

Правила оказания телематических услуг связи

г. Санкт-Петербург

« 29 » ноября 2011 г.

Раздел I. Введение

Статья 1. Общие положения

1.1. Настоящие **Правила оказания телематических услуг связи** (далее «**Правила**») регулируют отношения между Абонентом – физическим лицом (далее «Абонент») или Пользователем, с одной стороны, и Оператором связи Обществом с ограниченной ответственностью «ПН Телеком» (далее «Оператор») с другой стороны (далее при совместном упоминании - «Стороны») при заключении и исполнении Договора об оказании телематических услуг связи Абонентам – физическим лицам (далее «Договор»).

1.2. Настоящие **Правила** разработаны в соответствии с действующим федеральным законодательством, Федеральным законом «О связи», Законом «О защите прав потребителей», Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ, и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Услуги Оператора предоставляются на основании следующих лицензий:

1.3.1. Лицензия № 59015, выданная ФС по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия. Наименование услуг: «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа», срок действия лицензии: с 07.05.2008 до 07.05.2013;

1.3.2. Лицензия № 59014, выданная ФС по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия. Наименование услуг: «Телематические услуги связи», срок действия лицензии: с 07.05.2008 по 07.05.2013;

1.3.3. Лицензия № 61074, выданная ФС по надзору в сфере массовых коммуникаций. Наименование услуг: «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», срок действия лицензии: с 01.08.2008 по 01.08.2013;

1.3.4. Лицензия № 62145, выданная ФС по надзору в сфере массовых коммуникаций. Наименование услуг: «Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», срок действия лицензии: с 04.09.2008 по 04.09.2013;

1.3.5. Лицензия №62146, выданная ФС по надзору в сфере массовых коммуникаций. Наименование услуг: «Услуги связи по предоставлению каналов связи», срок действия лицензии: с 04.09.2008 по 04.09.2013.

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

1.5. Размещение **Правил** на сайте Оператора по адресу www.at-home.ru является их официальной публикацией, не требует письменного согласия Абонента и означает должным образом оформленное Приложение к Договору. По требованию Абонента **Правила** могут быть предоставлены ему в письменном виде для ознакомления либо пользования.

1.6. В случае внесения изменений и дополнений в настоящие **Правила** их публикация на сайте Оператора производится заблаговременно, но не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала срока их применения. Дата введения в действие изменений и дополнений указывается в тексте новой редакции **Правил**.

Статья 2. Термины и определения

2.1. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«**Абонент**» – пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный Договор с выделением уникального кода идентификации;

«**абонентская линия**» – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

«**абонентский интерфейс**» – технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

«**абонентский терминал**» – совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования и обработки информации, содержащейся в информационной системе;



«баланс Лицевого счета» - состояние лицевого счета, которое определяется как разность между суммой, внесенной Абонентом на свой лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в счет оплаты оказанных Услуг или дополнительных услуг;

«биллинговая система» - оборудование, используемое Оператором для учета объема оказанных им Услуг и расчета их стоимости, учета объема трафика, сумм платежей и контроля оплаты услуг;

«дополнительные услуги» – услуги, оказываемые Оператором Абоненту с согласия Абонента, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности;

«единица тарификации» - минимальное количественное выражение оказанной услуги, подлежащее оплате. 1 Гбайт принимается равным 1024 Мбайт, 1 Мбайт принимается равным 1024 Кбайт, 1 Кбайт принимается равным 1024 байт;

«Интернет» – глобальная телекоммуникационная сеть информационных и вычислительных ресурсов;

«Конструктор тарифа» - инструментарий, расположенный в Личном кабинете, позволяющий Абоненту самостоятельно собирать пакет услуг исходя из параметров индивидуальных потребностей и стоимости;

«Лицевой счет» – счет Абонента в биллинговой системе, на котором отражаются поступление средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг связи, оказанных в соответствии с Договором, дополнительных услуг и др. Лицевой счет Абонента является документом аналитического учета;

«Личный кабинет (ЛК)» - персональный раздел Абонента на сайте Оператора, посредством которого Абонент получает необходимую информацию о состоянии своего лицевого счета, об изменении настоящих Правил, о зачисленных платежах, а также управляет своей Учетной записью и заказывает Услуги;

«Логин» – учетная запись Абонента (имя Абонента в биллинговой системе Оператора), служащая для идентификации Абонента при доступе к Услугам, а также для доступа к Личному кабинету;

«Официальный сайт» – сайт Оператора по адресу: www.nnz-home.ru;

«Официальное уведомление Оператора (уведомление)» – официальная информация, направленная Оператором Абоненту или Пользователю надлежащим образом, как то:

- путем размещения информации в Личном кабинете Абонента;
- путем размещения информации на сайте Оператора;
- путем направления информации заказным письмом;
- путем направления информации посредством телеграфа, телетайпа;
- путем направления информации посредством sms-оповещений;
- путем направления информации посредством электронной почты;
- путем размещения информации в средствах массовой информации.

«Пакет услуг» – набор из самостоятельно выбранных Абонентом услуг, предоставляемых Оператором;

«Пакетное предложение» – набор из определенного количества услуг Оператора, предоставляемых Абоненту единым комплектом;

«Пароль» – секретный код, предназначенный для идентификации Абонента при доступе к Услугам связи, а также для доступа к Личному кабинету, и состоящий из набора символов в количестве не менее 6 (шести) и не более 20 (двадцати), введенных без пробелов, без специальных знаков, с использованием латинских букв;

«Пользователь» - лицо, заказывающее и (или) использующее телематические услуги связи;

«Пользовательское оборудование» (оконечное оборудование) - технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Абонентов или предназначенные для таких целей;

«Пропускная способность канала связи» – максимально возможное количество информации, которое можно передать в единицу времени. Определяется тарифом, выбранным Абонентом;

«Предоставление доступа к сети передачи данных» - совокупность действий Оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности



подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания Абоненту и (или) Пользователю телематических услуг связи;

«Сеть связи» (СЕТЬ) – технологическая система, магистральная сеть Оператора, включающая в себя средства и линии связи, обеспечивающая предоставление Абонентам телематических услуг связи и других услуг, технологически неразрывно связанных с ними;

«сетевое оборудование» – оборудование Оператора, используемое для работы с СЕТЬЮ;

«Служба технической поддержки» – служба Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Абонентами по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и другие), осуществляющая круглосуточную техническую поддержку Абонентов/Пользователей по вопросам, касающимся настройки стандартного программного обеспечения, необходимого для доступа в сеть Интернет и принимающая заявки на ремонт/устранение неисправностей.

«Спам» – телематическое электронное сообщение, доставленное неопределенному кругу лиц без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

«Тарифный план (тариф)» – совокупность ценовых условий, в соответствии с которыми Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.

«техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных» – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

«трафик» – объем информации, передаваемой по сети за определенный период времени (пересылаемой через шлюзы и коммутационные узлы Оператора с использованием протоколов TCP/IP). Измеряться он может в килобайтах, мегабайтах и гигабайтах, в зависимости от масштабов. Различают два вида: входящий (данные, которые принимаются) и исходящий трафики (данные, которые отправляются).

«Услуги (услуги связи)» – телематические услуги связи для доступа к сети Интернет по выделенному цифровому каналу связи в сети Оператора, и услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи, оказываемые Оператором в соответствии с имеющимися Лицензиями и установленными Оператором тарифными планами. Полный перечень предоставляемых Оператором Услуг, опубликован на официальном сайте Оператора.

