

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

Настоящие Правила оказания услуг связи (далее - Правила), разработанные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, определяют права и обязанности абонента и оператора при оказании услуг связи телематических служб и услуг связи по передаче данных, в том числе передачи данных для целей передачи голосовой информации, а так же иных услуг, неразрывно связанных с оказанием услуг связи.

### 1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

**«абонент»** - физическое (гражданин) или юридическое (организация) лицо, с которым заключен договор об оказании услуг связи (далее – Договор) при выделении для этих целей уникального кода (кодов) идентификации;

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

**«абонентская плата»** - размер платежа абонента за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг связи. Порядок списания абонентской платы определяется тарифным планом;

**«биллинговая система»** - сертифицированный автоматизированный аппаратно-программный комплекс Оператора для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате;

**«бланк заказа», «заказ»** - приложение к договору на оказание услуг связи, являющееся его неотъемлемой частью. Путем подписания бланка заказа Стороны договариваются о количестве оказываемых единовременных и периодических услуг, их объеме, качестве и других характеристиках. В бланке заказа в исключительных случаях могут содержаться условия об оплате единовременных и периодических услуг Оператора, условиях их сдачи и приемки;

**«вредоносное программное обеспечение»** - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

**«день оплаты»** - [1] день поступления денежных средств на расчетный счет Оператора; [2] день внесения денежных средств в кассу Оператора или в кассы третьих лиц, уполномоченных Оператором принимать платежи; [3] день активации Абонентом карты оплаты в случае оплаты с помощью карты оплаты;

**«договор»** - соглашение между Абонентом и Оператором по форме, установленной Оператором, определяющее взаимоотношения сторон при оказании услуг связи и дополнительных услуг;

**«единовременные услуги»** - услуги, носящие разовый характер. Для оказания каждой из таких услуг необходимо ее указание. Длительность оказания единовременных услуг может быть определена только в момент проверки технической возможности их оказания или в момент начала их оказания Оператором;

**«карта оплаты»** - средство, позволяющее абоненту использовать телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, идентифицировав абонента и (или) пользователя для оператора связи как плательщиков;

**«личный кабинет»** - www (web) страница, доступ к которой осуществляется по логину и паролю, выданному Абоненту. С этой страницы Абонент имеет возможность получить данные об остатке денежных средств на его лицевом счете, данные о потребленных в течение календарного месяца услугах, а также изменить условия существующего тарифного плана и условия действующего договора;

**«лицевой счет»** - регистр аналитического учета Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за оказанные Оператором услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер для каждого Абонента и совпадает с номером Договора;

**«локальная городская сеть»** – совокупность линейных и технических средств связи, использующих сетевое адресное пространство, принадлежащее данной сети Оператора;

**«локальная сеть пакетной передачи данных, использующая технологию IP Оператора»** – совокупность линейных и технических средств связи, использующих сетевое адресное пространство IP протокола, принадлежащее данной сети Оператора и удовлетворяющее требованиям руководящих документов Минсвязи РФ и рекомендаций Международного союза электросвязи (МСЭ);

**«мотивированный отказ»** - отказ одной из сторон договора от подписания акта об оказании периодических или единовременных услуг, связанных с невыполнением другой стороной своих обязательств по договору и настоящим Правилам;

**«оператор»** - Акционерное общество «Сибтелеком» (сокращенное наименование – АО «Сибтелеком») – юридическое лицо, созданное, зарегистрированное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации;

**«оконечное абонентское оборудование (оконечное оборудование)»** - оборудование, принадлежащее абоненту, служащее для преобразования данных, сформированных оконечным оборудованием, в сигнал для передачи по линии связи и осуществляющее обратное преобразование для приема сигнала (трафика) по линии связи; примером оконечного оборудования может служить телефонный модем, xDSL-модем, сетевая карта и другие устройства;

**«пакет информации»** - сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных, в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

**«периодические услуги»** - услуги, оказываемые Оператором Абоненту в течение определенного периода времени. При этом Сторонами оговаривается количество (объем), качество и время оказания периодических услуг. Абонент имеет право и возможность воспользоваться периодическими услугами Оператора в любой момент в оговоренный сторонами период времени;

**«порог отключения»** – минимальная сумма на лицевом счете абонента, необходимая для оказания услуг связи. Порог отключения может устанавливаться оператором для каждого тарифного плана или совокупности тарифных планов. Порог отключения может быть также оговорен в бланке заказа на конкретную услугу;

**«правила»** - настоящий документ, любые (все) приложения к нему, дополнения и изменения, создаваемые в соответствии с настоящим документом (Правилами);

**«предоставление доступа к сети передачи данных»** - совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи;

**«приостановление оказания услуг»** - означает полное или частичное ограничение доступа к части определенных услуг, оплачиваемых и потребляемых абонентом с помощью сети связи Оператора;

**«протокол передачи данных»** - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных;

**«расчетный период»** - период времени, в течение которого Оператор оказывал Абоненту услуг связи. Расчетный период принимается равным одному календарному месяцу;

