

**ОПИСАНИЕ УСЛУГИ**  
**«ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ» ООО «ТРАНСФЕР»**  
**ДЛЯ ЧАСТНЫХ ЛИЦ**

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

«Абонент» - пользователь Услугами (физическое лицо - гражданин, использующий Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности), с которым заключен Договор, и которому для целей исполнения Договора выделен уникальный код идентификации (Лицевой счет).

«Абонентская линия» – линия связи, находящаяся в зоне ответственности Оператора и соединяющая средства связи Сети связи Оператора с Абонентской распределительной системой.

«Абонентская плата» – установленная Тарифным планом стоимость Услуг за Расчетный период, являющаяся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Абонентом Услуг. Порядок списания Абонентской платы определяется Договором и Тарифным планом.

«Абонентская распределительная система» – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в Помещении и находящихся в зоне ответственности Абонента, через которые Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к Абонентской линии.

«Авторизация» – процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права пользования Услугами или входа в Личный кабинет.

«Аутентификационные данные» – данные, идентифицирующие Абонента и позволяющие Абоненту получить доступ к Личному кабинету на Сайте Оператора и/или Услугам. Аутентификационные данные состоят из уникального логина и пароля, выдаваемых Оператором Абоненту при Подключении. Пароль может быть изменен Абонентом в Личном кабинете с использованием действующих на момент такого изменения Аутентификационных данных. Аутентификационные данные в дальнейших взаимоотношениях Абонента с Оператором будут расцениваться ими согласно Федеральному закону от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» в качестве ключа простой электронной подписи Абонента. Информация в электронной форме, размещенная Абонентом в его Личном кабинете под своими Аутентификационными данными, и действия Абонента в Личном кабинете будут признаваться электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью. Стороны соглашаются, что подписание документов простой электронной подписью Абонента влечет их юридическую обязательность для Сторон. Со стороны Оператора юридически значимые документы либо публикуются на Сайте Оператора, либо генерируются и отправляются Абоненту через его Личный кабинет с URL-адреса Сайта Оператора. При соблюдении вышеуказанных условий Стороны признают документооборот в электронной форме эквивалентным документообороту с собственноручной подписью каждой Стороны.

«Договор» или Публичный договор на оказание услуг для физических лиц - соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги. Договор, настоящее Описание услуги, Дополнительные соглашения, заключенные Сторонами Договора, в том числе посредством акцепта публичных оферт, условия выбранного Абонентом Тарифного плана являются единым Договором. Текст Публичного договора на оказание услуг для физических лиц размещается на сайте Оператора.

«Дополнительные услуги» – услуги (работы), оказываемые непосредственно Оператором и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень, описание и стоимость Дополнительных услуг публикуются на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью Договора. Информация о заказанных Абонентом Дополнительных услугах содержится в Договоре и/или в Личном кабинете Абонента.

«Личный кабинет» – организованная Оператором система самообслуживания, доступ к которой предоставляется авторизованным Абонентам с целью самостоятельного управления Услугами и получения справочной информации о них, а также получения сведений о состоянии Лицевого счета. В Личном кабинете Абонент может, оформлять заявки на подключение Услуг, смены Тарифного плана и перечня оказываемых Дополнительных услуг, добавлять/изменять/удалять контактную информацию, а также производить оплату Услуг посредством использования электронных средств платежа. Доступ в Личный кабинет производится на Сайте Оператора с помощью Аутентификационных данных.

«Оборудование Оператора» - технические средства и/или программное обеспечение, которые могут быть установлены в Помещении в целях предоставления Услуг по Договору и переданы Оператором Абоненту во временное владение и пользование по Акту приема-передачи оборудования.

«Оператор» – Общество с ограниченной ответственностью «Трансфер», являющееся оператором связи и оказывающее Абонентам Услуги в соответствии с настоящим Описанием услуги и Договором.

«Описание услуги» - настоящий документ, содержащий описание, технические особенности и правила предоставления и пользования Услуг, а также процедуру взаимодействия Сторон в рамках предоставления Услуг и другую необходимую информацию. Описание Услуг размещается на сайте Оператора и является неотъемлемой частью Договора.

«Подключение» - см. «Услуга по предоставлению доступа».

«Пользователь» – физическое лицо, заказывающее и/или использующее Услуги.

