

Условия оказания телематических услуг и услуг по передаче данных по сетям  
фиксированной связи ООО «Крым Онлайн»

**Общество с ограниченной ответственностью «Крым Онлайн»**

ИНН:9107001821 ,

КПП: 910701001

Юридический адрес: 296576, Респ. Крым, Сакский район, с. Фрунзе, пер.  
Строительный, дом. 2

Местонахождение структурного подразделения: 295001, Республика Крым, г.  
Симферополь, ул. Ремесленная, дом 4, офис 16

Р\С 40702810740850000243 в РНКБ (ОАО)

К\С 30101810400000000607, БИК 044525607

Фирменное наименование: **Крым Онлайн**

в лице Генерального директора Билыка Юрия Григорьевича, действующего на  
основании Устава.

в дальнейшем «Оператор», оказывающее услуги на основании разрешения  
№44/91от 04.01.15 согласно постановлению 126.

и **пользователь Услугами**, в дальнейшем именуемый(-ая) «Абонент», а вместе  
именуемые «Стороны» пришли к соглашению заключить договор об оказании  
телематических услуг и услуг по передаче данных по сетям фиксированной связи ООО  
«Крым Онлайн» (далее – «Договор») с учетом данных условий (далее - Условия).

**Раздел I. Общие положения**

**Статья 1.** Область применения

1.1. Настоящие Условия разработаны в соответствии с действующим  
законодательством Российской Федерации и регулирует отношения по оказанию услуг  
связи по передаче данных и телематических услуг связи, а также иных сопряженных с  
ними услуг: сервисное, информационно-справочное обслуживание и др.

1.2. Положения настоящих Условий не распространяются на отношения сторон по  
вопросам, связанным с приобретением Абонентского оборудования.

**Статья 2.** Основные термины и определения используемые в настоящих Условиях

*Все заголовки разделов (статей) используются в настоящих Условиях  
исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на  
толкование их отдельных положений.*

2.1. Услуги - услуги передачи данных и телематические услуги, описанные  
в Договоре, Условиях и Приложениях к Договору. Услуги включают в себя следующие  
службы (услуги, сервисы), поддерживаемые и предоставляемые Оператором, а именно:

- услуги связи по предоставлению доступа к сети Интернет;
- услуги связи по предоставлению доступа к ресурсам сети Оператора;
- служба доступа к информационным ресурсам;
- персональный доступ к балансовым показателям использования Услуги;
- доступ к электронной системе учета и управления услугами, расположенной  
на сервере Оператора;
- доступ к открытым (публичным) сетевым сайтам;
- иные услуги, сервисы, оказываемые в соответствии с действующим  
законодательством Российской Федерации и лицензиями Оператора, указанные  
в Договоре, Условиях и приложениях к Договору. Оказываемые услуги регулируются  
Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1.

**В состав Услуг не входит обучение Абонента навыкам работы с Интернет, настройка или диагностика персонального компьютера, модема, иного оборудования и программного обеспечения Абонента.**

2.2. *Личные учетные данные* - уникальные логин (login), пароль (password) и лицевой счет Абонента, используемые для доступа к соответствующей Услуге либо для доступа к персональным балансовым, учетным показателям через специальную программу «ASSISTANT».

2.3. *Логин* - уникальный код идентификации (регистрационное имя), предоставляемый Абоненту для пользования услугами Оператора.

2.4. *Пароль* - уникальный набор букв латинских и/или русских, цифр, а также символов, предоставляемый Абоненту для доступа к услугам Оператора.

2.5. *Лицевой счет Абонента* – регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту услуг.

2.6. *Специальная программа «ASSISTANT», программа «ASSISTANT»* - официально опубликованная программа на сайте Оператора, предназначенная к установке на персональный компьютер Абонента, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, данная программа предназначена для осуществления подписки Абонента на оказание конкретных Услуг, отказ от них, а также размещения специальных уведомлений Оператора в адрес Абонента.

2.7. *Авансовый платеж* - внесение денежных средств на лицевой счет Абонента, осуществляемое через терминалы самообслуживания или электронные системы платежей. Оператор отражает информацию о внесенных денежных средствах на Абонентском лицевом счете и списывает суммы платежей за оказанные Абоненту Услуги.