«учётные данные» – это логин и пароль Абонента. Учетные данные выдаются Абоненту Оператором при подключении к Услуге.

«учетная запись (аккаунт)» – совокупность данных, однозначно определяющих Абонента в Биллинговой системе Оператора. Учетная запись создается в момент подключения Абонента к сети связи и включает в себя персональную информацию об Абоненте, а также данные об Услугах, которые использует Абонент.

«Центр обслуживания абонентов (ЦОА)» – служба Оператора, предоставляющая возможность коммуникации с Абонентами по различным каналам (телефон, e-mail, WEB и другие), осуществляющая рассмотрение обращений Абонентов, информационно-консультационное обслуживание Абонентов, проведение опросов и осуществление другой деятельности, связанной с обслуживанием Абонентов.

Раздел II. Порядок и условия заключения Договора

Статья 3. Условия заключения Договора

3.1. Услуги оказываются Оператором физическому лицу на основании Договора.

3.2. Договор заключается с физическим лицом в целях пользования услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.3. При заключении Договора физическое лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.1. Документами, удостоверяющими личность, являются:

- Паспорт гражданина РФ (внутренний общегражданский паспорт);
- Удостоверение личности военнослужащего РФ;
- Паспорт моряка;



- Временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2-П – (документ, удостоверяющий личность, ограниченного срока действия);

- Паспорт иностранного гражданина (с копией нотариального перевода). Статус иностранного гражданина подтверждается видом на жительство в РФ;

- Вид на жительство в РФ (документ, удостоверяющий личность лица без гражданства, подтверждающий его право на постоянное проживание в РФ).

3.4. Договор заключается с физическим лицом совершеннолетнего возраста.

3.4.1. Договор может быть заключен с несовершеннолетним в возрасте от 14 до 18 лет **при условии письменного согласия его законных представителей** (родителей) и предоставления следующих документов:

- письменное согласие каждого законного представителя (родителя);
- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении;
- паспорта законных представителей (родителей);
- свидетельство о браке в случае, если родитель изменил фамилию после выдачи свидетельства о рождении.

3.5. Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается Абоненту.

3.6. Договор заключается при наличии технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных, включая все необходимые согласования на установку оборудования и прокладку кабеля в помещениях и на территории Абонента.

Статья 4. Порядок заключения Договора

4.1. Перед заключением Договора Абонент в обязательном порядке должен ознакомиться с настоящими Правилами.

4.2. Договор заключается непосредственно перед подключением Абонента к Сети связи Оператора.

4.3. При заключении Договора Абонент указывает выбранный им из предлагаемых Оператором тариф, в соответствии с Приложением №1 к Договору.

4.4. Договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения Оператором и Абонентом с момента, указанного в Договоре.

4.5. Договор заключается на неопределенный срок.

4.6. Услуги предоставляются только по адресу подключения Абонента, указанному в Договоре. В случае изменения адреса подключения Абонента, заключается новый Договор.

Раздел III. Порядок и условия исполнения Договора

Статья 5. Порядок и условия подключения к СЕТИ

5.1. Подключение производится на основании Заявки, принятой от Абонента по телефону, по электронной почте, факсу, в ЦОА или заполненной на Официальном сайте.

5.2. Дата и время работ по подключению предварительно согласовывается с Абонентом.

5.3. Адресом подключения является адрес Абонента, указанный им при заключении Договора.

5.4. Для осуществления работ по подключению к СЕТИ **Абонент обязуется:**

5.4.1. Обеспечить наличие работоспособного компьютера с сетевой картой или со свободным слотом PCI для подключения сетевой карты, а также с установленной работоспособной операционной системой с включенной поддержкой TCP/IP. /Работоспособной признается операционная система, работающая в соответствии с документацией к данной операционной системе/.

5.4.2. Обеспечить наличие инсталляционного пакета установленной на компьютере операционной системы семейства Windows (Win. XP и последующие) и возможность его использования на компьютере Абонента.

5.4.3. Оказать содействие в обеспечении доступа к коммуникационным сооружениям здания, в котором расположен указанный работоспособный компьютер, а также к внутрименовым кабельным коммуникациям на всем протяжении прокладки кабельной линии, а именно: при расположении оборудования Оператора в подвальной помещении – от квартиры Абонента до первого этажа включительно, при расположении оборудования Оператора в чердачном помещении – от квартиры Абонента до последнего этажа включительно.

5.5. Для осуществления работ по подключению Абонента **Оператор обязуется:**



5.5.1. Проложить кабель (витая пара 5 (пятой) категории) до квартиры Абонента, осуществить ввод кабеля в квартиру через отверстие, предусмотренное в проектной документации здания, оставить запас кабеля, достаточный для прокладки внутри помещения до места установки компьютера, установить разъем RJ-45.

5.5.2. Просверлить, в случае его отсутствия, отверстие у входной двери в квартиру, строго в том месте, которое определит Абонент. При этом перед началом сверления отверстия Абонент дает письменную расписку об ответственности за проведение указанных работ. Работы по сверлению отверстия также подтверждаются подписью Абонента в Акте приемки сдачи выполненных работ (Приложение № 2 к Договору).

5.5.3. Установить (при отсутствии в ПК Абонента сетевого оборудования) сетевую карту PCI 10/100 Мbps для IBM совместимого ПК. /Сетевые карты для ноутбука, для IBM несовместимого ПК и пр. приобретаются и устанавливаются Абонентом самостоятельно/.

5.5.4. Осуществить в рамках подключения настройку Сети связи на одном компьютере, на который производится подключение параметров протокола TCP/IP только для операционных систем семейства Windows (старше Win. XP).

5.6. Работоспособность подключения к сети демонстрируется Абоненту на служебном тарифе «Новичок».

5.7. В случае если Абонент не предоставляет работоспособный компьютер, то Оператор вправе продемонстрировать Абоненту работоспособность подключения к сети с использованием собственных технических средств и требовать подписания Акта приемки-сдачи выполненных работ (далее «Акт»). В таком случае Абонент выполняет настройку самостоятельно, об этом делается отметка в Акте. Подключение считается выполненным при демонстрации работоспособности сети и возможности выхода в Интернет с компьютера Оператора.

5.8. При подключении Абоненту выдается абонентский интерфейс Ethernet 10/100 Base-TX.

5.9. При подключении Абонент получает учетные данные и первичные сетевые реквизиты, которые фиксируются в Приложении №1 к Договору («Параметры подключения»).

5.10. Подключение Абонента к СЕТИ подтверждается Актом, который является неотъемлемой частью Договора (Приложение №2 к Договору) и подписывается Сторонами после завершения работ по подключению Абонента.

5.11. В случае отказа от подписания Акта, Абонент обязан направить Оператору письменное обоснование отказа от принятия выполненных работ в течение 3 (трех) рабочих дней после получения Акта. В этом случае Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения отказа от принятия работ устраняет указанные в нем недостатки.

5.12. В случае если Абонент не подпишет Акт и не предоставит мотивированный отказ от его подписания в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта, работы будут считаться выполненными в полном объеме и в строгом соответствии с Договором, а датой начала предоставления Услуг (подключения к СЕТИ) будет считаться дата самостоятельного выбора Абонентом в Личном кабинете тарифа, указанного в Договоре.