«Пользовательское (оконечное) оборудование» – сертифицированное для использования на территории Российской Федерации оборудование Абонента и/или Пользователя и/или технические средства, применяемые Абонентом и/или Пользователем при пользовании Услугами.

«Помещение» – помещение, находящееся в зоне ответственности Абонента, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование и Абоненту оказываются Услуги.

«Расчетный период» – период продолжительностью в один календарный месяц, в котором Абоненту оказывается Услуга.

«Служба поддержки пользователей» - структурное подразделение Оператора и/или третьи лица, привлекаемые Оператором, осуществляющие информационно-справочное обслуживание Абонентов по телефону +7 (3812) 668-658 и +7 (3812) 21-78-21.

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

«Услуги» - совместно Услуги связи и Дополнительные услуги.

«Услуги связи» - услуга «Доступ в Интернет» - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи, включая, но не ограничиваясь: услуги связи по передаче данных; телематические услуги связи.

«Услуга по предоставлению доступа» - Дополнительная услуга, представляющая собой совокупность действий Оператора по формированию Абонентской линии, включающих в себя выезд специалистов Оператора в Помещение, монтаж Абонентской линии, тестирование подключенной Услуги на соответствие техническим параметрам оказания Услуг.

«Сайт Оператора» – официальный сайт Оператора, расположенный в Сети Интернет по адресу: <https://transfer.su>, включая все производные домены последующих уровней.

«Сеть связи Оператора» – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимая для оказания Услуг Абонентам и/или Пользователям на основании соответствующих лицензий.

«Тарифный план» – совокупность ценовых и технических условий, на которых Оператор оказывает Абоненту одну или несколько Услуг. Тарифные планы публикуются на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью Договора.

«Тарифные планы на предоставление доступа» - условия предоставления доступа Абоненту к Сети и оплаты Услуги по предоставлению доступа/

«Тарифы на дополнительные услуги» – условия предоставления и оплаты Дополнительных услуг, оказываемых Оператором Абоненту/

## **2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ**

2.1. В рамках оказания услуги «Доступ в Интернет» Оператор организует соединение Пользовательского (оконечного) оборудования с Сетью связи Оператора и осуществляет передачу данных Абонента, а именно – двунаправленную передачу пакетов между Пользовательским (оконечным) оборудованием и сетью Интернет.

2.2. Оператор оказывает Абоненту сеансовые (разовые) Услуги путем назначения Пользовательскому (оконечному) оборудованию динамического IP-адреса, если иное не предусмотрено Тарифным планом.

2.3. Для оказания услуги «Доступ в Интернет» используется стек протоколов передачи данных TCP/IP.

2.4. Максимальная полоса пропускания линии связи (скорость доступа) между Пользовательским (оконечным) оборудованием и узлом связи Сети связи Оператора определяется Тарифным планом.

2.5. Оператор не анализирует трафик Абонента и не несет ответственности за содержание информации, публикуемой Абонентом в сети Интернет.

2.6. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

2.7. Скорость доступа к информационным ресурсам (в том числе сети Интернет), находящимся вне Сети связи Оператора, не регламентируется (не устанавливается). Скорость доступа в сеть Интернет, зависит не только от технических особенностей Услуг, предоставляемых Оператором, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети Интернет, не принадлежащих Оператору, от состояния элементов сети передачи данных (кабелей, сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Пользовательское (оконечное) оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества Услуг распространяются и выполняются Оператором только на ресурсы, расположенные на сети связи Оператора. При максимальной загрузке сети установление соединения между узлом связи Сети связи Оператора и Пользовательским (оконечным) оборудованием на максимально возможной скорости, неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления услуг Абоненту, а также подключение к узлу связи сети связи обеспечивается Оператором при наличии технической возможности.

2.8. Зона ответственности Оператора заканчивается в точке подключения Абонентской линии к Абонентской распределительной системе.

## **3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ «ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ»**

3.1. Используемые интерфейсы для подключения Пользовательского (оконечного) оборудования: Ethernet 10/100/1000BASE-T.

3.2. Доступ к Услуге связи осуществляется с использованием технологий PPPoE, IPoE, а также протоколов из стека протоколов TCP/IP.

3.3. Технические показатели и нормы определяются настоящим Описанием услуги в соответствии с Приказом Минцифры России от 25.11.2021 г. № 1229.