2.8. *Расчетный период* - промежуток календарных чисел, в котором были оказаны Услуги, составляющие предмет Договора. В зависимости от срока подключения, расчетным периодом признаётся либо промежуток календарных чисел с 1 числа месяца по день предшествующий 1 числу следующего месяца, либо промежуток календарных чисел с 10 числа текущего месяца по 9 число следующего месяца, либо промежуток календарных чисел с 20 числа текущего месяца по 19 число следующего месяца. Расчетный период для Абонента устанавливается Оператором и отражается в Договоре об оказании телематических услуг и услуг по передаче данных по сетям фиксированной связи ООО «Крым Онлайн».

2.9. *Сайт Оператора* - совокупность логически связанных страниц, содержащих информацию об оказываемых Оператором Услугах размещенных по адресу krimonline.net, а также об организационных и технологических изменениях.

2.10. *Телекоммуникационное оборудование* - оборудование, содержащее электронные схемы, получающее питание от электрической сети или других источников и выполняющее функции усиления, преобразования сигналов и иные.

2.11. *АСР* – автоматизированная система расчетов, представляющая собой аппаратно-программный комплекс, предназначенный для обеспечения автоматизации расчетов с абонентами и/или пользователями Услуг, а также для учета и обработки информации о предоставленных и оказанных Услугах

2.12. *Уникальный код идентификации (УКИ)* – уникальное сочетание цифровых, буквенных и/или символьных обозначений, используемое для однозначной идентификации Абонентского оборудования в процессе оказания Услуг.

2.13. *Система информационно – справочного обслуживания Оператора* – разработанная Оператором совокупность информационных систем, направленная на оповещение Абонента со стороны Оператора, в целях предоставления Абоненту информации, связанной с оказанием Услуг. Включает в себя: Сайт Оператора, программу «ASSISTANT» и контактный центр обслуживания Абонента в телефонном режиме.

**Статья 3. Обработка персональных данных**

3.1. В соответствии со статьями 6, 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2007 г., №152-ФЗ, Абонент даёт согласие, а Оператор в целях заключения и/или исполнения Договора, а также в целях соблюдения действующего законодательства обрабатывает персональные данные Абонента с использованием своих программно-аппаратных средств или без использования таковых. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, в т. ч. копий документов, удостоверяющих личность, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

3.2. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения персональных данных, установленных законодательством, Абонент выражает свое согласие на обработку персональных данных Оператором, а также согласие на передачу (распространение, предоставление, доступ) и поручение Оператором третьим лицам обработки персональных данных, переданных Абонентом Оператору в ходе исполнения Договора, в т. ч. сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи» (за исключением информации, составляющей тайну связи). Предусмотренное настоящим абзацем согласие распространяется на случаи, когда необходимость его получения предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, в т. ч. включения в данные для информационно-справочного обслуживания, оказания ему услуг, неразрывно связанных с Услугами Оператора, взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации и иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора, а также для соблюдения Оператором требований действующего законодательства.

3.3. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора. Неотъемлемой частью Договора также является:

- Приложение №1 Условия и порядок передачи телекоммуникационного оборудования, в случаях, предусмотренных технической возможностью, когда Оператор подключает Абонента к сети Интернет, используя собственное телекоммуникационное оборудование, предоставляемое Абоненту на правах аренды, сроки и условия которых отражены в Приложении №1.

## **Раздел II. Перечень, объем и качество Услуг**

### **Статья 4. Перечень Услуг**

4.1. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется на основании Условий, а также заключенными с ним дополнительными соглашениями и приложениями к Договору, выбранным Абонентом Тарифным планом с учетом иных Услуг, заказанных Абонентом дополнительно в соответствии с действующими предложениями Оператора и/или третьих лиц. Кроме того, перечень Услуг определяется возможностями Абонентского оборудования.

### **Статья 5. Объем услуг**

5.1. Определение объема Услуг, оказанных Абоненту Оператором, осуществляется на основании показаний АСР Оператора.

5.2. Исходя из сумм ранее внесенных платежей, условий Тарифного плана и объёма использованных Абонентом Услуг в АСР указывается остаток на Лицевом счете. Величина остатка представляет собой обобщенную информацию об объеме Услуг, который может быть использован Абонентом (положительное значение остатка) или был использован Абонентом после полного расходования на оплату Услуг внесенных платежей (отрицательное значение остатка). Внесение платежей отражается как

увеличение остатка на Лицевом счете, взимание платы за оказанные Услуги — как его уменьшение. Уменьшение остатка производится исходя из тарифов на Услуги. Отрицательное значение остатка выражает размер задолженности Абонента. Сведения о текущем остатке на Лицевом счете могут быть получены Абонентом у Оператора через программу «ASSISTANT», а также при обращении в контактный центр обслуживания Абонента.