5.13. Началом предоставления Услуг считается дата подписания Сторонами Акта, в соответствии с п. 5.10. настоящих Правил, либо дата выбора Абонентом в Личном кабинете тарифа, указанного в Договоре в соответствии с п. 5.12. настоящих Правил.

5.14. После подключения к СЕТИ Абоненту в течение 3 (трех) календарных дней необходимо:

- самостоятельно в Личном кабинете установить указанный в Договоре тариф (или соответствующее ему Пакетное предложение);
- при желании заказать дополнительные услуги через Конструктор тарифов в Личном кабинете;
- внести на свой Лицевой счет сумму в размере не менее одной абонентской платы по выбранному тарифу, с учетом стоимости заказанных им дополнительных услуг.

5.14.1. В случае неоплаты оказание Услуги будет приостановлено по истечении 3 (трех) календарных дней после выбора Абонентом в Личном кабинете тарифа по Договору.

Статья 6. Права и обязанности Сторон при исполнении Договора

6.1. Обязанности Оператора:

6.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, Лицензиями и Договором.

6.1.2. Предоставлять Абоненту Услуги непрерывно, за исключением времени перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.



6.1.3. Осуществлять перерасчет абонентской платы в случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора в соответствии с Договором.

6.1.4. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные законодательством требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

6.1.5. Вести Лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг, оказанных в соответствии с Договором, а также дополнительных услуг, заказанных Абонентом.

6.1.6. Извещать Абонента об изменении тарифов, наборе Услуг, их стоимости и др. за 10 (десять) календарных дней до введения изменений путем размещения информации на официальном сайте и/или в Личном кабинете.

6.1.7. Возобновить оказание Услуг Абоненту после поступления на Лицевой счет Абонента суммы, достаточной для списания абонентской платы (в случае приостановления оказания Услуг при отрицательном балансе), а также в случае устранения нарушений, повлекших за собой приостановление Услуг Оператором.

6.1.8. Обеспечить Абоненту информационно-справочное и консультационно-техническое обслуживание в соответствии со Ст. 12 настоящих Правил.

6.1.9. Рассматривать любые обращения Абонента в течение 10 (десяти) рабочих дней после поступления Оператору письменного обращения Абонента, за исключением рассмотрения претензионных случаев. Претензионные случаи рассматриваются в соответствии со Ст. 22 настоящих Правил.

6.2. Права Оператора:

6.2.1. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом условий Договора и настоящих Правил, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

6.2.2. Осуществлять ограничения отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования СЕТИ.

6.2.3. Проводить планово-профилактические работы с приостановкой предоставления Услуг на период проведения работ.

6.2.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы на оказываемые Услуги, назначать новые платежи в дополнение к существующим, изменять набор дополнительных услуг и их стоимость.

6.2.5. Изменять в случае технической необходимости сетевые реквизиты Абонента (IP-адрес и др.) с обязательным уведомлением об этом Абонента.

6.2.6. Осуществлять проверку трафика Абонента на наличие вирусов и других вредоносных программ.

6.2.7. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке по истечении 6 (шести) месяцев после получения Абонентом уведомления о нарушении им условий Договора (в случае неисполнения указанных нарушений).

6.3. Обязанности Абонента:

6.3.1. Предоставить при заключении Договора Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные.

6.3.2. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг, предусмотренных Договором в соответствии с выбранным тарифом, а также оказанных Оператором дополнительных услуг, неразрывно связанных с телематическими услугами связи.

6.3.3. Правильно вводить и не изменять идентификационные параметры и соблюдать инструкции Оператора по настройке своего сетевого оборудования и программного обеспечения, хранить в тайне идентификационные параметры и не передавать их третьим лицам.

6.3.4. Своевременно предпринимать меры по предотвращению использования ресурсов СЕТИ третьими лицами от имени Абонента (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа). Все риски, связанные с возможным использованием третьими лицами учетных данных и идентификационных параметров в случае их ненадлежащего хранения несет Абонент.

6.3.5. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению с абонентского терминала спама и вредоносного программного обеспечения.



- 6.3.6. Самостоятельно следить за расходованием средств на своем Лицевом счете.
- 6.3.7. Следить за любыми изменениями/новостями/уведомлениями, опубликованными Оператором на официальном сайте и в Личном кабинете.

6.4. Права Абонента:

- 6.4.1. Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, с учетом перерывов на планово-профилактические работы, проводимые Оператором в соответствии с настоящими Правилами.
- 6.4.2. Изменять набор потребляемых Услуг из списка Услуг, предоставляемых Оператором, с помощью подключения/отключения соответствующих Услуг в Личном кабинете, при обращении в Центр обслуживания Абонентов, посредством электронной почты или факсимильной связи с Оператором.
- 6.4.3. Получать от Оператора информационно-справочную и техническую поддержку.
- 6.4.4. Запрашивать у Оператора информацию о его реквизитах, режиме работы, оказываемых Услугах, Правилах их оказания и пользования ими, действующих тарифах.
- 6.4.5. Запрашивать детализацию предоставленных Оператором Услуг (детализацию по трафику) в соответствии с п. 11.6. настоящих Правил.
- 6.4.6. Ежедневно получать информацию о состоянии своего Лицевого счета.
- 6.4.7. Запрашивать детализацию Лицевого счета в соответствии со Статьей 20 настоящих Правил.
- 6.4.8. Получить перерасчет абонентской платы, снятой с Лицевого счета Абонента за период, когда Услуга не предоставлялась Абоненту по вине Оператора.
- 6.4.9. Приостановить пользование Услугами в строгом соответствии с условиями приостановления Услуг, определенными Ст. 23 настоящих Правил.
- 6.4.10. Возобновить пользование Услугами в соответствии с действующим Договором.
- 6.4.11. Отказаться от пользования Услугами в установленном Договором и настоящими Правилами порядке.

6.5. Абонент не вправе:

- 6.5.1. Использовать Услуги Оператора для распространения спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации;
- 6.5.2. Предоставлять Услуги по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия Оператора.
- 6.5.3. Использовать СЕТЬ для предоставления Услуг другим Абонентам СЕТИ, как-то: маршрутизация или проксирование трафика без письменного согласия Оператора.
- 6.5.4. Использовать ресурсы Интернет (в том числе списки рассылок, конференции, веб-форумы, чаты) с помощью Услуг Оператора с нарушением правил, установленных для использования данных ресурсов.
- 6.5.5. Использовать Услуги Оператора (почтовые ящики, адреса электронной почты, web-страницы, IP-адреса и т.д.) в качестве контактных координат для совершения действий, описанных в п.п. 6.5.1. и 6.5.4. настоящих Правил вне зависимости от того, из какой точки Интернет были совершены эти действия.
- 6.5.6. Препятствовать работе сетей Оператора или обеспечению безопасности в них, использовать Услуги Оператора для получения неправомерного доступа к любому компьютеру в Интернет (в т.ч. производить сканирование портов любых компьютеров Интернет или СЕТИ), осуществлять действия, направленные на порчу или затруднение работы технических или программных средств Оператора или других пользователей сети Интернет или СЕТИ.
- 6.5.7. Использовать ресурсы Интернет с помощью Услуг Оператора таким образом, что это нарушает правила использования данного ресурса и вызывает жалобы от администратора этого ресурса. Владелец любого информационного или технического ресурса Интернет может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными для всех пользователей этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.
- 6.5.8. Использовать Услуги Оператора для воспроизведения, публикации, распространения, в том числе посредством размещения ссылок на ресурсы сети Интернет или СЕТИ, угрожающей, непристойной, оскорбительной, а также иной информации, распространение которой противоречит законодательству РФ.