**«спам»** - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

**«соединение по сети передачи данных (сеанс связи)»** - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

**«стороны»** - совместно упоминаемые Абонент и Оператор;

**«тарифный план»** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Абоненту пользоваться одной либо несколькими услугами связи;

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

**«точка подключения»** - фактическое место расположения оконечного абонентского оборудования, подключенного к оборудованию Оператора и необходимого для потребления услуг связи Оператора;

**«трафик»** - нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи;

**«узел связи сети передачи данных»** - средства связи, выполняющие функции систем коммутации;

**«услуга связи»** - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи. По настоящим Правилам Оператор оказывает Абоненту услуги связи телематических служб и услуги связи по передаче данных, в том числе передачи данных для целей передачи голосовой информации;

**«WWW сервер оператора»** - сайт <http://www.sibtele.com/>, принадлежащий АО «Сибтелеком», на котором Оператор – АО «Сибтелеком» - размещает информацию, тарифы, извещения и другие данные и информацию в соответствии с условиями настоящих Правил и действующего Законодательства.

## 2. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО, ЛИЦЕНЗИИ ОПЕРАТОРА

2.1. К правоотношениям, возникшим в соответствии с настоящими Правилами, применяется законодательство Российской Федерации и международное законодательство (договоры), ратифицированные Российской Федерацией. Услуги связи оказываются в соответствии с ФЗ «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания услуг соответствующего вида, Руководящим документом отрасли «Телематические службы», Руководящим документом отрасли «Сети и службы передачи данных» - все вышеуказанные документы доступны Абоненту по ссылке: <http://www.minsvyaz.ru/>.

2.2. Оператор оказывает услуги связи на основании лицензий:

2.2.1. Предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, согласно Лицензии № 148147 от 21.09.2016г. (приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 486-рчс от 28.09.2016г.).

2.2.2. Предоставление услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, согласно лицензии № 100811 от 20.08.2012г. (приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 706 от 17.07.2012г.).

2.2.3. Предоставление телематических услуг связи, согласно Лицензии №93651 от 23.01.2012г. (приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №1091 от 07.12.2011г.).

2.2.4. Предоставление услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, согласно Лицензии №141826 от 13.04.2016г. (приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №152-рчс от 01.04.2016г.).

2.2.5. Предоставление услуг связи по предоставлению каналов связи, согласно Лицензии №148146 от 21.09.2016г. (приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №486-рчс от 28.09.2016г.).

2.2.6. Предоставление услуг связи для целей кабельного вещания, согласно Лицензии №106023 от 14.12.2012г. (приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №1318 от 14.12.2012г.).

2.2.7. Предоставление услуг внутризоновой телефонной связи, согласно Лицензии №141825 от 13.04.2016г. (приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №152-рчс от 01.04.2016г.).

## 3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ

3.1. Договор является возмездным. Договор заключается путем заполнения и подписания типового бланка договора, бланка (бланков) заказа на конкретные услуги связи, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для Абонента и для Оператора.

3.2. Предметом договора является оказание Оператором Абоненту услуг связи телематических служб и услуг связи по передаче данных, в том числе передаче данных для целей передачи голосовой информации, а так же иных услуг, неразрывно связанных с оказанием услуг связи, и оплата этих услуг связи Абонентом в соответствии с настоящими Правилами и выбранным тарифным планом, согласно Прейскуранту, являющимися неотъемлемыми частями Договора. Договор содержит следующие данные:

3.2.1. дата и место заключения договора;

3.2.2. наименование (фирменное наименование) Оператора;

3.2.3. реквизиты расчетного счета Оператора;

3.2.4. реквизиты выданных Оператору связи лицензий;

3.2.5. сведения об абоненте:

— для физического лица – фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, паспортные данные.

— для юридического лица и индивидуального предпринимателя – наименование (фирменное наименование), место нахождения, иные реквизиты;

3.2.6. адрес установки оконечного абонентского оборудования (адрес точки подключения);

3.2.7. вид (тип) оконечного абонентского оборудования;

3.2.8. технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных, потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, достоверность передачи информации);

3.2.9. используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;

3.2.10. оказываемые услуги связи;

3.2.11. система оплаты услуг связи;

3.2.12. порядок, сроки и форма расчетов;

3.2.13. согласие абонента на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;

3.2.14. способ доставки счета за оказанные услуги связи по передаче данных;

3.2.15. права, обязанности и ответственность сторон;