- Средняя задержка передачи пакетов информации - временные задержки при прохождении (туда и обратно) PING-пакета между Пользовательским (оконечным) оборудованием Абонента и Сетью Оператора – не более 100 мс.
- Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации – не более 50 мс.
- Коэффициент потери пакетов информации – не более  $10^{-3}$ .
- Коэффициент ошибок в пакетах информации – не более  $10^{-4}$ .
- Коэффициент готовности сети связи – 0,99.

## **4. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА (ПОДКЛЮЧЕНИЕ)**

4.1. Подключение Абонента осуществляется при наличии технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных, т.е. при одновременном наличии незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение Пользовательского (оконечного) оборудования к Сети связи Оператора, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать Абонентскую линию связи между узлом связи и Пользовательским (оконечным) оборудованием для оказания Услуг.

4.2. Оператор осуществляет Подключение Абонента к узлу сети связи Оператора в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня следующего за днем оплаты Абонентом стоимости подключения и первоначального авансового платежа в размере ежемесячной абонентской платы, установленных выбранными им Тарифными планами и применимой системой оплаты

Услуг.

4.3. Абонент гарантирует, что обладает законными правами на Помещение, в котором Абоненту оказываются Услуги. Абонент, не являющийся собственником Помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в Помещении, гарантирует согласие собственника данного Помещения на оказание Услуг в данном Помещении. При отсутствии согласия Абонент самостоятельно отвечает перед собственником Помещения за вред, нанесенный Помещению в результате оказания Оператором Услуги по предоставлению доступа и/или Услуг.

4.4. Подключение к Сети связи Оператора осуществляется по одной из следующих технологий:

- FTTx, предусматривающей возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000BASE-T. При этом Абонент обеспечивает доступ в Помещение для подключения Услуги связи, а также наличие электрической розетки не далее 1,2 метра от Пользовательского (оконечного) оборудования;

- xPON, предусматривающей возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000BASE-T. При этом Абонент обеспечивает доступ в Помещение для подключения Услуги связи, а также наличие электрической розетки не далее 1,2 метра от Пользовательского (оконечного) оборудования и Оборудования Оператора.

4.5. Обязанность по организации в Помещении Абонентской распределительной системы возлагается на Абонента.

4.6. Абонент самостоятельно выполняет необходимые действия по настройке и подключению Пользовательского (оконечного) оборудования в целях доступа к Услуге, а также обеспечивает его защиту от вредоносных компьютерных программ, сетевых атак и СПАМА.

4.7. При Подключении Абоненту выдаются Аутентификационные данные: присваивается имя (login) и пароль (password) для входа в Личный кабинет. Оператор сообщает Абоненту Аутентификационные данные только при условии правильного указания им своих паспортных данных.

4.8. После оказания Услуги по предоставлению доступа с целью демонстрации работоспособности Услуги связи, Оператор производит настройку программного обеспечения на Пользовательском (оконечном) оборудовании, подключенном к Абонентской распределительной системе. Если на Пользовательском (оконечном) оборудовании установлена иная операционная система, нежели указанная в пункте 5.1 настоящего Приложения (например, DOS, Unix и т.д.), настройка программного обеспечения для подключения к Сети связи Оператора производится Абонентом самостоятельно.

4.9. Абонент обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив Оператору в течение 3 (трех) календарных дней после оказания Услуги по предоставлению доступа мотивированную претензию в письменной форме. Если в указанный срок претензия не была предъявлена, Услуга по предоставлению доступа считается принятой. Факт оказания Абоненту Услуги по предоставлению доступа подтверждается актом выполненных работ. Оператор при поддержке Абонента устраняет недочеты в согласованные Сторонами сроки.

4.10. В случае поступления от Абонента мотивированного отказа от принятия Услуги по предоставлению доступа, Оператор вправе в одностороннем порядке отложить дату начала оказания Услуги связи до момента подписания Абонентом акта о подключении.

4.11. Если в целях предоставления Услуг Оператор предоставляет Абоненту во временное владение и пользование Оборудование Оператора, то при его передаче Сторонами подписывается Акт приема-передачи оборудования.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОМУ (ОКОНЕЧНОМУ) ОБОРУДОВАНИЮ**

5.1. Для пользования Услугой Абоненту необходимо обеспечить:

- наличие исправного Пользовательского (оконечного) оборудования, предназначенного для получения Услуги связи и поддерживающее интерфейс Ethernet 10/100/1000BASE-T со стекком протоколов TCP/IP с установленной операционной системой Windows (XP/7/8/10/11 и выше);

- наличие электропитания 220В переменного тока для подключения Пользовательского (оконечного) оборудования, и если предоставляется, Оборудования Оператора через сглаживающие фильтры электропитания.