6.5.9. Использовать Услуги Оператора для распространения произведений, являющихся объектами авторских прав, с нарушением законодательства об авторском праве и смежных правах РФ, а также норм соглашений и актов международного характера, действие которых распространяется на территорию РФ.

6.5.10. Использовать и распространять программы для ЭВМ, отнесенные законодательством РФ к числу вредоносных, в том числе, приводящие к возможности несанкционированного модифицирования и (или) использования иных программ для ЭВМ.

6.5.11. Размещать на серверах, находящихся в пространстве, управляемом Оператором, приложения (мультимедийные серверы и т.п.), использующие потоковую передачу информации, без предварительного письменного согласия Оператора.

6.5.12. Распространять информацию, оскорбляющую честь и достоинство Оператора, его партнеров, сотрудников и любых третьих лиц.

6.5.13. Осуществлять действия вызывающие нарушение работы СЕТИ.

6.5.14. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование.

6.5.15. Изменять сетевые реквизиты (в том числе IP-адреса), выданные Оператором при подключении или измененные им в процессе исполнения Договора в соответствии с п. 6.2.5. настоящих Правил.

6.5.16. Осуществлять подключение к СЕТИ оборудования, предоставляющего доступ или обеспечивающего связность с другими сетями, отличными от СЕТИ Оператора.

6.5.17. Совершать иные действия, наносящие вред Оператору и/или третьим лицам, противоречащие действующему законодательству РФ и настоящим Правилам.

Статья 7. Условия работы в СЕТИ

7.1. Доступ к ресурсам СЕТИ:

7.1.1. Абонент имеет возможность доступа к ресурсам СЕТИ только при нулевом или положительном балансе Лицевого счета.

7.1.2. Оператор не несет ответственности за работоспособность и содержание ресурсов в СЕТИ.

7.1.3. Все ресурсы СЕТИ, за исключением официального сайта Оператора, управляются и модерированы частными лицами или организациями. Модерирование, управление и воздействие таких ресурсов на Абонента не может ни при каких условиях восприниматься как действия Оператора по отношению к Абоненту.

7.1.4. Оператор обеспечивает уникальную идентификацию Абонента (предоставление учетных данных - индивидуального логина и пароля для входа в СЕТЬ).

7.1.5. В СЕТИ используются два варианта адресации:

А. Внутренний IP-адрес, который выделяется из блока адресов, предназначенных для частных сетей, имеющих доступ к сети Интернет. Доступ к сети Интернет предоставляется путем динамической трансляции адреса Абонента во внешний адрес из блока адресов Интернет Оператора.

Б. Внешний IP-адрес, который выделяется из блока адресов Интернет Оператора. Данный способ адресации является дополнительной услугой и оплачивается отдельно в соответствии с Прейскурантом.

7.1.6. При подписании Договора выделяется Внутренний IP-адрес (п. 7.1.5.А. настоящих Правил), при этом доступ к сети Интернет ограничен в объеме, достаточном для: просмотра информации на WWW-серверах, получения и отправки электронной почты через почтовый сервер Оператора, работы с другими почтовыми ящиками через WWW-сервера (например, www.mail.ru). Все порты, за исключением портов закрытых по соображениям безопасности, являются открытыми.

7.1.7. Для нормальной работы с использованием Внутреннего IP-адреса используемое Абонентом программное обеспечение должно поддерживать механизм трансляции адреса и нормально функционировать с ним.

7.1.8. При использовании Внешнего IP-адреса (п. 7.1.5.Б. настоящих Правил) Абоненту открываются все порты, за исключением объявленных закрытыми (п.п. 7.2.2. и 7.2.4. настоящих Правил).

7.2. Ограничения доступа к СЕТИ:

7.2.1. Основным и единственным протоколом сети является IP протокол (TCP/IP, UDP/IP, ICMP, ARP). Использование других протоколов недопустимо и рассматривается как несанкционированный доступ к СЕТИ.

7.2.2. Список запрещенных протоколов и приложений: IPX, PIM (Protocol Independent Multicast), NetBIOS (NetBEUI) over IP (Порты 135, 137, 138, 139, 445), VyPress Chat, любое программное обеспечение сканирования портов, трафика и т. п., а также программное обеспечение, использующее широковещательную рассылку пакетов. /Оператор вправе предпринимать меры для предотвращения работы запрещенных к применению в сети протоколов и приложений/

7.2.3. В случае регистрации попыток несанкционированного доступа (смена атрибутов доступа к СЕТИ, несанкционированное подключение оборудования, использование протоколов, отличных от IP и т. п.) Оператор приостанавливает оказание Абоненту услуг и имеет право расторгнуть Договор с Абонентом в одностороннем порядке, с соблюдением условий Ст. 25 настоящих Правил.

7.2.4. Отправка электронной почты Абонентом осуществляется только с использованием промежуточного SMTP-сервера Оператора. SMTP порт 25 для пользователей СЕТИ закрыт на выход из СЕТИ Оператора. В случае обнаружения массовых несанкционированных рассылок (SPAM, вирусная деятельность) Оператор вправе без уведомления заблокировать все SMTP-отправки от Абонента.

Статья 8. Основные опасности, которые могут возникнуть при пользовании Услугами, их влияние на качество и сумму оплаты за Услуги

8.1. Существенной опасностью при подключении к сети Интернет являются компьютерные вирусы, одной из деструктивных особенностей которых является загрузка из сети Интернет на пораженный компьютер произвольных файлов.

8.2. Крайне не рекомендуется посещать сайты сомнительного содержания – различные порно-страницы, сайты, содержащие нелегальные копии музыкальных композиций, предлагающие скачать взломанное программное обеспечение и др.

8.3. Большую опасность для посетителей сети Интернет представляет некорректная настройка программного обеспечения. Например, неустановленные вовремя «критические» обновления системы безопасности для ОС Windows, некорректно настроенный «проxy-сервер». Это может привести к тому, что компьютер Абонента станет доступным из сети и будет использован злоумышленниками для рассылки вирусов или СПАМ-сообщений, что также непременно скажется на избыточном входящем трафике.

8.4. Использование некоторых Internet-сервисов, таких как Internet-радио, веб-камера могут явиться причиной излишнего потребления трафика, т.к. передача информации идет в реальном времени.

8.5. Поражение компьютерных систем пользователя вирусами приводит не только к чрезмерному увеличению объема входящего трафика (и, как следствие, его оплаты), но и к ухудшению качества предоставляемых услуг. Вирусы создают паразитный трафик, занимают всю полезную пропускную способность канала подключения к сети Интернет и препятствует передаче полезного трафика.

8.6. При обнаружении избыточного трафика или чрезмерного использования Абонентом ресурсов СЕТИ по отправке исходящих сообщений, могущих повлиять на работоспособность Сети связи в целом, Оператор, в соответствии с п. 6.5. настоящих Правил, может приостановить доступ в Интернет до устранения причин.

Статья 9. Техническое обслуживание

9.1. Оператор осуществляет плановое обслуживание средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в связи с расширением Услуг, а также для проведения ремонтных, профилактических и аварийных работ.