- 3.2.16. обязанность оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных;
- 3.2.17. срок действия договора.
- 3.3. При заключении договора Оператору или его представителю Абонент предоставляет следующие документы:
- ✓ физическое лицо предоставляет документ, удостоверяющий личность;
  - ✓ индивидуальный предприниматель без образования юридического лица предоставляет копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, копию свидетельства о постановке на налоговый учет;
  - ✓ юридическое лицо предоставляет копию свидетельства о государственной регистрации и копию свидетельства о постановке на налоговый учет.
- 3.3.1. Лицо, уполномоченное на заключение Договора в интересах Абонента, представляет:
- ✓ документ, удостоверяющий личность;
  - ✓ доверенность на представление интересов Абонента при заключении договора.
- 3.3.2. Индивидуальный предприниматель представляет Оператору копию свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя.
- 3.3.3. Гражданин представляет Оператору документ, удостоверяющий личность.
- 3.4. Конфиденциальная информация и информация, содержащая персональные данные Абонента, предоставляется только по письменному заявлению Абонента при наличии документа, удостоверяющего личность, или представителя с доверенностью, оформленной в соответствии с действующим законодательством.
- 3.5. Оператор приступает к оказанию услуг связи после заключения Договора не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня внесения Абонентом первоначального авансового платежа, предусмотренного тарифным планом.
- 3.6. Договор считается заключенным на неопределенный срок. По желанию Абонента может быть заключен срочный договор.
- 3.7. Любые документы и уведомления, которые согласно условиям Договора стороны в ходе выполнения Договора обязаны предоставлять друг другу в письменной форме, должны быть в течение трех дней с момента их подписания любой из Сторон отправлены в адрес другой Стороны по факсу или электронной почте, или заказной почтой. Факсовые и электронные копии документов имеют юридическую силу до момента получения каждой из сторон оригиналов документов. При этом если законодательством РФ специально оговорена форма документа или уведомления, то настоящий договор в этой части не действует.
- 3.8. Стороны признают, что данные и реквизиты, указанные в договоре на оказание услуг связи, являются официальными реквизитами для направления любых заявлений и уведомлений как в письменной, так и в любой другой форме. Стороны несут риск возникновения убытков по договору на оказание услуг связи в случае неправильного указания своих адресов и реквизитов или несвоевременного уведомления другой Стороны о смене адресов и реквизитов. В случае изменения адресов и реквизитов Стороны обязаны в 10-дневный срок уведомить об этом друг друга.

#### **4. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

- 4.1. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Абонента в любое время на основании уведомления, изложенного в письменной форме и присланного Оператору. В этом случае неиспользованный остаток денежных средств возвращается Абоненту. Абонент обязан компенсировать Оператору все расходы, связанные с расторжением Договора, а также оплатить оказанные к моменту расторжения Договора услуги Оператора в полном объеме. До момента оплаты задолженности Абонентом Договор в этой части продолжает действовать.
- 4.2. В случае нарушения Абонентом связанных с оказанием услуг связи требований, установленных законодательством РФ и настоящими Правилами, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных услуг связи, Оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента. В случае неустранения такого нарушения в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи Оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.
- 4.3. Договор должен быть расторгнут в случае прекращения у Абонента прав на помещение, в котором расположено оконечное абонентское оборудование, в том числе в случае прекращения действия договора аренды или его расторжения, при этом договор может быть заключен с новым владельцем помещения. (Ст. 45 ФЗ «О связи»). В случае отсутствия сообщения от Абонента по поводу продления договора аренды на помещение, где установлено оконечное оборудование, Оператор имеет право автоматически расторгнуть договор по этому основанию.
- 4.4. В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы по исполнению обязательств решаются Сторонами в обязательном досудебном порядке.
- 4.5. Оператор имеет право внести изменения в договор согласно письменному заявлению Абонента, удостоверенному надлежащим образом, касательно:
- приостановления оказания Абоненту услуг связи по передаче данных. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом;
  - реквизитов, контактных данных Абонента и тарифных планов. В этом случае письмо Абонента, акцептованное Оператором путем совершения соответствующих конклюдентных действий, имеет силу дополнительного соглашения к договору;
  - приостановления предоставления возможности доступа к услугам связи по передаче данных и (или) к услугам системы информационно-справочного обслуживания.
- 4.6. 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 абонентское оборудование (точка подключения), на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).
- 4.7. Внесение изменений в договор, заключенный в письменной форме, кроме случаев, указанных в пункте 4.5. правил, в том числе касающихся изменения абонентом системы оплаты, оформляется путем заключения дополнительного соглашения или заказа к договору. Заказы на услуги, прилагаемые к договору на оказание услуг связи, имеют силу дополнительных соглашений.
- 4.8. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор.
- 4.9. В случае получения Оператором от Абонента – юридического лица или ИПБЮЮЛ – оригинала письма о смене тарифного плана не менее чем за 1 рабочий день до окончания текущего календарного месяца, Оператор меняет такому Абоненту тарифный план с календарного месяца, следующего за месяцем получения письма. Письмо абонента должно быть подписано надлежащим представителем Абонента, скреплено печатью и содержать название тарифного плана, на который он желает перейти, существенные условия такого тарифного плана. После получения письма Абонента Оператор имеет право оформить бланк заказа на новый тарифный план в соответствие с письмом Абонента (указанный бланк заказа подписывается Оператором с приложением оригинала письма Абонента, Абонент имеет право в дальнейшем подписать такой бланк заказа). Порядок смены тарифного плана Абонентом - физическим лицом – определен в разделе 7 договора.
- 4.10. При реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) – в договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем правопреемника или нового наименования абонента – юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор, решается в соответствии с разделительным балансом.