## **Статья 6.** Качество связи в сети Оператора

6.1. Качество Услуг Оператора соответствует действующим в РФ техническим нормам и имеющимся лицензиям. Технические показатели и нормы, в соответствии с которыми оказываются услуги связи, размещены на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью Договора. Оператор предоставляет услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения с соблюдением требований действующего законодательства, лицензии необходимых ремонтных и профилактических работ.

6.2. Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям Абонентского оборудования, либо Абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором. Если для получения Услуг используется Абонентское оборудование, которое требует энергоснабжения, Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг, вызванные отсутствием, перебоями в таком энергоснабжении.

6.3. Оператор может приостановить оказание Услуг в случае возникновения аварийных ситуаций, препятствующих дальнейшему оказанию Услуг.

6.4. Оператор оказывает абоненту Услуги связи по доступу в сеть Интернет с использованием одной из сетей, построенных по технологии Ethernet (или ей аналогичной технологии), к которой подключается абонентское оборудование Абонента. Связь между компьютером абонента и сетью, построенной по технологии Ethernet, осуществляется через абонентское оборудование (сетевую карту, маршрутизатор или адаптер), имеющееся у абонента.

6.5. Для получения Услуг абоненту выделяется один динамический IP-адрес. За дополнительную плату абонент может заказать выделение статического IP-адреса.

6.6. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии (отдельного очередного непрерывного пользования Услугами) пользования Услугами составляет 24 часа. В случае превышения данной величины осуществляется принудительное завершение сессии.

6.7. Первичная настройка Оператором компьютера Абонента в рамках работ по обеспечению возможности подключения абонента к Услугам включает в себя настройку оборудования в рамках операционных систем XP / Vista / 7, MacOS . Настройку клиентского программного обеспечения в рамках других операционных систем Оператор не гарантирует. Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет Абонент.

6.8. Требования к программному обеспечению и соответствующему абонентскому оборудованию:

- процессор с частотой не менее 1,8 ГГц;
- объем оперативной памяти соответствующего устройства — 2 Гбайт и более;
- сетевая карта с интерфейсом Ethernet 100Base-TX (при организации соединения по Ethernet-кабелю)
- операционная система, установленная на соответствующем устройстве — XP / Vista / 7, MacOS /;

- используемое Абонентом программное обеспечение должно быть надлежащим образом лицензировано в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6.9. Оператор гарантирует возможность установления соединения между абонентским оборудованием и оборудованием Оператора на скорости соответствующей выбранному Абонентом тарифу через сеть оператора при использовании сертифицированного оборудования и программного обеспечения. Настоящая гарантия заключается в том, что Оператор готов продемонстрировать абоненту тестовое соединение указанной скорости на апробированном тестовом оборудовании и операторских линиях связи. Данная гарантия не означает, что Оператор круглосуточно обеспечивает саму возможность соединения и отсутствие перебоев в предоставлении услуг связи, поскольку возможны не зависящие от Оператора технические причины, связанные как с эксплуатацией сложных комплексов оборудования, так и со следующими причинами:

- использование абонентом несертифицированного оборудования и (или) нелегального (контрафактного) программного обеспечения;
- самовольное изменение абонентом стандартных программных или аппаратных настроек оборудования или нестандартные настройки программного обеспечения;
- низкое качество разъемов разводки в Помещении абонента, нарушение изоляции, взаимного влияния бытовой техники;
- низкое качество электропитания на локальных домовых узлах;
- действий сторонних организаций ЖКХ и т. д.

6.10. Технические нормы.

Руководящий документ РД 45.129-2000 «Телематические службы».

Руководящий документ РД 45.134-2000 «Средства технические телематических служб. Общие технические требования».

Используемый интерфейс со стороны Оператора используемый интерфейс для подключения оконечного оборудования на стороне Абонента: Ethernet (100Base-TX). Протоколы передачи данных, применяемые для организации канала связи до Абонента: TCP/IP.

### **Раздел III. Права и обязанности Сторон**

#### **Статья 7. Права Абонента**

7.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, объеме предоставляемых Услуг, перечне Услуг и Тарифных планах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

7.2. В установленном Оператором порядке изменять используемый перечень Услуг, Тарифный план, уведомив Оператора в предусмотренном настоящими Условиями порядке.