5.2. К Абонентской линии допускается подключение следующих типов Пользовательского (оконечного) оборудования:

- компьютер или другое устройство с установленной и настроенной на нем операционной системой, работающей со стекком протоколов TCP/IP;

- оконечные рабочие станции или серверы, оснащенные сетевыми адаптерами с поддержкой Ethernet 10/100/1000BASE-T, в режиме маршрутизации трафика (исключается работа в мостовом режиме);

- маршрутизаторы (роутеры), оснащенные портами Ethernet 10/100/1000BASE-T, в режиме маршрутизации трафика (исключается работа в мостовом режиме);

- игровые консоли (Sony PlayStation, Microsoft Xbox).

5.3. Подключение Абонентом коммутаторов к Абонентской линии как управляемых, так и не управляемых не допускается.

5.4. Использование Абонентом Пользовательского (оконечного) оборудования, не отвечающего указанным требованиям, может привести к ухудшению качества либо к невозможности пользования Услугой

5.5. Ответственность за техническое обслуживание Абонентской распределительной системы несет Абонент.

5.6. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную коаксиальную проводку/витую пару).

## **6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ «ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ» (УСЛУГИ СВЯЗИ)**

6.1. Датой начала оказания Абоненту Услуги связи считается дата осуществления Абонентом первой Авторизации. Если иное не установлено Тарифным планом, Оператор начинает оказание Услуги связи после внесения Абонентом на свой Лицевой счет денежных средств в размере не меньшем, чем размер одной Абонентской платы, при условии предварительной оплаты Абонентом стоимости Услуги по предоставлению доступа.

6.2. Оператор в период действия Договора осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонента, в том числе с использованием Личного кабинета, Сайта Оператора и Службы поддержки пользователей, по вопросам, связанным с предоставлением Услуг:

- предоставление информации о тарифах на Услуги, о территории оказания Услуг связи (зоне обслуживания);

- предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

- прием от Абонента и (или) Пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами связи;
  - предоставление информации об оказываемых Услугах связи и необходимых разъяснений.
- 6.3. Услуга связи в части предоставления доступа к сайтам в сети Интернет, информационным системам и программам для электронных вычислительных машин, включенным в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов, а также Доступ на официальный Сайта Оператора и Личный кабинет оказываются Абоненту без взимания платы.
- 6.4. Абонент обязан:
- 6.4.1. Использовать Услуги исключительно для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.
  - 6.4.2. Использовать Пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее требованиям Оператора и действующего законодательства в области связи, а также лицензионное программное обеспечение при получении Услуг; содержать Пользовательское (оконечное) оборудование и Оборудование Оператора в исправном состоянии. В случае несоблюдения указанных условий, Абонент несёт риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения. В случае если Пользовательское (оконечное) оборудование не поддерживает скорость передачи данных по выбранному Тарифному плану при организации Интернет-соединения через сеть Wi-Fi, скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном Тарифном плане.
  - 3.4.10. Эксплуатировать Пользовательское (оконечное) оборудование и Оборудование Оператора в соответствии с инструкцией по эксплуатации, а также выполнять требования и рекомендации по безопасности от производителя оборудования и/или Оператора, в том числе в случае самостоятельного выбора, установки, конфигурации и настройки Пользовательского (оконечного) оборудования. Если используемое для получения Услуг Пользовательское (оконечное) оборудование имеет заводскую (незащищенную) Wi-Fi сеть, либо заводскую (незащищенную) учетную запись для доступа к его настройкам, то Абонент обязан принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к Пользовательскому (оконечному) оборудованию.
  - 6.4.3. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату Услуг и Дополнительных услуг, оказываемых Оператором, в соответствии с Договором и Тарифным планом.
  - 6.4.4. Уведомлять Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, реквизитов документа, удостоверяющего личность, места регистрации (жительства), указанного в Договоре, прекращении права владения и/или пользования помещением, в котором установлено Оборудование Абонента, в срок, не превышающий 60 календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений.
  - 6.4.5. Сохранять в тайне Аутентификационные данные и не сообщать их третьим лицам.
  - 6.4.6. При утрате Аутентификационных данных заблокировать доступ к Услугам и Дополнительным услугам и сменить Аутентификационные данные путем совершения необходимых действий в Личном кабинете либо обратившись в Службу поддержки пользователей. При этом Услуги и Дополнительные услуги, оказанные Оператором и полученные с использованием скомпрометированных Аутентификационных данных или Пользовательского (оконечного) оборудования, зарегистрированного в Личном кабинете, подлежат оплате Абонентом вплоть до момента блокирования доступа к Услугам и Дополнительным услугам.
  - 6.4.7. Обеспечивать беспрепятственный доступ работников Оператора (уполномоченных Оператором лиц) для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в Помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, в том числе к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи. В случае необходимости проведения работ по организации Абонентской линии обеспечить получение необходимых разрешений и согласований от владельца территории (помещения), на которой расположено Оборудование Оператора и/или Пользовательское (оконечное) оборудование, на проведение работ по прокладке кабеля, строительству кабельной канализации и организации кабельного ввода, а также по размещению и электропитанию Оборудования Оператора и/или Пользовательского (оконечного) оборудования.
  - 6.4.8. В случае необходимости, оказывать Оператору содействие при обращении в органы управления многоквартирного жилого дома, где Абоненту оказываются Услуги, для предоставления доступа сотрудникам Оператора либо иным уполномоченным лицам в нежилые помещения данного дома.
  - 6.4.9. Не допускать самовольного вскрытия и (или) повреждения Оборудования Оператора, распределительных и иных устройств Сети связи Оператора, самовольного подключения или отключения Абонентских линий. Не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, а также на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.
  - 6.4.10. В случае прекращения/приостановления оказания Услуг, Абонент обязан предоставить Оператору доступ к Абонентской распределительной системе для проведения Оператором необходимых работ по отключению Абонента от Сети связи Оператора.
  - 6.4.11. Подтвердить действительность данных, указанных в Договоре, и иной информации, предоставленной Абонентом, в течение 15 (пятнадцать) дней с момента поступления соответствующего требования Оператора.
  - 6.4.12. В случае отмены доверенности, предоставляющей право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, считаются надлежащим образом исполненными.
  - 6.4.13. В случае утраты, хищения или выхода из строя Оборудования Оператора сообщить об этом Оператору путем направления соответствующего письменного заявления в офис Оператора, либо сообщить через Личный кабинет или Службу поддержки пользователей.
- Замена или ремонт Оборудования Оператора, похищенного, утраченного или поврежденного по вине Абонента (в т.ч. при нарушении правил эксплуатации), производится после оплаты Абонентом стоимости утраченного или поврежденного Оборудования Оператора, по Тарифам действующим у Оператора на момент оплаты.
- В случае выхода Оборудования Оператора из строя по причине, не зависящим от Абонента, Оператор производит замену или ремонт Оборудования Оператора за свой счет.

6.4.14. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими Тарифными планами в соответствии с условиями Тарифного плана, применяемого в отношениях с Абонентом до момента отказа от исполнения Договора. Оплата должна быть произведена по дате отказа от исполнения Договора, но не менее чем по дате получения Оператором соответствующего уведомления. В случае, если Абонент пользовался Услугами по Акции, в соответствии с которой условиями предоставления скидки от Базовых тарифов являлось пользование Услугами в течение определенного периода времени, и Абонент отказывается от Услуг до истечения указанного периода, то Абонент оплачивает стоимость оказанных Услуг по Базовым тарифам Оператора без учета предоставленной скидки, если иное не предусмотрено условиями акции.

6.4.15. В момент прекращения действия Договора или расторжения Договора в части предоставления Оборудования Оператора, независимо от того, какая из сторон являлась инициатором расторжения Договора в указанной части или наступления обстоятельств, связанных с прекращением права собственности, владения или пользования Помещением, в котором осуществлено подключение Оборудования Оператора для получения Услуг, вернуть в офис Оператора Оборудование Оператора, или уточнить способ возврата путем обращения в Службу поддержки пользователей, либо возместить Оператору стоимость Оборудования Оператора, определенную действующими Тарифами с учетом естественного износа (срока полезного использования). Оборудование Оператора должно быть возвращено в рабочем состоянии, в полной комплектации и без видимых наружных повреждений с учетом нормального износа. Возместить стоимость соответствующих комплектующих Оборудования Оператора. При неисполнении Абонентом обязанности по возврату переданного во владение и пользование Оборудования Оператора, Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость Оборудования Оператора, по Тарифам действующим у Оператора на момент оплаты, а также потребовать возмещения расходов, связанных с его возвратом (включая судебные издержки).