## 5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ АБОНЕНТУ, ИДЕНТИФИКАЦИЯ АБОНЕНТА

- 5.1. Оказание услуг связи может с согласия Абонента сопровождаться оказанием Оператором иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности (дополнительных услуг). Перечень услуг связи, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется Оператором.
- 5.2. Перечень основных и дополнительных услуг, оказываемых Оператором Абоненту, определяется лицензией, техническими возможностями оказания услуг связи Оператора, а также тарифным планом и распоряжениями Абонента, поданными в форме, определенной Правилами и разрешенной Оператором.
- 5.3. Оказание по распоряжению Абонента дополнительных услуг, предусмотренных тарифным планом и условиями Договора, производится за плату в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом согласно Прейскуранту.
- 5.4. Оператор обязан предоставлять Абоненту по его запросу информацию о перечне услуг связи, оказываемых Абоненту.
- 5.5. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом в сети связи Оператора, являются IP-адрес, MAC-адрес, абонентский номер, пароль, и др., используемые по отдельности или совместно в соответствии с правилами Оператора.
- 5.6. Идентификаторы используются Абонентом при изменении оказываемого перечня услуг связи, при информационно-справочном обслуживании, при оплате услуг связи и в иных случаях, предусмотренных Правилами.

## 6. ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

6.1. **Услуга коммутируемого доступа к сети Интернет.** Услуга предоставляется в рамках заказа Абонента на предоставление услуг передачи данных и телематических служб по коммутируемой линии с фиксированной оплатой за каждый час соединения.

Услуга осуществляется по технологии PPTP dial-up. Она обеспечивает сеансное соединение оборудования Абонента через телефонную сеть связи общего пользования. Оборудование Абонента подключается к порту на скоростях до 56 Кбит/с. Для подключения к услуге Абоненту необходимо иметь встроенный или внешний модем.

6.2. **Услуга выделенного доступа к сети Интернет.** Услуга предоставляется в рамках соответствующего заказа услуг передачи данных и телематических служб с фиксированной абонентской платой, которая включает в себя оплату выбранного Абонентом входящего трафика.

Услуга использует технологии Ethernet и/или xDSL. Они обеспечивают постоянное соединение оборудования Абонента с ближайшим узлом сети Оператора. Оборудование Абонента подключается к порту Ethernet на скоростях, указанных в соответствующих тарифных планах, по выделенной линии с помощью интерфейсной платы или технологии xDSL с помощью xDSL-модема, или непосредственно к локальному узлу сети передачи данных и телематических служб ОАО «Сибтелеком». Скорость работы, указанная в тарифном плане, гарантируется только на сети передачи данных Оператора и не гарантируется на сетях сторонних Операторов.

6.3. **Услуга, предоставляемая в рамках услуги объединения офисов** (с фиксированной абонентской платой в зависимости от полосы (скорости) пропускания трафика). Данная услуга осуществляется по технологии Ethernet. Услуга обеспечивает постоянное соединение оборудования находящегося в 2-х и более точках подключения Абонента по сегменту локальной сети Ethernet или сети связи общего пользования по технологии коммутируемого доступа dial-up. Скорость пропускания трафика (скорость соединения) зависит от типа соединения, окончного оборудования Абонента, размера оплаты за оказываемые услуги. Соединение удаленный офис – главный офис по коммутируемой линии возможно на скоростях до 56 Кбит/с. Соединение удаленный офис – главный офис по выделенной линии возможно на скоростях от 128 Кбит/с или на скорости указанной в бланке заказа на услугу.

6.4. **Услуга подключения может включать в себя:**

- прокладку абонентской линии связи от оборудования Оператора до точки подключения Абонента;
- ввод кабеля в помещение Абонента и прокладку кабеля внутри помещений Абонента;
- подключение к порту оборудования Абонента;
- установку оборудования в помещении Абонента (при необходимости);
- выделение сетевых реквизитов;
- настройку программного обеспечения;
- консультации по работе в сети;
- тестирование оборудования и линий связи;
- установку драйверов на оборудование (при необходимости).

**Примечание:** цена инсталляционных работ и уровень дизайна исполнения инсталляционных работ по линейным работам (прокладка кабеля, ввод кабеля, крепление розеток, прокладка кабелей от розеток к рабочим местам абонента) решается на стадии согласования работ в помещении, занимаемом Абонентом.

6.5. **Услуга телематической службы обмена электронными сообщениями в части службы электронной почты.**

6.5.1. Услуга обмена электронными сообщениями в части службы электронной почты (по протоколам POP3 и SMTP). Указанная услуга предоставляет возможность открывать почтовые ящики (на почтовом сервере Оператора) в целях хранения и пересылки электронных сообщений. Услуга доступна при подключении к сети Интернет. Количество почтовых ящиков не ограничено.