7.3. Абонент вправе выразить свое согласие или отказ от возможности использования, в том числе предоставления Оператором третьим лицам, сведений об Абоненте, в целях и случаях, когда необходимость такого согласия/отказа предусмотрена нормативно-правовыми актами. Если Абонент не выразил своего несогласия, согласие считается оформленным путем подписания Договора. Отказ от возможности использования, в том числе предоставления Оператором третьим лицам, сведений об Абоненте, оформляется путем подачи Абонентом Оператору письменного заявления, либо иным способом, установленным Оператором. Такой отказ действует с момента его получения Оператором и может быть выражен при заключении Договора либо в период его действия. Положения настоящего пункта применяются в части, не противоречащей Статье 3 настоящих Условий.

#### **Статья 8. Обязанности Абонента**

8.1. До заключения Договора предоставить Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение шестидесяти дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные. Абонент обязуется сообщать Оператору в срок, не превышающий шестидесяти дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено телекоммуникационное оборудование и через которое осуществляется доступ к Услугам.

8.2. Ознакомиться с настоящими Условиями, перечнем возможных Услуг, тарифами на Услуги и информацией о настройках Абонентского оборудования до начала пользования Услугами.

8.3. Пользоваться Услугами в соответствии с настоящими Условиями. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора и третьих лиц, не использовать Услуги без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п. Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи.

8.4. Своевременно оплачивать Услуги Оператору или указанному им Уполномоченному лицу в соответствии с действующим порядком, методом оплаты Услуг, Тарифным планом, Условиями и заключенным Договором. При оплате услуг Оператора учитывать возможность возникновения платежей в пользу третьих лиц (банковской комиссии, комиссий платежных систем и т.д.).

8.5. Осуществлять свои права как Абонента лично либо через представителя, действующего на основании закона или доверенности. При этом доверенность от физического лица должна быть удостоверена нотариально либо оформлена иным допускаемым действующим законодательством способом, позволяющим достоверно определить факт ее выдачи лицом, указанным в доверенности; доверенность от юридического лица должна быть оформлена согласно требованиям законодательства России. Все действия, совершенные с использованием способов идентификации, установленных Оператором, считаются произведенными от имени и в интересах Абонента. Действия, направленные на получение Услуг, совершенные с Абонентским оборудованием, подключенным к сети с использованием УКИ, считаются совершенными от имени и в интересах Абонента.

8.6. Для организации доступа к сети Оператора, проведения первичной настройки Абонентского оборудования предоставить Оператору доступ в Помещение, в котором будет установлено Абонентское оборудование, подсоединяемое к сети Оператора.

8.7. Нести расходы по организации предоставления доступа к сети Оператора в случае изменения Помещения, в котором устанавливается Абонентское оборудование, подключаемое к сети Оператора.

8.8. Не препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора или привлеченных им третьих лиц.

8.9. Не использовать Сеть для распространения не нужной получателю, незапрошенной информации, Спам. В частности, являются недопустимыми следующие действия: массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing); под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю; под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного

обмена информацией; несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;

8.10. Принять меры по предотвращению пользования Услугами третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

8.11. Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Интернет.

8.12. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в работе оборудования или программного обеспечения Оператора.

8.13. Абонент-юридическое лицо обязан ежеквартально предоставлять Оператору заверенный список лиц, использующих его Абонентское оборудование, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц.

8.14. Своевременно, не реже одного раза в неделю читать и принимать к сведению информацию об изменениях в работе сети а также о других технологических и организационных изменениях, публикуемых на сайте Оператора и отправляемых Оператором через программу «ASSISTANT».

8.15. Самостоятельно приобрести абонентское оборудование и соответствующее ему программное обеспечение, используемые для подключения к Услугам Оператора. Абонент не вправе использовать абонентское оборудование для каких-либо незаконных целей, эксплуатировать оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, использовать несертифицированное оборудование, использовать нелегализованное программное обеспечение.

## **Статья 9. Права Оператора**

9.1. Определять условия оказания Услуг, в том числе Тарифных планов, посредством введения новых Тарифных планов/Услуг и/или внесения изменения в действующие условия оказания Услуг/тарифы в предусмотренном настоящим Договором порядке.

