

2.2.2. У Абонента имеется в наличии абонентская линия сети передачи данных - компьютерный кабель (витая пара) от узла доступа Оператора, расположенного на техническом этаже или в подвальном помещении дома, до компьютера Абонента.

2.2.3. У Абонента имеется в наличии компьютер (компьютерное устройство), обладающее сетевой картой Ethernet IEEE 802.3 с уникальным сетевым (MAC) адресом, работающее под управлением операционной системы, в которой реализовано в полном объеме семейство протоколов TCP/IP и поддерживающее получение IP-адреса по протоколу DHCP в соответствии с документом RFC2131.

2.3. Оператор, имеет право отказать Абоненту в заключении Договора, если у Абонента отсутствует абонентская линия (компьютерный кабель от узла доступа Оператора до компьютера Абонента).

2.4. Регистрационный номер Договора, является идентификационным номером Абонента (Лицевой счет Абонента) и указывается в платежных документах при производстве расчетов.

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

3.1. Услуга связи «Скоростной Интернет» – это предоставление Абоненту доступа к сети передачи данных Оператора, а также доступа к информации мировых и региональных

информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, при наличии технической возможности такого доступа.

3.2. Оператор предоставляет Услугу в порядке, предусмотренном Правилами оказания услуг связи и Правилами пользования услугой, а также с учетом выбранного Абонентом тарифного плана.

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

3.4. Качество Услуги, в том числе скорость доступа к сети Интернет, потеря и временные задержки при передаче пакетов информации, зависят не только от технических особенностей выбранного тарифного плана, но и от действий третьих операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сетей, не принадлежащих оператору.

3.5. Смена тарифного плана производится на основании письменного заявления от Абонента, полученного Оператором не позднее 25 (двадцать пятого) числа текущего месяца. В этом случае выбранный тарифный план начинает действовать с 1 (первого) числа месяца, следующего за тем, в котором было получено заявление.

3.6. Абонент признает право Оператора приостановить оказание Абоненту Услуги при нулевом или отрицательном балансе Лицевого счета Абонента. Оказание Услуги возобновляется только после погашения задолженности и внесения на Лицевой счет Абонента аванса, достаточного для дальнейшей оплаты Услуги.

3.7. Абонент имеет право на приостановление и/или возобновление оказания Услуги по письменному заявлению без расторжения настоящего договора.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Оплата Услуг осуществляется Абонентом на условиях предоплаты путем внесения наличных денежных средств в кассу Оператора либо перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора, с использованием любой из утвержденных Оператором систем оплаты услуг.

4.2. Платежи, которые поступили на счет Оператора, вносятся на Личный счет Абонента (номер договора) на основании платежных документов, переданных финансовыми учреждениями или иными расчетными системами.

4.3. Датой оплаты признается дата зачисления денежных средств на расчетный счет и/или внесения денежных средств в кассу Оператора. Оператор не несет ответственности за сроки прохождения платежа, расценки и правила работы учреждений, осуществляющих перевод денежных средств Оператору.

4.4. Начисление задолженности за оказанные Абоненту Услуги производится ежедневно в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом.

4.5. Списание денежных средств с Личного счета Абонента производится каждое 1 (первое) число месяца, следующего за тем, в котором оказывалась Услуга.

4.6. Абонент обязан следить за состоянием своего Личного счета и не допускать возникновения отрицательного баланса, регулярно пересматривать содержимое своего почтового ящика, при условии его наличия.

4.7. В случае если на момент расторжения Договора на Лицевом счете Абонента остался не отработанный авансовый платеж, Оператор обязуется возвратить его Абоненту наличными денежными средствами в срок не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты расторжения.

4.8. Наличные платежи за Услугу принимаются:

- в офисе Компании «Город-ТВ» по адресу г. Ставрополь, ул. Ленина, 280-Б;
- в отделениях и банкоматах «Сбербанка России»;
- в отделениях «Почты России»;
- через систему электронных платежей «Сбербанк ОнЛ@йн»;
- через терминалы платежных систем «Рос-Экспресс», «Киви», «Кампэй» и «Рапида».

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Права Оператора:

5.1.1. Оператор имеет право временно прекратить предоставление Услуг Абоненту в случае совершения Абонентом действий, которые с точки зрения Оператора нарушают условия Договора и настоящих Правил.

