

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОПЕРАТОРА

1. Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах предоставления Услуг

ОПЕРАТОР – Общество с ограниченной ответственностью «ТРАНСТЕЛЕКОМ», предоставляющее физическим и юридическим лицам услуги связи на основании лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций

- № 152094 от 05.03.2017 г. – Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- № № 152096 от 08.02.2017 г. – Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- № 152095 от 08.02.2017 г. – Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа;
- № 166006 от 09.06.2018 г. – Услуги связи по предоставлению каналов связи;
- № 179683 от 25.12.2019 г. – Телематические услуги связи;

АБОНЕНТ – пользователь услугами связи, с которым ОПЕРАТОРОМ заключен договор о предоставлении таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

АБОНЕНТСКАЯ ЛИНИЯ – линия связи от точки подключения к оборудованию Оператора до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

АБОНЕНТСКИЙ ТЕРМИНАЛ – пользовательское (оконечное) оборудование, используемое АБОНЕНТОМ и (или) пользователем для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии.

АВАНСОВЫЙ ПЛАТЕЖ – внесение денежных средств на Лицевой счет, в счет оплаты работ, услуг до их получения или выполнения.

АВТОРИЗАЦИЯ – процесс анализа на сервере ОПЕРАТОРА введенных АБОНЕНТОМ аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у АБОНЕНТА прав на соединение по сети передачи данных и (или) входа на страницу «Личный кабинет и статистика».

АУТЕНТИФИКАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ – уникальный логин (login) и пароль (password) АБОНЕНТА, используемые для доступа к «Лицевому счету».

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ И СТАТИСТИКА – web-страница на сервере Оператора, содержащая информацию об объеме полученных Услуг, текущем состоянии «Лицевого счета» и имеющая адрес www.transtelecom.ru в Локальной сети. ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ – информация, содержащая данные об авансовых платежах АБОНЕНТА и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет АБОНЕНТА - уникальный номер.

ЛОКАЛЬНАЯ СЕТЬ – внутренняя сеть ОПЕРАТОРА, используемая для обмена информацией между АБОНЕНТАМИ.

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА – документ, являющийся Приложением № 1 к Абонентскому договору и отражающий контактную информацию об АБОНЕНТЕ, его реквизиты и перечень заказанных им работ и услуг.

СИСТЕМА ОПЕРАТОРА – система, включающая кабельную сеть и программно-аппаратный комплекс управления.

СОЕДИНЕНИЕ ПО СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ (СЕАНС СВЯЗИ) – установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

СПИСАНИЕ СРЕДСТВ С «ЛИЦЕВОГО СЧЕТА» – списание ОПЕРАТОРОМ денежных средств с «Лицевого счета» АБОНЕНТА за потребленные им Услуги.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи (домового коммутатора), в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования и незадействованных линий связи (или возможности прокладки новых линий связи), позволяющих сформировать абонентскую линию.

УЗЕЛ СВЯЗИ СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ – средства связи, исполняющие функции систем коммутации. УСЛУГИ – понимается перечень стандартных услуг связи, предоставляемых ОПЕРАТОРОМ, таких как:

- доступ к сети Интернет по выделенной линии;
- передача данных, в том числе для целей передачи голосовой информации;
- телематическая служба;
- местная телефонная связь; ▪ предоставление каналов сети передачи данных.

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ – support@transtelecom.ru

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ ОТДЕЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ – request@transtelecom.ru

2. Общие условия

2.1. Настоящие Правила предоставления Услуг являются документом ОПЕРАТОРА, предусматривающим общие условия для всех АБОНЕНТОВ, являющихся пользователями Услуг ОПЕРАТОРА.

2.2. Настоящие Правила предоставления Услуг устанавливают порядок заключения, изменения или расторжения Абонентского договора с ОПЕРАТОРОМ, порядок предоставления и пользования Услугами ОПЕРАТОРА, а также порядок расчетов.

3. Порядок заключения Абонентского договора

3.1. Для заключения Договора на получение определенных Услуг заявитель подает ОПЕРАТОРУ заявление. ОПЕРАТОР не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

Представитель юридического лица при подаче заявления о заключении Договора предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или решение о назначении на должность), копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица и копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.

Индивидуальный предприниматель при подаче заявления о заключении Договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность, копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.

3.2. Гражданин при подаче заявления о заключении Договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт).