9.2. Приостанавливать с соблюдением законодательно установленной процедуры оказание Услуг в случае нарушения Абонентом правил, установленных настоящими Условиями (Договором), в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи - вплоть до устранения нарушений. Приостановление оказания Услуг при оказании услуг для нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка возможно и осуществляется только в случаях и в порядке, установленном законодательством о связи.

9.3. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор в порядке, определенном законодательством, вправе временно прекратить или ограничить оказание услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательством России имеют право на приоритетное пользование услугами связи.

9.4. Привлекать для выполнения работ, связанных с оказанием Услуг, третьих лиц, в соответствии со статьёй 706 ГК РФ, поручать третьим лицам заключать договоры на оказание Услуг от имени и за счет Оператора, а также осуществлять взаиморасчеты с Абонентом от имени Оператора.

## **Статья 10. Обязанности Оператора**

10.1. Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об Услугах, их перечне и правилах оказания, Тарифных планах, порядке и условиях оплаты Услуг.

10.2. Организовать бесплатное консультирование по вопросам пользования Услугами и расчетов за Услуги, в т. ч. предоставлять информацию о тарифах на Услуги и состоянии Лицевого счета Абонента.

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

10.4. Начать оказывать Абоненту Услуги в течение срока, предусмотренного Условиями, Договором, Дополнительными соглашениями и Приложениями к Договору.

10.5. Соблюдать установленные в Условиях Оператором сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи и услугами по передаче данных. Информация о сроках и порядке неисправностей доводится Оператором до сведения Абонента в порядке, предусмотренном Статьей 14 настоящих Условий.

10.6. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по Договору, если их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, по вине третьих лиц или в связи с действиями Абонента.

10.7. Предоставлять Абоненту возможность доступа к личным учетным данным через программу «ASSISTANT». В случае приостановления предоставления Услуг доступ к личным учетным данным остается доступным для Абонента через программу «ASSISTANT» в течение срока действия Договора.

#### **Раздел IV. Стоимость услуг и порядок расчетов**

##### **Статья 11. Тарифы на Услуги**

11.1. Тарифы на Услуги, Единица тарификации Услуг и порядок оплаты неполной Единицы тарификации устанавливаются Оператором самостоятельно в Тарифных планах, дополнительных соглашениях и/или Приложениях к Договору.

11.2. Информация о действующих и новых Тарифах на Услуги и Тарифных планах Оператора предоставляется через систему информационно – справочного обслуживания Оператора

11.3. При заключении Договора в соответствии с настоящими Условиями Абонент указывает выбранный им из предлагаемых Оператором Тарифный план, который становится неотъемлемой частью Договора.

11.4. Стоимость Услуг Оператора устанавливается в рублях РФ, без НДС.

11.5. В стоимость Услуг Оператора (Тарифы на услуги) не входит размер платежей, оплачиваемых в пользу третьих лиц при оплате Услуг Оператора (банковских комиссий, комиссий платежных терминалов, систем и т.д.).

##### **Статья 12. Метод расчетов**

12.1. Применимый при оказании Услуг метод расчетов указывается в Условиях, Договоре, Дополнительном соглашении, Приложении к Договору и/или Тарифном плане. Основания применения метода определяются Оператором и устанавливаются в Тарифных планах, Приложениях и/или дополнительных соглашениях к Договору, а также доводятся до сведения Абонента через систему информационно – справочного обслуживания Оператора.

12.2. Действующим методом расчетов по Договору устанавливается авансовый метод расчетов. При авансовом методе расчетов на Лицевой счет Абонента до начала предоставления Услуг Абонент вносит аванс (платеж), образующий на Лицевом счете определяемый Оператором положительный остаток. При этом расчеты производятся Абонентом за фактически оказанные в Расчетном периоде Услуги, с учетом внесенной ранее суммы аванса. Авансовые платежи, внесенные на Лицевой счет Абонента, используются для оплаты Услуг по мере их потребления Абонентом. Суммы авансовых платежей определяются самим Абонентом, исходя из предполагаемого объема потребления заказываемых Услуг и выбранного Тарифного плана. При заключении Договора Абонент вносит первый авансовый платеж в сумме, определяемой выбранным Тарифным планом, Дополнительным соглашением и/или Приложением к Договору, после чего Оператор начинает оказывать ему Услуги по Договору. Оператор вправе ограничить



Объем предоставляемых Услуг или полностью прекратить предоставление Услуг Абоненту при поступлении в АСР Оператора информации об отсутствии на Лицевом счете Абонента положительного остатка. Возобновление предоставления Услуг производится после поступления на Лицевой счет Абонента или Уполномоченному лицу очередного авансового платежа, образующего положительный остаток на Лицевом счете.