Возврат Оборудования Оператора оформляется Актом приема-передачи. При возврате Оборудования Оператора производится проверка комплектности и технический осмотр Оборудования Оператора в присутствии Абонента. В случае некомплектности или неисправности Оборудования Оператора делаются соответствующие пометки в Акте приема-передачи, который служит основанием для предъявления претензий.

6.4.16. В момент прекращения действия Договора, независимо от того, какая из сторон являлась инициатором расторжения Договора или наступления обстоятельств, связанных с прекращением права собственности, владения или пользования Помещением, в котором осуществлено подключение Абонента, вернуть Оператору Абонентскую линию. При неисполнении Абонентом обязанности по возврату Абонентской линии, Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость Абонентской линии, а также потребовать возмещения расходов, связанных с ее возвратом (включая судебные издержки).

#### 6.5. Абонент имеет право:

6.5.1. Получать информационно-справочные услуги, в том числе – о состоянии Лицевого счета, информацию о порядке и условиях пользования Услугами на Сайте Оператора, а также через Службу поддержки пользователей, при сообщении Абонентом номера Договора и/или иной информации, позволяющей достоверно установить личность Абонента. Оператор имеет право отклонить соответствующий запрос Абонента в случае сообщения неполной или неточной информации.

6.5.2. Использовать Личный кабинет, при наличии технической возможности, для осуществления следующих действий: - получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии Баланса Лицевого счета и платежах по Договору, иной информации, связанной с оказанием Услуг, а также направления Оператору информации и/или претензий, связанных с исполнением Договора; - заказ и/или получение детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнение Баланса Лицевого счета; - изменение перечня оказываемых Услуг, смена Тарифного плана, иных условий Договора. Использование Личного кабинета возможно при условии авторизации Абонента путем указания Аутентификационных данных. Все действия, совершенные в Личном кабинете после авторизации, считаются совершенными Абонентом. Перечень действий, доступных к совершению в Личном кабинете, определяется Оператором с учетом наличия технической возможности и может изменяться в одностороннем порядке.

6.5.3. На перерасчет абонентской платы за Услуги за дни, в том числе превышающие нормативный срок устранения неисправностей, если неисправности возникли не по вине Абонента, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством. Для оформления перерасчета Абонент обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением к Оператору в офис. Размер компенсации рассчитывается пропорционально длительности прерывания в предоставлении Услуги в сутках. Длительностью Прерывания в предоставлении Услуги является интервал времени между моментом получения Оператором заявки Абонента на устранение прерывания и моментом возобновления предоставления Услуги Оператором.

6.5.4. Временно приостановить пользование Услугами, совершив соответствующие действия в Личном кабинете, либо обратившись в Службу поддержки пользователей. За приостановление оказания Услуг с Абонента может взиматься предусмотренная Оператором плата. Возобновление оказания Услуг происходит при условии, что на Лицевом счете Абонента находится сумма, достаточная для оплаты Услуг за 1 (один) Расчетный период по выбранному Тарифному плану.

6.5.5. Участвовать в маркетинговых и иных специальных акциях, проводимых Оператором, устанавливающих условия предоставления Услуг, отличных от условий, установленных настоящим Описанием. О проведении данных акций, условиях

акций Оператор информирует Абонентов путем размещения информации на Сайте Оператора и/или дополнительно в других формах по усмотрению Оператора.

## 7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1. При пользовании Услугами Абонент обязуется соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет, установленные владельцами или администраторами таких ресурсов.

7.2. Любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей связи, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий Договора.