3.3. ОПЕРАТОР в срок, не превышающий 1 (одного) месяца со дня регистрации заявления о заключении Договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных.

При наличии такой технической возможности, если условия прокладки линии связи в помещение АБОНЕНТА являются стандартными, то между ОПЕРАТОРОМ и заявителем заключается Абонентский договор. Для АБОНЕНТА—физического лица открывается Регистрационная карта (Приложение №2 к Абонентскому договору) и создается в базе данных ОПЕРАТОРА Лицевой счет АБОНЕНТА.

3.4. При нестандартном подключении к сети передачи данных, требующим дополнительного согласования условий предоставления Услуг между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ, Стороны подписывают смету расходов и проект прокладки линии связи (кабеля) в помещение (здание) АБОНЕНТА. В данном случае на АБОНЕНТА ложится обязанность обеспечить получение всех необходимых разрешений для проведения работ ОПЕРАТОРОМ у владельцев помещений и (или) зданий, в которых они будут производиться. 3.5. Подписанный экземпляр Абонентского договора со стороны ОПЕРАТОРА выдается АБОНЕНТУ—юридическому лицу менеджером ОПЕРАТОРА в офисе ОПЕРАТОРА или представителем ОПЕРАТОРА при подключении АБОНЕНТА, физическим лицам экземпляр Абонентского договора оферты выдается по требованию.

4. Оплата Услуг ОПЕРАТОРА

4.1. Оплата Услуг ОПЕРАТОРА осуществляется в российских рублях в соответствии с утвержденными тарифами. Оплата услуг производится посредством авансового платежа.

При оплате Услуг посредством авансового платежа АБОНЕНТ вносит сумму (согласно набору услуг) на свой Лицевой счет.

4.2. Способы пополнения «Лицевого счета» указаны на сайте ОПЕРАТОРА.

5. Начало пользования Услугами

5.1. ОПЕРАТОР начинает исполнение своих обязанностей по предоставлению АБОНЕНТУ Услуг после оплаты услуг в сумме абонентских плат, выбранных АБОНЕНТОМ и занесения информации о поступившей оплате на Лицевой счет АБОНЕНТА.

5.2. Предоставление любых сервисов или Услуг ОПЕРАТОРА возможно только при условии положительного баланса на Лицевом счете АБОНЕНТА.

5.3. АБОНЕНТ обязан внести первый авансовый платеж на свой лицевой счет в течение 5 (пяти) календарных дней с даты подписания Акта, заказ – наряда, Регистрационной карты.

5.3.1. В случае если АБОНЕНТ не может внести первый авансовый платеж в указанный срок, АБОНЕНТ обязан уведомить об этом ОПЕРАТОРА и сообщить срок, когда он внесет платеж, но не более чем через 15 дней с даты подписания Акта, заказ - наряда, Регистрационной карты.

5.3.2. В случае если АБОНЕНТ в указанный срок не внесет первый авансовый платеж и не уведомит об этом ОПЕРАТОРА, ОПЕРАТОР имеет право произвести физическое отключение АБОНЕНТА от сети передачи данных путем демонтажа абонентской линии (кабеля), являющейся собственностью ОПЕРАТОРА, от телекоммуникационного оборудования ОПЕРАТОРА до точки ввода кабеля в помещение АБОНЕНТА.

6. Правила обеспечения предоставления услуг

6.1. Обеспечение подключения

6.1.1. При стандартном подключении ОПЕРАТОР прокладывает линию связи (кабель) от своего узла по технологическим помещениям и линейно-кабельным сооружениям здания до входа в помещение АБОНЕНТА (точки ввода кабеля в помещение АБОНЕНТА).

6.1.2. При отсутствии входного (штатного) отверстия в помещении АБОНЕНТА, ОПЕРАТОР, по согласованию с АБОНЕНТОМ, в его присутствии с указанием им места, производит сверление. В случае повреждения скрытой проводки всю ответственность несет АБОНЕНТ.

6.1.3. При нестандартном подключении ОПЕРАТОР производит работы в соответствии с подписанными АБОНЕНТОМ сметой расходов и проектом прокладки линии связи (кабеля).

6.1.4. При нестандартном подключении АБОНЕНТА ОПЕРАТОР не несет ответственности за качество связи в случае изменения АБОНЕНТОМ без согласования с ОПЕРАТОРОМ месторасположения оборудования, установленного для предоставления Услуг связи по Договору.