9.2. Оператор производит техническое обслуживание СЕТИ и ремонтные работы на участке от узла передачи данных до квартиры Абонента (до технологического отверстия, через которое в квартиру «входит» кабель).

9.3. При обнаружении аварийных ситуаций, ухудшении качества или неработоспособности Услуг, Абонент имеет право обратиться в Службу технической поддержки. Способы обращений указаны в п. 12.2. настоящих Правил.

9.4. Аварийно-восстановительные работы производятся в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения Оператором заявки. Указанный срок установлен без учета отсутствия доступа к оборудованию Оператора, установленного по конкретному адресу, а также дополнительных работ, связанных с авариями телефонных, тепловых, газовых и электрических сетей, с хищениями оборудования, другими форс-мажорными обстоятельствами.



9.5. Время проведения аварийно-восстановительных работ, указанное в п. 9.4. может быть увеличено, если вызвавшая данные работы неисправность носила периодический характер, и для локализации ее причин требуется дополнительная диагностика.

9.6. Планово-профилактические (регламентные) работы на абонентской линии производятся суммарной продолжительностью до 48 (сорока восьми) часов за 1 (один) календарный месяц с обязательным уведомлением Абонентов о предстоящих работах.

9.7. Уведомление Абонентов о проведении планово-профилактических работ осуществляется не позднее 24 (двадцати четырех) часов до начала указанных работ. Надлежащим уведомлением считается уведомление, опубликованное на официальном сайте.

9.8. Техническое обслуживание внутриквартирной проводки и восстановление работоспособности сетевого подключения либо неисправности/сбоев оборудования и/или программного обеспечения, предоставленного Абонентом, в рамках Договора не производится.

9.9. В ходе проведения ремонтных работ, в спорном случае, а именно в случае отсутствия сетевого подключения на компьютере Абонента не по вине Оператора, Оператор вправе на собственном компьютере продемонстрировать Абоненту работоспособность сетевого подключения и возможность получения Услуг, а также качество Услуг по местонахождению Абонента. Работоспособность сетевого подключения в ходе такой демонстрации будет считаться подтверждением исполнения обязательств Оператора по предоставлению Услуг Абоненту.

9.10. При диагностике абонентского подключения Служба технической поддержки производит настройки и проверки работоспособности СЕТИ при напрямую подключенном к абонентской линии компьютере. В случае наличия дополнительных устройств, подключенных к абонентской линии, Сотрудник Службы технической поддержки вправе попросить Абонента устранить их на время диагностики и проверки работоспособности СЕТИ. В случае отказа со стороны Абонента диагностика и проверка доступа в Интернет производится только до входа в квартиру, без использования абонентского терминала.

Статья 10. Оптимизация обслуживания Абонентов

10.1. В случае отсутствия доступа в Интернет, перед обращением к Оператору Абоненту следует через Личный кабинет проверить состояние Лицевого счета.

10.2. При отрицательном балансе необходимо пополнить Лицевой счет, в случае необходимости - воспользоваться услугой «Отложенный платеж».

10.3. В случае отсутствия доступа в Интернет при положительном балансе Лицевого счета, перед обращением к Оператору Абоненту следует:

- перезагрузить компьютер;
- отсоединить и вновь подсоединить (до щелчка) сетевой кабель к системному блоку и компьютерной розетке, если она установлена в квартире;
- убедиться в том, что кабель не поврежден, например, домашними животными, не пережат мебелью и т.д.;
- проверить, что подключение по локальной сети находится в состоянии «подключено»;
- уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки компьютера;
- сверить настройки локальной сети с теми, что выдавались при подключении, или измененными в соответствии с условиями настоящих Правил.

10.4. Выполнение указанных пунктов позволит Абоненту восстановить работоспособность оборудования в большинстве случаев. Если связь не возобновилась, Абонент может обратиться в Службу технической поддержки Оператора.

10.5. Для получения ответов на вопросы, не требующие немедленной реакции, следует направлять их Оператору на электронную почту, по факсу, через Личный кабинет или ЦОА (Ст. 12 настоящих Правил).

Статья 11. Личный кабинет

11.1. Для удобства Абонентов на официальном сайте им доступен персональный сетевой сервис «Личный кабинет». Через ЛК Абонент может управлять своим аккаунтом и заказывать различные услуги. Например, узнать состояние баланса, отчет по трафику, заказать/подключить дополнительные сервисные услуги, пополнить Лицевой счет с помощью карты оплаты, заказать смену тарифного плана, обратиться к службам Оператора и многое другое.

11.2. В Личном кабинете на главной странице Оператор публикует информацию, предназначенную для обязательного ознакомления Абонента. Данная информация доступна в любое время.

11.3. Абонент обязуется регулярно проверять информационный блок.

11.4. Смена тарифа

11.4.1. Измененный тариф действует с начала следующего расчетного периода.

11.4.2. Сменить тариф можно только на тариф, открытый для подключения/перехода.

11.4.3. Сменить тариф можно только в том случае, если Абонент не является участником Акции или не использует Услуги, тарифные опции, условиями которых смена тарифа на период действия Акции не предусмотрена.

11.4.4. Сменить тариф (а также отменить смену тарифа) можно через Личный кабинет путем активации данной услуги до начала расчетного периода, в котором будет действовать новый тариф.

11.4.5. Для изменения тарифа (как и для отмены изменения тарифа) можно также подать заявку Оператору по электронной почте или по факсу, указанным в Ст. 12 настоящих Правил.

11.4.6. Заявка на смену тарифа подается заранее с учетом времени, необходимого на ее исполнение в соответствии со Ст. 13 настоящих Правил.

11.4.7. Смена тарифа оплате не подлежит.

11.6. Детализация трафика

11.6.1. Абонент вправе запросить у Оператора детализацию трафика (IP-хостов в интернете, с которыми осуществлялись прием и передача информации).

11.6.2. Детализация трафика осуществляется по заявке Абонента, отправленной на имя Оператора любым удобным для него способом, указанным в Ст. 12 настоящих Правил.

11.6.3. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:

- № договора или логин Абонента;
- ФИО Абонента;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- период времени, за который необходима детализация трафика.

11.6.4. Детализация трафика на помегобайтных тарифах за период до шести месяцев осуществляется за счет Оператора, заявки на период более шести месяцев, а также детализация на безлимитных тарифах оплачивается Абонентом в соответствии с прейскурантом на дополнительные услуги, размещенным на официальном сайте .

11.6.5. Детализация трафика направляется Абоненту по контактному адресу электронной почты, указанному в заявке, или по согласованию с Абонентом передается через ЦОА.

11.6.6. Заявка исполняется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения Оператором.

Статья 12. Информационно-справочная и техническая поддержка

12.1. Оператор осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонентов по вопросам, связанным с предоставлением Услуг, через **Центр обслуживания абонентов:**

ежедневно с 09⁰⁰ до 22⁰⁰

- по телефону: 240-24-24;
- по факсу: 240-30-20;
- по электронной почте: abonent@pntl.ru

ежедневно по адресу:

- СПб, пр. Большевиков, д. 3, с 10³⁰ до 20³⁰
- Колпино, ул. Павловская, д. 82, с 10⁰⁰ до 20⁰⁰

в пн.-чт. с 09³⁰ до 18⁰⁰, в пт. с 09³⁰ до 16⁴⁵ по адресу:

- СПб, Полостровский пр., д. 32.