5.1.2. Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги на время проведения профилактических работ для выполнения Технического обслуживания. Суммарное время приостановления предоставления Услуги не должно превышать 24-х (двадцати четырех) часов в месяц. Оператор не меньше чем за сутки информирует Абонента о дате и времени приостановления предоставления Услуги путем размещения информации в местах по работе с абонентами и/или на сайте Оператора.

5.1.3. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае возникновения ситуации, при которой Оператор не будет иметь технической возможности продолжать предоставление Услуг Абоненту. В этом случае не израсходованные авансовые платежи, находящиеся на лицевом счете, возвращаются Абоненту.

5.2. Обязанности Оператора:

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

5.2.2. Предоставлять Абоненту возможность получения телефонных консультаций службы технической поддержки. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами,

связанными с предоставлением Услуг. Телефоны и режим работы службы технической поддержки указаны на сайте Оператора.

5.2.3. Оператор обязан предоставлять Абоненту возможность доступа к его личному счету и статистическим данным по предоставляемым Абоненту Услугам.

5.2.4. Оператор обязан не предоставлять сведений об информации, получаемой или отправляемой Абонентом, а также сведений о самом Абоненте третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных Договором и действующим законодательством.

5.3. Права Абонента:

5.3.1. Абонент имеет право получать лично через систему информационно-справочного обслуживания информацию о состоянии своего Лицевого счета, об имеющемся остатке средств, списании денежных средств и платежей, об оказанных услугах, об изменениях в действующих тарифах и порядке оплаты, а также иную информацию, относящуюся к настоящему договору.

5.3.2. Абонент вправе отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг, предоставленных ему без его согласия.

5.3.3. Абонент имеет право, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по предоставлению Услуг и/или возникновения спорной ситуации при оплате Услуг, предъявить в установленном порядке претензию Оператору.

5.4. Обязанности Абонента:

5.4.1. Абонент обязан выполнять требования настоящих Правил и других соглашений сторон.

5.4.2. Абонент обязан в полном объеме и в установленные сроки вносить плату за оказанные Оператором Услуги в соответствии с действующими Тарифными планами.

5.4.3. Абонент обязан обеспечить конфиденциальность полученной от Оператора информации технического характера (сетевые настройки, логин, пароль и т.п.). Оператор не несет ответственности за понесенный Абонентом ущерб любого рода, возникший из-за утери Абонентов учетных данных и/или сетевых реквизитов.

5.4.4. Абонент обязуется принимать меры по защите своего абонентского оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения, а так же препятствовать распространению с него спама и вредоносного программного обеспечения.

5.5. Абоненту запрещается:

5.5.1. При подключении к сети связи Оператора использовать сетевые реквизиты и идентификационные данные (пользовательские имена, пароли, IP-адреса и т.п.), принадлежащие третьим лицам.

5.5.2. Совершает действия, которые могут привести к нарушению функционирования оборудования связи, принадлежащего Оператору.

5.5.3. Распространять спам и вредоносное программное обеспечение со своего оборудования (персонального компьютера).

5.5.4. Распространять информацию, которая оскорбляет честь и достоинство других Абонентов, персонал Оператора, работников других предприятий во время выполнения ими своих обязанностей по обслуживанию Абонента.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из Договора, Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

6.2. Претензия предъявляется в письменном виде с приложением документов, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

6.3. Претензии со стороны Абонента принимаются в течение 30 календарных дней с момента возникновения спорной ситуации, если иное не действующим законодательством. Претензия предъявляется в письменном виде и подлежит регистрации в установленном порядке. По истечении указанного срока претензии не принимаются.

6.4. Срок рассмотрения претензии Оператором не должен превышать 60 суток. Результаты рассмотрения претензии направляются Абоненту в письменном виде.

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

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Оператор имеет право вносить изменения (дополнения) в настоящие Правила, уведомив Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до их внесения.

7.2. Все письменные уведомления и извещения Абонента, предусмотренные Договором и Правилами, в том числе доставка Абоненту счетов, производятся Оператором в форме размещения электронного сообщения в Личный кабинет Абонента. По требованию Абонента документы предоставляются в письменной форме.

7.3. В случае если какое-либо положение данных Правил теряет силу, либо входит в противоречие с действующим законодательством, либо окажется не подлежащим буквальному толкованию, он будет истолкован в соответствии с действующим законодательством с учетом первоначальных интересов Сторон, а оставшаяся часть Правил будет продолжать действовать в полной мере.