6.5.2. Доступ к услугам телематической службы обмена электронными сообщениями в части службы электронной почты приостанавливается в следующих случаях, если общий размер почтового ящика превышает 500 мегабайт (при этом Абонент имеет возможность получить всю почту, хранящуюся на его почтовом ящике); Абонент пытается переслать или получить письмо объемом более 10 мегабайт, почтовый ящик не используется более 99 дней; доступ к услуге прекращается в случае если: общий размер почтового ящика превышает 700 мегабайт, почтовый ящик не используется 366 дней. Размер почтового ящика ограничен указанными в настоящем пункте показателями.

6.5.3. Если доступ к услугам телематической службы обмена электронными сообщениями в части службы электронной почты приостанавливается в соответствии с п. 6.5.2. Договора, то для возобновления предоставления услуги Абонент обязан получить всю почту с почтового сервера, после чего удалить ее с почтового сервера.

6.6. **Услуга передачи данных для целей передачи речевой информации.** Услуга предоставляется в рамках соответствующего заказа услуг ТСПРИ. В рамках оказания услуги производится подключение номера телефона телематической службы передачи речевой информации по сети передачи данных из блока номеров используемых Оператором.

6.7. **Услуга по регистрации доменных имен и размещению информации** на WWW – сервере Оператора осуществляется в соответствии с правилами регистрации и предоставления услуг хостинга и тарифами, размещенными на сайте Оператора <http://www.sibtele.com/>.

6.8. При подключении к сетевому интерфейсу компьютера Абонента ему присваивается статический или динамически назначаемый сетевой идентификатор – IP-адрес из блоков адресов, зарезервированных для использования в сети Оператора. Дополнительный статический IP-адрес выделяется Абоненту за дополнительную плату согласно Прейскуранту. Эти и прочие услуги оказываются в соответствии с Договором, Бланками заказа и Прейскурантом.

**Примечание:** При прекращении или приостановлении договора на срок более чем 3 календарных месяца (независимо от оснований) Абонент утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых по договору.

6.9. Все тарифы действуют ровно один календарный месяц до 1 числа (не включая) следующего расчетного месяца. С действующим прейскурантом на услуги Оператора Абонент может ознакомиться на WEB-сайте Оператора по ссылке: <http://www.sibtele.com/business/phone/tarifs/>

6.10. Ограничение скорости в тарифах указано для входящего канала (по направлению к Абоненту) и устанавливается как максимум, однако стоит учитывать, что реальная скорость зависит от многих параметров (например, от скорости каналов сторонних операторов, от скорости обмена данными отдельных ресурсов, от загруженности каналов и т.п.) и может отличаться от указанного максимума в данных тарифах.

6.11. Неизрасходованный трафик во всех тарифных планах на следующий расчетный месяц не переносится.

## 7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 7.1. Оператор обязуется:

7.1.1. Предоставить Абоненту предусмотренные настоящими Правилами и договором услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю, за исключением случаев, предусмотренных Договором, и случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может причинить наименьший ущерб, при соблюдении Абонентом условий Договора и приложений к нему. Оказывать Абоненту платные и бесплатные информационно-справочные услуги в соответствии с настоящими Правилами, регламентом предоставления услуг виртуального хостинга, регламентом предоставления услуг по регистрации доменов второго и третьего уровня, размещенными на WEB-сервере Оператора <http://www.sibtele.com/>.

7.1.2. Обеспечить в целях оказания услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса (тип согласно Заказу).

7.1.3. Назначать по согласованию с абонентом новый срок исполнения услуг связи по передаче данных, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

7.1.4. Проводить, по возможности без прерывания связи, периодическое обслуживание, ремонт и настройки, необходимые для поддержания связи.

7.1.5. Предупреждать Абонента о работах, связанных с временным прекращением связи, за 24 часа до выполнения этих работ с указанием времени работ и их продолжительности путем размещения данной информации на WEB-сервере Оператора <http://www.sibtele.com/>

7.1.6. Устранять причины перерывов в предоставлении услуг связи в нормативные сроки. В случае повреждения линейно-кабельных сооружений, для устранения которых необходимо производство работ на объектах и сооружениях, принадлежащих третьим лицам, время устранения перерыва согласовывается Сторонами отдельно.

7.1.7. Производить детализацию оказанных услуг по письменному требованию Абонента.

7.1.8. Обеспечивать соблюдение тайны информации принимаемой, хранимой, обрабатываемой и передаваемой (отправляемой) Абонентом, а также защиту конфиденциальной информации о самом Абоненте.

7.1.9. Производить фильтрацию трафика, поступающего на порт, к которому подключено окончное оборудование Абонента, в целях отсекающего трафика вредоносного программного обеспечения. Оператор не гарантирует полную фильтрацию поступающего к Абоненту трафика.

7.1.10. В случае приостановления оказания услуг согласно разделу 4 Правил, уведомить об этом абонента письменно, посредством телефонного звонка, с помощью средств факсимильной связи, электронной почты, в установленный законодательством РФ срок.