Почтовый адрес Оператора: 195197, Санкт-Петербург, Полостровский пр., д. 32.

12.2. Оператор осуществляет техническую поддержку Абонентов по вопросам, касающимся настройки стандартного программного обеспечения, необходимого для доступа в сеть Интернет через **Службу технической поддержки круглосуточно:**

- по телефону: 240-22-40
- по электронной почте: support@pntl.ru
- на форуме технической поддержки: <http://support.at-home.ru>

Статья 13. Порядок информационного взаимодействия Сторон по обращениям Абонентов

13.1. Оператор принимает и рассматривает все обращения Абонентов, поступившие по любым каналам взаимодействия (Личный кабинет, телефон, электронная почта, факс, сайт, почта России, личное обращение ЦОА и др.).

13.2. При обращении по телефону или при личном обращении по указанным в Ст. 12 настоящих Правил адресам Абонент может незамедлительно получить консультацию или оставить заявку,

которая составляется Сотрудником со слов Абонента во время телефонного разговора (или при личном посещении), заполнить самостоятельно соответствующий бланк Заявления.

13.4. По каждому обращению Абонента формируется Заявка, которой присваивается индивидуальный номер.

13.5. В течение одних рабочих суток после получения обращения, Оператор уведомляет Абонента о его получении и сообщает номер Заявки.

13.6. Время исполнения Заявки – до 10 (десяти) рабочих дней, за исключением рассмотрения претензионных случаев.

13.8. Претензии к Оператору принимаются и обрабатываются в соответствии со Ст. 22 настоящих Правил.

13.9. Об исполнении Заявки представитель Оператора сообщает Абоненту по указанным им контактными данным.

Раздел IV. Условия и порядок расчетов

Статья 14. Стоимость Услуг

14.1. Стоимость Услуг устанавливается Оператором, а в случаях, предусмотренных законодательством РФ, уполномоченным на то федеральным органом исполнительной власти.

14.2. Вид оплаты, стоимость Услуг, Порог отключения устанавливаются Оператором самостоятельно в тарифных планах. В тарифном плане также содержится информация о сроках и условиях его действия.

14.3. Информация о действующих тарифах Оператора размещается на официальном сайте.

Статья 15. Условия и порядок оплаты Услуг по Договору

15.1. Все денежные обязательства между Абонентом и Оператором подлежат исполнению в рублях РФ. Форма платежей - безналичная. Обязательства по оплате Услуг считаются исполненными с момента поступления денежных средств на Лицевой счет Абонента в биллинговой системе Оператора.

15.2. Абонентская плата за период с момента подключения Услуг до окончания первого расчетного периода начисляется за то количество дней, в течение которых Услуги были предоставлены.

15.3. Абонентская плата является оплатой за оказанные Услуги в течение одного расчетного периода.

15.4. Расчетный период равен:

15.4.1. Для тарифов с ежемесячным списанием абонентской платы - 1 (одному) месяцу.

15.4.2. Для тарифов с посуточным списанием абонентской платы – 1/31 (одной/тридцать первой) части календарного месяца.

15.4.3. Продолжительность расчетного периода для тарифов с посуточным списанием абонентской платы меняется в зависимости от количества дней в конкретном календарном месяце (рассчитывается автоматически).

15.5. Расчетные периоды равные 1 (одному) месяцу, исчисляются:

- с 1-го по последнее число календарного месяца;
- с 10 числа месяца до 10 числа месяца, следующего за текущим;
- с 20 числа месяца до 20 числа месяца, следующего за текущим.

15.6. Расчетный период, равный одним суткам, исчисляется с 00⁰⁰ до 23⁵⁹.

15.7. Для пользования Услугами и дополнительными услугами Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями выбранного тарифа и дополнительных услуг. При этом Абонент обязан в сроки, установленные расчетным периодом и условиями дополнительных услуг, пополнять баланс своего Лицевого счета, оплачивать Услуги, включая пользование Услугами третьими лицами, использующими учетные данные Абонента.

15.8. Внесенные Абонентом на свой Лицевой счет денежные средства используются на оплату Услуг и заказанных Абонентом дополнительных услуг, неразрывно связанных с телематическими услугами связи, с соблюдением условий Договора и настоящих Правил.

15.9. Оператор направляет Абоненту счет на оплату потребляемых им Услуг за прошедший расчетный период в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания расчетного периода.

15.10. Согласованным способом и адресом доставки счета считается получение счета в офисе Оператора по адресам Центра обслуживания Абонента, указанным в Ст. 12 настоящих Правил. В

целях оптимизации обслуживания Абонент может ознакомиться и получить счет по предварительной заявке, направленной любым удобным способом, указанным в Ст. 12 настоящих Правил.

Статья 16. Методы и механизмы расчетов

16.1. Услуги предоставляются Абонентам на условиях:

- предоплаты - авансовый метод расчетов;
- постоплаты - кредитный метод расчетов (действует на архивных тарифах).

16.2. Методы расчетов за оказанные Услуги устанавливаются Оператором и указываются в тарифных планах.

16.3. Основанием применения метода расчета при оказании Услуг Абоненту является выбранный им тарифный план.

16.4. Суммы платежей определяются Абонентом самостоятельно в соответствии с количеством используемых Услуг и выбранным тарифным планом.

16.5. **Авансовый метод расчетов** (предоплата) предполагает следующие условия:

16.5.1. Наличие на Лицевом счете Абонента на начало расчетного периода авансового платежа в сумме, достаточной для списания абонентской платы, установленной по выбранному Абонентом тарифу и в соответствии с количеством используемых им Услуг.

16.5.2. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в первый день начавшегося расчетного периода (за месяц вперед).

16.6. **Кредитный метод расчетов на безлимитных тарифах** (постоплата) предполагает следующие условия:

16.6.1. Наличие на Лицевом счете Абонента на последний день расчетного периода суммы в размере, достаточном для списания абонентской платы, установленной по выбранному Абонентом тарифу и в соответствии с количеством используемых им Услуг.

16.6.2. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в первый день периода, следующего за расчетным (за прошедший месяц).

16.7. **Кредитный метод расчетов на тарифах с ограничением по объему трафика** (постоплата) предполагает следующие условия:

16.7.1. Наличие на Лицевом счете Абонента в течение расчетного периода суммы, достаточной для списания оплаты за превышение объема трафика, использованного сверх установленного по тарифу лимита.

16.7.2. Наличие на Лицевом счете Абонента на последний день расчетного периода суммы в размере, достаточном для списания абонентской платы, установленной по выбранному Абонентом тарифу и количеству используемых им Услуг.

16.7.3. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в первый день периода, следующего за расчетным.

16.7.4. При превышении объема трафика, включенного в абонентскую плату, списание оплаты за объем превышенного трафика происходит каждые 2 (два) часа при наличии трафика.

16.7.5. Объем трафика, включенный в абонентскую плату и неиспользованный в текущем расчетном периоде, не переносится на следующий расчетный период.

16.8. **Кредитный метод расчетов на тарифах с посуточным списанием абонентской платы** (постоплата) предполагает следующие условия:

16.8.1. Наличие на Лицевом счете Абонента на конец расчетного периода суммы в размере, достаточном для списания абонентской платы, установленной по выбранному Абонентом тарифу и количеству используемых им Услуг.

16.8.2. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента по завершении расчетного периода.