6.1.5. Необходимую установку и (или) настройку абонентского терминала (маршрутизатора, коммутатора, компьютера, офисной АТС и т.п.), а также организацию локально-вычислительной сети (ЛВС) АБОНЕНТ производит самостоятельно. По согласованию с ОПЕРАТОРОМ возможна установка и (или) настройка абонентского терминала или организация ЛВС также с помощью специалистов ОПЕРАТОРА, что указывается в Акте или Регистрационной карте.

6.2. Обеспечение настройки оборудования

6.2.1. Если ОПЕРАТОР производит настройку:

- В случае приобретения АБОНЕНТОМ оборудования у ОПЕРАТОРА настройку оборудования ОПЕРАТОР производит бесплатно.
- В случае инсталляции (настройки) ОПЕРАТОРОМ оборудования, приобретенного АБОНЕНТОМ у третьих лиц АБОНЕНТ согласовывает конфигурацию данного оконечного оборудования с ОПЕРАТОРОМ и оплачивает настройку данного оборудования.
- В случае непригодности имеющегося абонентского терминала для обеспечения предоставления услуг ОПЕРАТОРОМ, АБОНЕНТ предоставляет необходимые для замены комплектующие или оплачивает их стоимость, либо предоставляет надлежащий абонентский терминал, а также оплачивает стоимость работ ОПЕРАТОРА по настройке и устранению несоответствий.

6.2.2. Если АБОНЕНТ производит настройку:

ОПЕРАТОР не несет ответственности за качество предоставляемых Услуг при настройке АБОНЕНТОМ своего оконечного оборудования ненадлежащим образом. Установившая специальное программное обеспечение на своем оборудовании (firewall, специальные фильтры и иное подобное программное обеспечение), подключенном к оборудованию ОПЕРАТОРА, АБОНЕНТ обязан поставить об этом в известность ОПЕРАТОРА.

6.2.3. Коммерческие (лицензионные) версии программного обеспечения (на русском или английском языке) предоставляются или оплачиваются АБОНЕНТОМ. Ответственность за нарушение лицензии на программное обеспечение, предоставленное АБОНЕНТОМ, несет АБОНЕНТ.

6.2.4. АБОНЕНТ обеспечивает доступ в помещение и (или) здание для проведения работ, которые необходимы для подключения или регистрации АБОНЕНТА, а также содействует в получении необходимых согласований для проведения ОПЕРАТОРОМ работ в данном помещении и/или здании.

6.2.5. При действиях или бездействии АБОНЕНТА, мешающих осуществлению ОПЕРАТОРОМ работ по установке услуг, ответственность за нарушение сроков данных работ несет АБОНЕНТ.

6.2.6. Завершение работ фиксируется подписанием двухстороннего Акта, заказ – наряда или Регистрационной карты, являющегося основанием для первого списания ежемесячной абонентской платы с Личного счета АБОНЕНТА.

6.2.7. При надлежащем проведении работ АБОНЕНТ должен подписать и вернуть Акт, заказ-наряд или Регистрационную карту ОПЕРАТОРУ (юридические лица - не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты подключения или регистрации, физические лица – в день проведения работ по подключению).

7. Гарантии качества предоставления Услуг

7.1. ОПЕРАТОР гарантирует качество в соответствии с требованиями, предъявляемыми Министерством связи и массовых коммуникаций РФ к операторам связи, предоставляющим услуги передачи данных, телематических служб и телефонной связи.

7.2. ОПЕРАТОР обязуется оказывать АБОНЕНТУ Услуги в порядке и в сроки, обусловленные Договором и Приложениями к нему, 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением времени, необходимого для проведения профилактических работ. В случаях отключения электроэнергии управляющими компаниями без оповещения об этом ОПЕРАТОРА, ОПЕРАТОР ответственности за качество Услуги не несет.

7.3. ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА не позднее, чем за 3 (три) месяца до замены используемого телефонного (абонентского) номера в связи с реконструкцией местных телефонных сетей и другими техническими мероприятиями.

7.4. ОПЕРАТОР обеспечивает по телефону, указанному на сайте www.transtelecom.ru технические консультации по вопросам, связанным с предоставлением Услуг.

7.5. ОПЕРАТОР начинает работы по устранению неисправностей после выяснения причины неисправности не позднее, чем через 4 (четыре) часа после установления факта неисправности, в рабочее время.