### 7.2. Оператор имеет право:

7.2.1 В случае обнаружения экстремальных поломок или сбоев в работе сети прекратить предоставление услуг по договору об оказании услуг связи без предварительного уведомления Абонента для проведения чрезвычайных работ по устранению таких поломок. В случае превышения сроков профилактических работ Оператор, по письменному заявлению Абонента пропорционально пересчитывает стоимость оказанных услуг.

7.2.2 Приостанавливать оказание услуг связи абоненту в случае нарушения абонентом требований, предусмотренных договором, настоящими Правилами, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации; осуществлять ограничение отдельных действий абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

7.2.3 В одностороннем порядке изменить стоимость Услуг, известив Абонента до вступления в силу таких изменений в установленные законодательством сроки, путем размещения соответствующей информации на WEB-сервере Оператора <http://www.sibtele.com/> или направления такой информации по электронной почте по выбору Оператора. В случае несогласия Абонента с изменением цен, он обязан заявить об этом Оператору в письменной форме в течение 10 (десяти) календарных дней с момента размещения Оператором уведомления об изменении цен. В этом случае Договор прекращает свое действие в этой части с момента получения Оператором заявления Абонента, а Абонент обязан оплатить фактически полученные им к моменту прекращения договора Услуги по тарифам, действовавшим в момент потребления этих услуг.

### 7.3. Абонент обязуется:

7.3.1. Своевременно, согласно Правилам, оплачивать предоставляемые Услуги. Следить за расходом трафика и средств, своевременно производить оплату услуг в соответствии с Прейскурантом Оператора, размещенном на WEB-сервере Оператора <http://www.sibtele.com/>. Ссылка на Статистику потребления услуг связи указывается в Регистрационной карточке.

7.3.2. Самостоятельно хранить документы, связанные с оказанием услуг Оператором по договору об оказании услуг связи, и документы об оплате услуг Оператора.

7.3.3. Использовать только лицензионное программное обеспечение, устанавливать программы (антивирусы, файрволы и тп.) для обнаружения вредоносного программного обеспечения.

7.3.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

7.3.5. Не использовать Услуги для незаконных целей, не получать и не использовать их незаконным способом, эксплуатировать оборудование для получения Услуг оборудование с соблюдением правил технической безопасности, применять только сертифицированное оборудование. Не использовать Услуги таким образом, чтобы это создавало угрозу безопасности и здоровью людей, безопасности и обороноспособности государства и иным образом нарушало требования законодательства РФ.

7.3.6. При обнаружении неполадок, ухудшений качества связи или наступлении длительного (превышающего один час) перерыва связи обратиться в техническую службу Оператора для их устранения, а также заблаговременно сообщать Оператору о проведении на своем коммуникационном оборудовании работ, которые могут вызвать изменение качества связи.

7.3.7. Абонент не имеет права использовать канал связи, предоставленный Оператором, для предоставления аналогичных услуг (продажа, сдача в наем и др.) третьим лицам. Абонент обязуется не передавать право или возможность пользования услугами Оператора юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям независимо от организационно-правовых форм и форм собственности. Абонент самостоятельно и в полном объеме несет ответственность за такие действия. В случае нарушения Абонентом данного пункта договора Оператор имеет право приостановить предоставление услуг Абоненту в одностороннем порядке без предварительного уведомления Абонента.

7.3.8. В случае необходимости и при наличии предварительного согласия Сторон для оказания Услуг связи на территории Абонента устанавливается оборудование Оператора. В момент заключения договора на оказание услуг связи Стороны заключают дополнительное соглашение об аренде такого оборудования на срок действия соответствующего бланка заказа.

7.3.9. Самостоятельно обеспечивать конфиденциальность учетной информации Абонента (входные имена и пароли, пароли к роутеру), содержащиеся в регистрационной карточке.

7.3.10. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.

7.3.11. Выполнять требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов, настоящих Правил и договора.

7.3.12. Настоящим Абонент дает Оператору право на фильтрацию трафика с целью отсечения трафика вредоносного программного обеспечения в соответствии с п.7.1.9. Договора.

7.3.13. Абонент обязуется не позднее 10 (десяти) календарных дней после заключения Договора (либо после изменения нижеуказанных сведений) передать Оператору заверенный уполномоченным представителем Абонента список, содержащий сведения о Пользователях, с указанием фамилий, имен, отчеств, места жительства, а также паспортных данных Пользователей. Абонент передает вышеуказанную информацию при условии получения согласия Пользователей на передачу Оператору и обработку Оператором (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) их персональных данных на весь срок действия Договора.

7.3.14. Предоставляемый Абонентом Оператору связи список, содержащий сведения о Пользователях, с указанием фамилий, имен, отчеств, места жительства, а также паспортных данных Пользователей должен обновляться не реже 1 раза в квартал.