7.3. При пользовании Услугой Абоненту запрещается:

- использовать не сертифицированное в установленном порядке на территории Российской Федерации Пользовательское

(оконечное) оборудование;

- использовать идентификационные данные третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;
- подменять IP-адреса, MAC-адрес Пользовательского (оконечного) оборудования, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в Сеть Интернет;
- производить «массовую» рассылку (более чем на два адреса электронной почты или адресов, транслируемых в электронную почту при помощи шлюзов, в мессенджеры, на пейджеры, телеграфные и телексные аппараты, факсимильные аппараты и иное пользовательское (оконечное) оборудование, одновременно или в телеконференции) рекламных, информационных и иных материалов другим пользователям Сети Интернет, не состоящих с Абонентом в соответствующих договорных отношениях, являющихся ненужными/незапрошенными, а также без предварительного согласования такой рассылки с Оператором (рассылка СПАМа). 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;
- рассылать или переадресовывать «цепочные» сообщения любого типа, то есть перенаправлять полученные от других лиц сообщения, содержащие просьбу разослать их по нескольким адресам, другим пользователям Сети Интернет с подобной же просьбой без их согласия;
- подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты;
- распространять вредоносные программы (вирусы);
- распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя;
- осуществлять несанкционированный доступ и нанесение какого-либо ущерба ресурсам Оператора, пользователям сети Интернет и других сетей, к которым возможен доступ через Интернет;
- использовать открытые ретрансляторы электронной почты (open relays);
- ограничивать либо препятствовать доступу в Сеть Интернет другим Абонентам и/или Пользователям Оператора;
- распространять информацию, оскорбляющую честь, достоинство, деловую репутацию, а также материалы, относящиеся к порнографии, оскорбляющие человеческое достоинство, пропагандирующие насилие или экстремизм, разжигающие расовую, национальную или религиозную вражду, преследующие хулиганские или мошеннические цели и другую информацию, запрещенную для распространения на территории Российской Федерации;
- использовать несуществующие обратные адреса электронной почты;
- осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети связи Оператора, других сетей, в том числе Сети Интернет, принимать участие в проведении сетевых атак (DoS, DDoS) и сетевого взлома;
- вмешиваться в работу активного сетевого оборудования Сети связи Оператора;
- производить техническое обслуживание, ремонт или иное воздействие на Абонентскую линию и Оборудование Оператора, включая несогласованное с Оператором отключение Оборудования Оператора от электросети, самовольное вскрытие и/или повреждение устройств Сети связи Оператора;
- использовать Услугу в коммерческих целях;
- использовать ресурсы Сети связи Оператора для предоставления третьим лицам доступа к Сети связи Оператора, а также для пропуска трафика от иных операторов связи и сетей связи;
- использовать более одной сетевой карты (сетевого адаптера) и иметь более одного (одного) IP-адреса на сетевой карте (сетевом адаптере);
- устанавливать дополнительное сетевое оборудование (без согласования с Оператором) или программы коллективного доступа (Proxu, NAT и др.);
- устанавливать серверное программное обеспечение, работающее по Ethernet или с помощью broadcast пакетов: DHCP, RRPPOED, подменять IP-адреса других Абонентов или оборудования Оператора;
- иные действия, не указанные выше и противоречащие общепринятым нормам использования ресурсов сети Интернет или создающие угрозу целостности Сети связи Оператора.

7.4. При поступлении в адрес Оператора претензий со стороны третьих лиц на действия Абонента, приведенные в пункте 7.3 настоящего Приложения, Абонент обязан по первому требованию Оператора принять все необходимые меры по пресечению таких действий и уведомить об этом Оператора. В случае непринятия указанных мер Оператор оставляет за собой право приостановить оказание Услуги Абоненту. Приостановка оказания Услуги Абоненту осуществляется после предварительного уведомления и длится вплоть до принятия Абонентом и (или) Пользователем мер по устранению причин возникновения жалобы третьего лица. Разблокировка в этом случае возможна только при обращении Абонента в Службу поддержки пользователей и оформления соответствующей заявки. Работы по разблокировке выполняются только в рабочее время. Время блокировки Услуги, возникшее по вине Абонента, не компенсируется.

7.5. При фиксировании чрезмерной broadcast/multicast активности (паразитный трафик, вызванный компьютерными вирусами, некорректной настройкой или неисправностью оборудования Абонента), петли коммутации, а также при передаче в направлении оборудования Оператора BPDU-сообщений протокола STP со стороны Пользовательского (оконечного) оборудования, предоставление Услуг автоматически блокируется. В этом случае разблокировка возможна только при обращении Абонента в Службу поддержки пользователей и оформления соответствующей заявки. Работы по разблокировке выполняются только в рабочее время. Время блокировки Услуги, возникшее по вине Абонента, не компенсируется.



Серебряков С.В.