7.6. ОПЕРАТОР не контролирует и не несет ответственности за качество работы линий связи, предоставляемых АБОНЕНТУ другими организациями, если в целях исполнения условий Договора с АБОНЕНТОМ ОПЕРАТОР не состоит в договорных отношениях с указанными организациями.

7.7. Претензии по качеству Услуг ОПЕРАТОРА предъявляются в соответствии с разделом 11 настоящих Правил предоставления Услуг.

8. Ограничения при пользовании Услугами

При работе в сети Интернет АБОНЕНТУ запрещается:

8.1. Использовать для доступа оборудование, не сертифицированное в установленном порядке в РФ;

8.2. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, в то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа). Абоненту запрещается одновременно использовать данные авторизации более чем на одном абонентском терминале и более одной сессии одновременно;

8.3. Производить «массовую» рассылку (более чем в десять e-mail адресов, или адресов транслируемых в e-mail при помощи шлюзов, на пейджеры, телеграфные и телексы аппараты, факсимильные аппараты и иные оконечные абонентские устройства, одновременно или в телеконференции) рекламных, информационных и иных материалов другим пользователям сети, не состоящих с АБОНЕНТОМ в деловых отношениях, являющихся ненужными (не запрошенными), а также без предварительного согласования такой рассылки с ОПЕРАТОРОМ. Под «массовой» рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю, за исключением отправления рекламных сообщений в специальные коммерческие телеконференции и списки рассылки;

8.4. Рассылать и переадресовывать «цепочные» сообщения любого типа, то есть перенаправлять полученные от других лиц сообщения, содержащие просьбу разослать их по нескольким адресам, другими пользователями сети с подобной же просьбой без их согласия;

8.5. Подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты, а также внесение ложной персональной или адресной информации при регистрации АБОНЕНТА ОПЕРАТОРОМ;

8.6. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проводить или участвовать в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса;

8.7. Осуществлять действия, направленные на нарушение функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю;

8.8. Осуществлять действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных с администраторами данного информационного ресурса;

8.9. Передавать компьютерам или оборудованию Сети бессмысленную или бесполезную информацию, создающую паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

При пользовании услугами передачи голосовой информации (телефонной связью) АБОНЕНТУ запрещается:

8.10. Пользоваться не сертифицированным оборудованием для доступа к услугам связи. Нарушать правила эксплуатации системы телефонного доступа (инструкции по эксплуатации абонентского устройства);

8.11. Использовать предоставленный телефонный номер для коммутируемого доступа в Интернет или иные информационные системы. Подключать к данному номеру модемные устройства;

8.12. Совершать действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети передачи данных, не принадлежащих АБОНЕНТУ.

8.13. В случае использования АБОНЕНТОМ для подключения к сети радиотелефона ОПЕРАТОР снимает с себя всю ответственность несанкционированный доступ (по радиоканалу) к выделенному телефонному номеру третьих лиц и за объем оплачиваемой АБОНЕНТОМ голосовой информации.

9. Приостановление предоставления Услуг

9.1. ОПЕРАТОР имеет право временно (до выяснения обстоятельств и принятия необходимых мер) приостановить предоставление Услуг АБОНЕНТУ, предварительно уведомив его об этом, в следующих случаях:

- АБОНЕНТ нарушает требования п. 8 настоящих Правил.
- АБОНЕНТ нарушает обязательства по срокам оплаты Услуг ОПЕРАТОРА.

9.2. По письменному заявлению АБОНЕНТА ОПЕРАТОР обязан без расторжения договора приостановить оказание АБОНЕНТУ Услуг, при этом с АБОНЕНТА взимается плата за весь, период, указанный в заявлении, в соответствии с тарифами ОПЕРАТОРА.

9.3. Действие Договора может быть приостановлено по письменному заявлению АБОНЕНТА в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

9.4. В случае отсутствия необходимых денежных средств на Лицевом счете АБОНЕНТА ОПЕРАТОР имеет право отключить АБОНЕНТА от сети ОПЕРАТОРА.

9.5. Срок временного приостановления предоставления Услуг определяется временем рассмотрения Сторонами конфликтной ситуации, но не более чем один месяц. Результатом такого рассмотрения могут быть следующие действия со стороны ОПЕРАТОРА:

- возобновление предоставления Услуг;
- возобновление предоставления Услуг с извещением АБОНЕНТА об имевшем место однократном нарушении Договора с его стороны;
- одностороннее расторжение Договора с возложением ответственности на АБОНЕНТА в случае, если им допущены неоднократные и (или) существенные нарушения своих обязательств.