#### **7.4. Абонент имеет право:**

7.4.1. Оформить один или несколько бланков заказа на предоставление Услуг на каждую точку подключения в соответствии с техническими возможностями Оператора.

7.4.2. Пользоваться предоставляемыми услугами.

7.4.3. Требовать от Оператора предоставления необходимой информации о его реквизитах, объеме полученных услуг, режиме работы, оказываемой услуге.

7.4.4. Требовать возмещения ущерба, причиненного Оператором, при наличии его вины в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.4.5. Согласовать с Оператором новый срок оказания услуг связи, в случае если несоблюдение установленного срока было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.

7.4.6. Потребовать приостановления оказания услуг на срок до трех месяцев, компенсировав расходы Оператора по такому приостановлению оказания услуг.

7.4.7. Получать бесплатные информационные SMS-сообщения от Оператора. Для получения данной услуги абоненту необходимо заполнить соответствующую форму в своем личном кабинете.

7.4.8. Абонент имеет право после заключения Договора при условии наличия достаточного количества денежных средств на своем личном счете изменить действующий тарифный план на любой существующий тарифный план, выполнив соответствующие действия в Личном кабинете. Специальные условия смены тарифного плана могут быть предусмотрены в Прейскуранте или на WEB-сервере Оператора <http://www.sibtele.com/>. Такие условия являются обязательными условиями Договора и связаны с техническими возможностями оборудования Оператора.

### **8. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И СДАЧИ УСЛУГ**

8.1. Оператор обеспечивает оказание единовременных услуг в соответствии с Прейскурантом и/или бланком заказа в течение тридцати календарных дней с момента поступления соответствующего авансового платежа, предусмотренного условиями оплаты в соответствующем бланке заказа. Моментом начала предоставления единовременных услуг является дата поступления суммы единовременного платежа в полном объеме на счет Оператора. Моментом окончания предоставления единовременных услуг и датой готовности Оператора к предоставлению периодических услуг является дата:

- ✓ Для подключения по технологии xDSL – дата проведения кроссировки до Абонентской телефонной линии;
- ✓ Для подключения по технологии выделенной (отдельной) линии – дата установки оконечного оборудования Абоненту.
- ✓ Для подключения по технологии dial-up – дата выделения логина и пароля для доступа в сеть Internet.

8.2. Моментом начала предоставления периодических услуг считается:

8.2.1. Для подключения по технологии xDSL – с даты наступления одного из следующих событий: дата проведения кроссировки до Абонентской телефонной линии с подписанием акта об оказании услуг в соответствии с п.8.3.1 настоящих Правил или дата начала пользования Услугами, зафиксированная оборудованием Оператора.

8.2.2. Для подключения по технологии выделенной (отдельной) линии – с даты наступления одного из следующих событий: дата подписания акта об оказании Абоненту единовременных услуг по подключению в соответствии с п.8.3.1 настоящих Правил или дата начала пользования Услугами, зафиксированная оборудованием Оператора.

8.2.3. Для подключения по технологии dial-up – дата выделения логина и пароля для доступа в сеть Internet.

8.2.4. Если Абонент желает установить иную дату начала предоставления периодических услуг, отличную от даты, указанной в п.8.2.1 и 8.2.2 Правил, то он обязан подать Оператору заявление о приостановлении оказания Услуг с даты подписания акта об оказании услуг в соответствии с п.8.3.1 Правил до указанной им даты начала предоставления Услуг, в соответствии с условиями Прейскуранта.

8.3. После выполнения обязательств по предоставлению единовременных услуг Оператор направляет Абоненту акт об оказании единовременных услуг.

8.3.1. В течение 5 (пяти) дней с момента оказания Оператором единовременных услуг Абонент осуществляет их приемку. По результатам приемки Абонент в течение 10 (десяти) дней с момента оказания Оператором единовременных услуг обязан вернуть Оператору подписанный акт или направить мотивированный отказ от приемки с указанием необходимых исправлений. В случае если Абонент не направит подписанный акт или мотивированный отказ от приемки, то услуги считаются принятыми со дня, следующего за датой истечения срока на приемку, а акт считается подписанным Абонентом. Мотивированный отказ не может выходить за рамки Договора и настоящих Правил.

8.3.2. Если Оператор не получит от Абонента подписанный акт об оказании единовременных услуг или отказ от их приемки в установленный настоящим пунктом срок, Оператор вправе временно приостановить или не начинать оказание услуг Абоненту до момента получения подписанного акта об оказании единовременных услуг.

8.3.3. Положения пп. 8.3.1., 8.3.2. не распространяются на Абонентов, подключающихся по технологии dial-up.

8.4. Оператор ежемесячно направляет Абоненту акт об оказании периодических услуг в срок до 15 числа месяца, следующего за расчетным периодом. В срок до 25 числа месяца, следующего за расчетным периодом, Абонент обязан вернуть Оператору подписанный акт или направить мотивированный отказ от приемки с указанием необходимых исправлений. В случае если Абонент не направит подписанный акт или мотивированный отказ от приемки, то услуги считаются принятыми со дня, следующего за датой истечения срока на приемку, а акт считается подписанным Абонентом, при этом абонент не освобождается от обязанности вернуть Оператору подписанный акт. Мотивированный отказ не может выходить за рамки Договора и настоящих Правил.