Статья 17. Условия списания денежных средств в счет абонентской платы

17.1. Расчеты производятся за фактически предоставленные Абоненту в расчетном периоде Услуги, т.е. абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента за предоставленную Услугу независимо от того, пользовался Абонент Услугой или нет.

17.2. При невозможности пользования Услугами по причине неисправности оборудования Абонента, оплата Услуг производится Абонентом в полном объеме.

17.3. При возникновении задолженности по оплате Услуг Абонент обязуется возместить сумму задолженности.

17.4. При поступлении платежа на Лицевой счет Абонента Оператор вправе погасить денежные обязательства Абонента в следующем порядке: задолженность по оплате Услуг, задолженность по



оплате дополнительных услуг. Оставшиеся после погашения задолженностей денежные средства засчитываются в счет абонентской платы.

Статья 18. Условия и порядок осуществления перерасчетов и компенсаций

18.1. Перерасчет абонентской платы возможен на основании письменного заявления Абонента:

18.1.1. В случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора свыше 4 (четырёх) часов.

18.1.2. В случае ошибочного списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.

18.2. Компенсация возможна:

18.2.1. В случае форс-мажорных (аварийных) обстоятельств, когда Услуга более 10 (десяти) календарных дней отсутствовала по вине Оператора.

18.3. Абонент, который желает получить перерасчет абонентской платы (компенсацию), направляет Оператору заявку в письменном виде.

18.4. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:

- № договора или логин Абонента;
- ФИО Абонента;
- адрес подключения;
- контактный телефон;
- краткое описание основания для перерасчета (компенсации).

18.5. Перерасчет/компенсация подтверждается данными из биллинговой системы об отсутствии у Абонента трафика в дни предположительно неиспользованной Услуги и/или информацией от технической службы Оператора о зарегистрированных по адресу аварийных или плановых работах.

18.6. Перерасчет абонентской платы осуществляется из расчета 1/720 (одной семьсот двадцатой) ежемесячной абонентской платы Абонента за каждый час не предоставления Услуги, путем возмещения на счет перерасчитанной суммы, в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения Оператором заявления Абонента. Перерасчет осуществляется исходя из стоимости тарифа, выставленного в аккаунте Абонента на момент простоя Услуги.

18.7. Перерасчет абонентской платы не производится, если доступ к Услугам отсутствовал не по вине Оператора, в том числе при отсутствии работы абонентского терминала.

18.8. Компенсация осуществляется исключительно по решению Оператора, одновременно, в сумме, которую определяет и утверждает Оператор самостоятельно.

Статья 19. Условия и способы оплаты Услуг

19.1. Абонент самостоятельно осуществляет платежи и несет ответственность за правильность производимых им платежей.

19.2. Абонент производит оплату за Услуги с указанием номера своего Лицевого счета.

19.3. Оплатить Услуги и пополнить Лицевой счет Абонент может любым удобным для него способом, указанным на официальном сайте Оператора в разделе «Оплата».

19.4. Список адресов, условия оплаты, наличие/отсутствие комиссионных сборов, сроки прохождения платежей, список возможных способов оплаты, а также другая информация по оплате Услуг расположена на официальном сайте Оператора в разделе «Оплата».

19.5. Банковские реквизиты для перечисления платежей в счет оплаты Услуг указаны на официальном сайте Оператора.

19.6. Способы и условия оплаты Услуг, реквизиты Оператора могут изменяться. Все изменения публикуются на официальном сайте Оператора за 10 (десять) календарных дней до вступления их в силу.

19.7. Абоненту следует сохранять чеки и квитанции об оплате Услуг до момента поступления денежных средств на его Лицевой счет.

Статья 20. Лицевой счет Абонента

20.1. Информация о балансе Лицевого счета отражается в Личном кабинете и доступна Абоненту в любое время.

20.2. Абонент обязуется регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.

20.3. Абонент может запросить у Оператора детализацию своего Лицевого счета, т.е. информацию о зачисленных и списанных денежных средствах.

20.4. Детализация Лицевого счета осуществляется по заявке Абонента, отправленной на имя Оператора:

- по электронной почте abonent@pntl.ru;
- по факсу: +7(812) 240-30-20

или оформленной в Центре обслуживания Абонентов по адресам, указанным в Ст. 12 настоящих Правил.

20.5. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:

- № договора или логин Абонента;
- ФИО Абонента;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- период времени, за который необходима детализация Лицевого счета.

20.6. Детализация счета за период от одного дня до шести месяцев осуществляется за счет Оператора, заявки на период более шести месяцев оплачиваются Абонентом в соответствии с прейскурантом на дополнительные услуги, размещенном на официальном сайте Оператора.

20.7. Окончанием периода, за который выдается детализация счета, считается дата поступления заявки. Максимальный период, за который производится детализация счета – 12 (двенадцать) календарных месяцев, предшествующих получению Оператором заявки.

20.8. Детализация счета направляется Абоненту по контактному адресу электронной почты, указанному в заявке, или по согласованию с Абонентом передается ему через Центр обслуживания Абонентов.

Статья 21. Условия возврата денежных средств с Лицевого счета Абонента

21.1. Денежные средства, находящиеся на Лицевом счете Абонента, подлежат возврату:

21.1.1. В случае расторжения Договора.

21.1.2. В случае ошибочно или излишне перечисленных Абонентом средств.

21.2 Возврат денежных средств с Лицевого счета производится строго по письменному заявлению Абонента (образец заявления размещен на официальном сайте в разделе «Документы»).

21.3. Возврат производится по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на банковские реквизиты, предоставленные Абонентом, или зачислением на другой Лицевой счет, также указанный Абонентом.

21.4. Возврат денежных средств в случае ошибочно произведенного платежа осуществляется строго при наличии документа, подтверждающего ошибочный платеж, предоставленного Абонентом, производившим данный платеж (т.е. по предоставлению чека/платежного документа).

21.5. Возврат денежных средств в случае наличия у Абонента нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность, и расторжения Договора по одному из них, осуществляется в следующем порядке: производится удержание части неизрасходованных средств по имеющимся счетам на погашение такой задолженности; оставшаяся после погашения всех задолженностей сумма перечисляется Абоненту.

Раздел V. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

Статья 22. Порядок предъявления претензий

22.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Сторонами обязательств по Договору претензионный порядок разрешения споров и разногласий является обязательным.

22.2. Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

22.3. Претензия предъявляется Абонентом в письменном виде и подлежит регистрации в день ее получения Оператором.

22.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуги, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются Абонентом и принимаются к рассмотрению Оператором в течение 6 (Шести) месяцев со дня оказания Услуги, отказа в оказании или дня выставления счета за оказанную Услугу.

22.5. К претензии прилагается копия Договора, а также иные для рассмотрения претензии документы, подтверждающие доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.

22.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 (шестидесяти) календарных дней с даты ее регистрации.

22.7. Результат рассмотрения претензии Оператор сообщает предъявившему ее Абоненту в письменной форме.

22.8. Оператор не принимает к рассмотрению претензии любых третьих лиц, связанные с исполнением Договора.

22.9. Стороны прилагают усилия к тому, чтобы решать все возникающие разногласия, связанные с исполнением Договора, путем переговоров между Сторонами.

22.10. Данные биллинговой системы Оператора об объеме потребленных Услуг являются конечными данными для разрешения споров по объему оказанных Услуг.

22.11. Если претензия признана обоснованной, Оператор устраняет выявленные при ее рассмотрении недостатки в возможно короткие сроки.