10. Ответственность и риски, связанные с выходом в сеть Интернет

10.1. ОПЕРАТОР не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием сети Интернет, в случаях, перечисляемых настоящим разделом и не зависящих от ОПЕРАТОРА. Кроме информации, продуктов или Услуг, опубликованных на www.transtelecom.ru ОПЕРАТОРА и обозначенных в Акте, заказ - наряде или Регистрационной карте ОПЕРАТОР не поставляет и не контролирует информацию, услуги и продукты в сети Интернет.

10.2. ОПЕРАТОР не несет ответственности за любые расходы АБОНЕНТА, являющиеся прямым или косвенным результатом сделок через Интернет, или ущерб, нанесенный АБОНЕНТУ в результате таких сделок. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услуги Интернет, лежит на АБОНЕНТЕ.

10.3. ОПЕРАТОР не несет никакой ответственности и не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для АБОНЕНТА материалы, в частности, идеологически и политически неприемлемые, нарушающие общепринятые нормы морали или содержащие оскорбительные лично для АБОНЕНТА тексты.

10.4. Если АБОНЕНТ самостоятельно пользуется программно-аппаратными средствами защиты своих информационных ресурсов, то АБОНЕНТ полностью ответственен за надежность такой защиты и за убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц.

10.5. Если защита частных информационных ресурсов АБОНЕНТА осуществляется ОПЕРАТОРОМ, то данные правоотношения являются предметом отдельного письменного дополнительного Соглашения к Договору.

10.6. ОПЕРАТОР не отвечает за содержание информации, передаваемой АБОНЕНТОМ или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА по сети Интернет, ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.

10.7. АБОНЕНТ обязуется использовать Услуги ОПЕРАТОРА только легальным образом и не переносить на ОПЕРАТОРА ответственность за ущерб любого рода, понесенный АБОНЕНТОМ или третьей стороной в ходе использования АБОНЕНТОМ Услуг ОПЕРАТОРА.

10.8. АБОНЕНТ предпринимает все меры к сохранению в тайне от третьих лиц своих сетевых реквизитов, выданных АБОНЕНТУ ОПЕРАТОРОМ при регистрации. Любые действия совершенные при использовании Услуги ОПЕРАТОРА под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА воспринимаются ОПЕРАТОРОМ как совершенные непосредственно АБОНЕНТОМ. В случае утери или иного раскрытия тайны сетевых реквизитов АБОНЕНТ незамедлительно извещает ОПЕРАТОРА.

10.9. Если иное не оговорено в Тарифах или в Регистрационной карте, АБОНЕНТ самостоятельно оплачивает все услуги телефонных компаний (или других организаций) по установлению соединения с коммуникационным оборудованием ОПЕРАТОРА.

10.10. ОПЕРАТОР не несет ответственности перед АБОНЕНТОМ за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы контроля со стороны ОПЕРАТОРА.

10.11. При не использовании АБОНЕНТОМ всех или части выделенных IP-адресов в соответствии с Актом или Регистрационной картой, ОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке удалить регистрацию неиспользуемых IP-адресов (блока IP-адресов) в соответствии с фактическими потребностями АБОНЕНТА.

10.12. До исправления нарушений ОПЕРАТОР вправе принять меры по частичному или полному разрыву связи с сетями иных операторов связи, администрация которых не соблюдает и/или не обеспечивает со стороны своих пользователей соблюдения норма OFISP-005 (<http://www.ofisp.org/documents/ofisp-005.html>), в случаях если это угрожает нормальной работе оборудования, информационной или финансовой безопасности ОПЕРАТОРА или его абонентов. ОПЕРАТОР размещает информацию о таком разрыве на сайте ОПЕРАТОРА.

10.13. Сеть ОПЕРАТОРА не поддерживает следующие технологии:

- отправку АБОНЕНТОМ электронной почты, минуя почтовый сервер ОПЕРАТОРА;
- технологии асимметричного доступа АБОНЕНТА;
- интерфейсы и протоколы, не описанные нормативными документами, действующими на территории Российской Федерации;
- системы адресации, не соответствующие общепринятым международным стандартам, установленным документами IANA и ICAN;
- технологии проху-соединений с использованием сети ОПЕРАТОРА.

11. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

- 11.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению Услуг АБОНЕНТ вправе предъявить ОПЕРАТОРУ претензию. Претензия передается АБОНЕНТОМ в письменном виде с указанием: наименования АБОНЕНТА или его имени, если АБОНЕНТ физическое лицо; номера Договора и даты его заключения; номеров документов, подтверждающих оплату.
- 11.2. Претензия подлежит регистрации ОПЕРАТОРОМ в день ее получения. Претензии принимаются в течение шести месяцев с момента не предоставления, несвоевременного или ненадлежащего предоставления Услуг.
- 11.3. Претензия рассматривается ОПЕРАТОРОМ в срок не более 60 дней с даты ее регистрации.
- 11.4. При необходимости ОПЕРАТОР направляет АБОНЕНТУ своего представителя для разбора спорной ситуации с АБОНЕНТОМ. Если после этого претензии АБОНЕНТА будут признаны обеими Сторонами необоснованными, то выезд представителя ОПЕРАТОРА оплачивается АБОНЕНТОМ как техническая консультация согласно утвержденным Тарифам Оператора.

12. Возврат неиспользованных средств

- 12.1. АБОНЕНТ вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими услугами не по вине АБОНЕНТА.
- 12.2. АБОНЕНТ имеет право обратиться к ОПЕРАТОРУ с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. ОПЕРАТОР обязан вернуть АБОНЕНТУ неиспользованный остаток средств.

13. Особые условия

- 13.1. Сообщать ОПЕРАТОРУ в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) календарных дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.
- 13.2. В случае изменения контактного номера телефона и (или) электронного адреса (e-mail) извещать об этом ОПЕРАТОРА в течение 5 (пяти) рабочих дней по электронной почте или по факсу.
- 13.3. АБОНЕНТ является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг ОПЕРАТОРА третьим лицам, если это не оформлено другими соглашениями с ОПЕРАТОРОМ.

14. Форс-мажор

- 14.1. Сторона не несет ответственности за невыполнение своих обязательств, если неисполнение условий Договора вызвано обстоятельствами, находящимися вне возможного контроля со стороны АБОНЕНТА или ОПЕРАТОРА и возникшие обстоятельства не могли быть спрогнозированы в момент подписания Договора.
- 14.2. К обстоятельствам, указанным в пункте 14.1, относятся (при этом их перечень не является исчерпывающим):
- а) военные действия, объявленные и необъявленные, гражданская война, перевороты и революции, акты саботажа;
 - б) природные бедствия, сильные штормы, циклоны, землетрясения, наводнения, разрушения огнем;
 - в) взрывы, пожары, разрушение механизмов, заводов и других устройств;
 - г) бойкоты, забастовки, локауты всех видов;
 - д) принятие нормативных актов запрещающего характера, а также иные действия властей, влекущие не исполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Договору.

15. Изменение и расторжение Договора

- 15.1. Изменение состава Услуг для АБОНЕНТА – юридического лица осуществляется путем направления запроса ОПЕРАТОРУ и, при наличии технической возможности изменения, оформляется дополнительным соглашением или приложением к договору и Актом. Изменение состава Услуг для АБОНЕНТА – физического лица по взаимной договоренности, в том числе и заказ дополнительных Услуг, не влечет за собой подписание дополнительных соглашений к договору.
- 15.2. Любая Сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор до истечения срока его действия. Сторона, желающая расторгнуть Договор в одностороннем порядке обязана известить об этом другую Сторону не менее, чем за 30 (тридцать) дней до момента расторжения Договора.
- 15.3. При расторжении Договора Стороны проводят взаиморасчеты исходя из объема реально оказанных Услуг, а также возвращают полученное от другой Стороны оборудование, другую собственность, если таковые передавались другой Стороне.
- 15.4. В случае расторжения Договора до начала предоставления Услуг вследствие невозможности для ОПЕРАТОРА по объективным, независящим от него обстоятельствам, выполнить инсталляцию услуг как это предусмотрено, ОПЕРАТОР обязан возратить АБОНЕНТУ денежные средства, уплаченные последним за инсталляцию услуг за вычетом понесенных ОПЕРАТОРОМ фактических расходов.
- 15.5. При расторжении Договора ОПЕРАТОР имеет право произвести физическое отключение абонентской линии (кабеля) от телекоммуникационного оборудования ОПЕРАТОРА.