### **Статья 13. Оплата Услуг**

13.1. Перечень и описание способов осуществления авансовых платежей Абонентом доводятся до сведения Абонента посредством системы информационно – справочного обслуживания Оператора.

13.2. С целью возможности осуществления Абонентом авансовых платежей в адрес Оператора для внесения их на Лицевой счет Абонента, Оператор заключает договора о приёме платежей с финансовыми агентами на оказание услуг по приёму платежей.

13.3. При платежах через терминалы самообслуживания и электронные платежные системы, указанные на Сайте Оператора, платежи учитываются на Лицевом счете Абонента в течение 24 (двадцати четырех) часов. Контроль за поступлением оплаченной суммы авансового платежа на лицевой счет возлагается на Абонента и осуществляется им через программу «ASSISTANT». В случае незачисления суммы авансового платежа на Лицевой счет в указанный срок, Абонент обязуется самостоятельно связаться с финансовым агентом на предмет разъяснения акта непоступившей оплаты либо возврата неправильно оплаченной суммы.

13.4. Внесение Абонентом суммы авансового платежа через терминалы самообслуживания и электронные платёжные системы осуществляется по Лицевому счету Абонента.

13.5. Внесение авансовых платежей может осуществляться абонентом любыми долями. Электронные платежные системы и терминалы самообслуживания могут устанавливать собственные ограничения на минимальный и максимальный размер осуществляемых платежей.

13.6. В случае наличия недостаточной суммы авансового платежа на Лицевом счете Абонента на дату наступления расчетного периода Оператор имеет право заблокировать доступ Абоненту к Услугам. Абонент имеет право через программу «ASSISTANT» подключить бесплатную услугу (на срок до 3 дней, с даты подключения услуги) «Отсрочка платежа» с самостоятельным выбором срока отсрочки, к наступлению которого Абонент обязуется оплатить сумму сформировавшегося долга, включающую выбранный тариф и стоимость дополнительных услуг.

## **Раздел V. Регламент взаимодействия Абонента и Оператора по предмету Договора.**

### **Статья 14. Приём заявок Абонента по предмету Договора**

14.1. Приём заявок на подключение к сети Интернет осуществляется Оператором в порядке очереди поступления заявок от Абонентов.

14.2. Срок рассмотрения заявки на подключение к сети Интернет определяется Оператором и составляет до тридцати дней. Заявки принимаются и исполняются Оператором в порядке очереди. Срок подключения к сети Интернет сообщается Абоненту в зависимости от технических условий и особенностей подключения к сети.

14.3. Оператор информирует Абонента об осуществлении записи входящих и исходящих звонков контактного центра обслуживания.

14.4. Оператор оставляет за собой право отказать Абоненту при рассмотрении заявки на подключение к сети Интернет в случаях, когда такой отказ обусловлен отсутствием технической возможности подключения.

14.5. Оператор имеет право на проведение профилактических работ с целью обслуживания средств связи и оборудования используемого для предоставления Услуг. При проведении профилактических работ доступ к сети Интернет для Абонента может

быть временно ограничен. Установленный срок проведения профилактических работ составляет не более 48 часов в месяц.

14.6. В случаях превышения установленного срока ограничения доступа к сети Интернет, Абонент имеет право подать заявку на проведение перерасчета суммы средств на лицевом счете с целью компенсации за период ограничения доступа к сети Интернет.

14.7. Проведение перерасчета на лицевом счете Абонента осуществляется Оператором в порядке очереди поступления заявок от Абонентов. Срок рассмотрения заявки не более 24 часов с момента устранения причины перерасчета по заявке на перерасчет.

14.8. Абонент обязан блокировать лицевой счет посредством программы «ASSISTANT» либо обратившись в контактный центр обслуживания до наступления следующего расчетного периода в тех случаях, когда он не планирует пользоваться Услугами Оператора более одного месяца. При этом, при наступлении следующего расчетного периода, с которого действует блокировка Лицевого счета Абонента, сумма авансовых платежей не списывается с лицевого счета Абонента. При необходимости разблокирования лицевого счета Абонент должен воспользоваться программой «ASSISTANT» или обратиться в контактный центр обслуживания. Срок разблокирования Лицевого счета Абонента устанавливается на ближайшую дату наступления расчетного периода. При нарушении правила о самостоятельном блокировании лицевого счета Абонентом, Оператор имеет право требовать сумму долга, накопившуюся за время предоставления Услуг к оплате, в том числе через суд, в связи с тем, что Абоненту сохраняется доступ к сети Оператора и Услуги продолжают оказываться на возмездной основе.