Раздел IV. Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения Договора

Статья 23. Порядок и условия приостановления Услуг по Договору

23.1. Предоставление Услуг приостанавливается Оператором при отрицательном балансе Лицевого счета Абонента.

23.2. Приостановление производится Биллинговой системой автоматически. Уведомлением о приостановлении Услуг считается информация об отрицательном балансе Лицевого счета Абонента, размещенная в Личном кабинете.

23.3. Предоставление права пользования Услугами возобновляется Биллинговой системой автоматически в течение 2 (двух) часов после пополнения баланса Лицевого счета Абонента в размере, достаточном для списания суммы, соответствующей стоимости Услуг в соответствии с выбранным тарифом, с учетом размера имеющейся задолженности.

23.4. Приостановление оказания Услуг возможно в случаях:

23.5. Использования абонентских терминалов, которые являются неисправными, ухудшают условия работы других Абонентов или не соответствуют требованиям, установленным законодательными актами.

23.6. Причинения Абонентом вреда другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг, в том числе при распространении вредоносных программ, вирусов, использование сети связи Оператора в целях совершения противоправных действий.

23.7. Использования СЕТИ без предварительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, установки шлюзов для доступа в сети фиксированной связи и Интернет-телефонии или других мероприятий, приводящих к нарушению работоспособности оборудования и устройств связи Оператора.

23.8. Обнаружения Оператором некорректно заполненных Абонентом сетевых реквизитов и других идентификационных данных.

23.9. Нарушения Абонентом других требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, Федеральным законом «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи, другими законами и нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

23.10. Приостановление Услуг в случаях, указанных в п. 23.2. настоящих Правил, производится с условием уведомления Абонента.

23.11. Доступ к Услугам возобновляется по письменному заявлению Абонента после устранения нарушений, которые стали причиной приостановления Услуг.

23.12. Предоставление Услуг может быть приостановлено по желанию Абонента строго в соответствии с условиями, размещенными на официальном сайте Оператора.

Статья 24. Внесение изменений в условия Договора

24.1. Абонент вправе в установленном Оператором порядке изменить используемый им перечень Услуг.

24.2. Изменение Абонентом тарифного плана самостоятельно в Личном кабинете, а также по заявке Абонента, направленной Оператору по электронной почте или факсу, указанным в Ст. 12 настоящих правил, считается письменной формой и признается Дополнительным соглашением к Договору, внесенным в письменной форме.

24.3. Оператор вправе в одностороннем порядке в любое время вносить изменения в перечень и Условия предоставления Услуг (в том числе их стоимость), условия Договора и настоящих Правил, с условием предварительного уведомления о внесении изменений.

24.4. Оператор вводит любые изменения при обязательном уведомлении Абонентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в силу.

24.5. Неполучение Оператором в срок до вступления указанных в уведомлении изменений письменного отказа Абонента от принятия соответствующих изменений и/или дополнений, а также совершение конклюдентных действий в форме пользования Услугами и/или оплаты Услуг после даты вступления в силу изменений являются подтверждением согласия Абонента на принятие соответствующих изменений и/или дополнений.

Статья 25. Порядок и условия расторжения Договора

- 25.1. Абонент имеет право в любое время действия Договора отказаться от пользования Услугами и расторгнуть Договор, письменно предупредив об этом Оператора за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора.
- 25.2. Если на момент прекращения действия Договора баланс Лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней после даты получения Оператором заявления о прекращении действия Договора возместить Оператору сумму задолженности за использованные Услуги.
- 25.3. Односторонним отказом Абонента от исполнения Договора также является:
- 25.3.1. Непоступление в течение 6 (шести) календарных месяцев на Лицевой счет Абонента денежных средств в сумме, достаточной для достижения положительного баланса.
- 25.4. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в следующих случаях:
- 25.4.1. По истечении 6 (шести) календарных месяцев после получения Абонентом уведомления о нарушении им условий настоящего Договора (в случае неисполнения указанных нарушений).
- 25.4.2. Наличие отрицательного баланса Лицевого счета Абонента в течение 6 (шести) календарных месяцев.
- 25.5. Абонент направляет Оператору Заявление на расторжение Договора в письменном виде.
- 25.6. Порядок обработки Заявления Абонента опубликован в Ст. 13 настоящих Правил.
- 25.7. Остаток денежных средств, неиспользованных на момент расторжения Договора, возвращается Абоненту в соответствии со Ст. 21 настоящих Правил.

Раздел VII. Прочие условия

Статья 26. Ответственность Сторон

- 26.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых на себя обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 26.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действий, находящихся вне контроля Сторон и непосредственно повлиявших на возможность исполнения обязательств.
- 26.3. Оператор ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту, или упущенную Абонентом выгоду в результате использования или невозможности использования доступа к сети Интернет или СЕТИ, или в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций.
- 26.4. Оператор не дает гарантий того, что Услуга будет предоставляться бесперебойно или без ошибок или что полученное посредством Услуги программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные компоненты.
- 26.5. Оператор не несет ответственность:
- 26.5.1. За безопасность подключения Абонента и проблемы с учетом трафика по нему, возникшие в случае некачественного пользования Услугами по Договору.
- 26.5.2. За произошедшую утрату Абонентом или использование третьими лицами принадлежащих ему идентификационных параметров, необходимых для предоставления Оператором Услуг по Договору.
- 26.5.3. За задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.
- 26.5.4. За сбои и неполадки, связанные с невыполнением Абонентом инструкций по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения Абонента, а также вызванные использованием Абонентом нелегального программного обеспечения.
- 26.5.5. За невозможность получения (использования) Услуг, возникшую в связи с отсутствием у Абонента необходимых для этого знаний и навыков.
- 26.6. Абонент полностью ответственен за сохранность своего пароля и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного его использования. В любом случае потери контроля над паролем Абонент несет полную материальную ответственность по оплате Услуги.

Статья 27. Обстоятельства непреодолимой силы

- 27.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы. При этом срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в



течение которого будут действовать такие обстоятельства или их последствия. В этом случае ни одна из Сторон не несет никаких обязательств по компенсации возможных потерь другой Стороны.

27.2 Обстоятельства непреодолимой силы по Договору Стороны признают: пожар, землетрясение, наводнение, стихийные бедствия, военные действия любого характера, законодательные и иные нормативные акты и решения органов государственной власти, органов местного самоуправления, акты, решения и предписания ТСЖ, ЖСК, управляющих компаний, собственников помещений, изданные в течение срока действия Договора, а также иные обстоятельства непреодолимой силы, в том числе выход из строя космических спутников или магистральных каналов связи, на которых базируется оказание Услуг, незаконные действия третьих лиц (кражи, поломка оборудования или кабеля и т.д.) или неправомерное бездействие третьих лиц, неполадки, возникшие вне сетей или ресурсов Оператора на возникновение и действие которых Стороны не могли повлиять разумными мерами в случае если указанные обстоятельства прямо повлияли на возможность исполнения обязательств по Договору.

27.3 Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору по причинам, указанным в п. 29.2. настоящих Правил, должна оповестить другую Сторону в минимально возможный срок со времени начала действия обязательств непреодолимой силы. Действия обязательств такой Стороны будут соответственно приостановлены на время действия обстоятельств непреодолимой силы. Действие обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено соответствующим компетентным органом исполнительной власти РФ.