14.9. Приём заявок на ремонт осуществляется Оператором в порядке очереди поступлений заявок от Абонентов. Срок рассмотрения заявки на ремонт составляет не более 24 часов. Срок ремонта устанавливается Оператором в зависимости от характера поломки. Оператор информирует Абонента о планируемых сроках устранения поломки.

#### **Раздел VI. Прочие условия**

**Статья 15.** Порядок предъявления претензий и исков

15.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть, будут, по возможности, урегулироваться путем переговоров.

15.2. Если согласие, по каким-либо причинам, не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (помимо переговоров обязательно включающего в себя в соответствии с Федеральным законом РФ «О связи» предъявление Абонентом претензии и ее рассмотрение Оператором) в судебном порядке все споры между Оператором и Абонентом - юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем рассматриваются в арбитражном суде по месту нахождения Оператора, из деятельности которого вытекает спор. Рассмотрение споров между Оператором и Абонентом-физическим лицом (потребителем) производится в суде в соответствии с действующим законодательством.

15.3. Предъявление Абонентом претензий Оператору осуществляется в установленном законодательством порядке с приложением необходимых для рассмотрения претензии документов, включая документы, подтверждающие факт нарушения Оператором обязательств по Договору.

**Статья 16.** Внесение изменений в перечень Услуг, настоящие Условия и иные условия Договора

16.1. Абонент вправе в установленном Оператором порядке изменить используемый перечень Услуг, сетевых адресов, к которым он имеет доступ при оказании телематических услуг связи и/или Тарифный план, уведомив об этом Оператора письменно или в иной указанной Оператором форме (в том числе с использованием средств факсимильной связи, или сервисов Оператора, к которым также относится программа «ASSISTANT»).

16.2. Оператор вправе вносить предложения по изменению и дополнению настоящих Условий, Договора. Изменение, Договора оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме. Заключением дополнительного соглашения в письменной форме признается обмен Сторонами документами, а также совершение Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются настоящим Договором. Перечень конклюдентных действий Абонента: пользование Абонентом Услугами Оператора, оплата Услуг (поступление на Абонентский Лицевой счет авансового платежа). Установление и изменение Тарифных планов, отдельных тарифов на Услуги и иных ценовых условий производится Оператором с обязательным доведением до ведома Абонента через систему информационно – справочного обслуживания Оператора с учетом пункта 8.14 настоящего Договора.

16.3. Оператор вправе, в любом случае, устанавливать самостоятельно Тарифные планы, а также устанавливать и/или изменять отдельные тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонентов о введении указанных изменений не менее чем за 10 календарных дней до момента вступления их в силу через средства массовой информации, в том числе на Сайте Оператора, также дополнительные уведомления могут направляться посредством программы «ASSISTANT».

**Статья 17.** Прекращение и срок действия Договора.

17.1. Абонент вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора, произведя все расчеты с Оператором и подав соответствующее заявление. Односторонним отказом Абонента от исполнения Договора также является:

- непоступление на Лицевой счет Абонента в течение 6 месяцев денежных средств в сумме, достаточной для достижения на Лицевом счете положительного остатка, после приостановления оказания Услуг в соответствии с условиями расчетов настоящих Условий;
- неиспользование Абонентом платных Услуг в течение 6 месяцев.

17.2. С момента отказа Абонента от исполнения Договора или расторжения Договора по другим основаниям, обязательства сторон считаются прекращенными за исключением обязательств Абонента, связанных с оплатой оказанных, но не оплаченных на момент расторжения Договора Услуг. Оставшаяся после исполнения Абонентом обязательств по оплате оказанных Услуг сумма разницы между оплаченной по Договору суммой и стоимостью оказанных на момент расторжения Договора Услуг возвращается Абоненту на основании его соответствующего заявления.

17.3. При отказе от исполнения Договора произведенная/причитающаяся с Абонента плата за предоставленный доступ к сети Оператора подлежит оплате Оператору в полном объеме.

17.4. Договор заключается на неопределенный срок. По соглашению Сторон Договор может быть расторгнут в любое время.