Если Оператор не получит от Абонента подписанный акт об оказании периодических услуг или отказ от их приемки в установленный настоящим пунктом срок, то Оператор вправе временно приостановить или не начинать оказание услуг Абоненту до момента получения подписанного акта об оказании периодических услуг.

Стороны договорились, что факт оплаты Абонентом выставленных ему счетов, означает факт приемки оказанных Оператором услуг, но не освобождает абонента от подписания и направления Оператору акта об оказании периодических услуг.

8.5. В случае если Абонент выбрал в договоре условие о способе доставки почтовой корреспонденции (счета, счета фактуры, акта об оказании услуг) «не доставлять (получение в офисе оператора)» и не получил указанные документы в месяце, следующем за расчетным периодом, Оператор имеет право выслать Абоненту такую корреспонденцию посредством почтовой связи или курьерской службы по адресу, указанному в реквизитах договора Абонентом, в срок определяемый Оператором самостоятельно.

8.6. Для каждой Стороны безусловным подтверждением факта и объема оказанных услуг являются сведения о статистике потребления услуг Абонентом, указанные в биллинговой системе, в соответствии со ст. 54 ФЗ «О связи». Абонент имеет доступ к общей статистике потребленных услуг связи (с указанием объема полученных услуг и их стоимости). Детальная статистика может быть предоставлена абоненту один раз в календарный месяц по его письменному запросу в течение 30 дней с момента получения запроса. Статистика предоставляется Абоненту на носителях CD-Disc, DVD-Disc, указанные носители приобретаются Абонентом самостоятельно и предоставляются оператору вместе с заявлением на получение детальной статистики.

## **9. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

### **9.1. Тарифы**

9.1.1. Тарифы на услуги связи устанавливаются Оператором самостоятельно, если иной порядок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

9.1.2. В целях рационального распределения нагрузки на сеть связи Оператор имеет право устанавливать дифференцированные тарифные планы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по перечню и объему оказываемых услуг связи. В тарифном плане могут быть одновременно указаны авансовая и кредитная система расчетов при оплате за разные виды услуг.

9.1.3. Плата за оказанную услугу связи определяется исходя из продолжительности соединения по технологиям коммутируемого доступа, передачи данных для целей передачи голосовой информации, количества или объема переданной (полученной) информации по числу единиц тарификации при остальных типах подключения.

9.1.4. Учет продолжительности соединения ведется в соответствии с принятой Оператором единицей тарификации. Единица тарификации по времени соединения – одна минута. Для объема переданной (полученной информации) единицей тарификации является один байт.

9.1.5. Абонент безусловно согласен, что независимо от назначения платежа, указанного Абонентом в платежных документах, Оператор имеет право самостоятельно направлять денежные средства, поступившие от Абонента, на погашение любой задолженности Абонента за оказанные услуги, проданные товары, независимо от того возникли они по Договору или по иным договорам, соглашениям или сделкам, с иным предметом, заключенным между Оператором и Абонентом.

9.1.6. Для тарификации соединения по его продолжительности устанавливается следующее обязательное правило вне зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана: продолжительность соединения по сети связи Оператора, используемая для определения размера платы, отсчитывается с первой секунды ответа вызываемого абонента или оборудования, сигнал ответа которого приравнивается к ответу абонента, до момента отбоя вызывающего или вызываемого абонента или такого оборудования.

9.1.7. К абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения, относятся:

- аппаратура передачи данных (модем, сетевая плата, терминал голосовой почты и пр.);
- факсимильный аппарат;
- абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;
- телефонный аппарат с автоматическим определителем номера;
- иные абонентские устройства, заменяющие абонента в его отсутствие и обеспечивающие (или имитирующие) обмен информацией.

9.1.8. С момента смены тарифного плана по распоряжению Абонента (в том числе через соответствующие действия в личном кабинете) все начисления за услуги связи производятся в соответствии с вновь выбранным Абонентом тарифным планом согласно прейскуранту и в соответствии с п. 7.4.8. настоящих Правил.

### **9.2. Авансовая система расчётов**

9.2.1. В случае оплаты услуг связи и дополнительных услуг посредством авансового платежа Абонент вносит определенные денежные суммы на свой лицевой счет, с которого Оператор снимает платежи за оказанные Абоненту услуги (ежедневно снимается сумма равная абонентской плате, поделенной на количество дней в текущем календарном месяце; сумма потребленных услуг связи, превышающих предоплаченный абонентской платой объем; дополнительные услуги).

9.2.2. При авансовой системе расчетов Абонент имеет право пользоваться услугами Оператора только при наличии на лицевом счете Абонента суммы, превышающей порог отключения, установленный Оператором. Сумма авансового платежа определяется Абонентом самостоятельно из перечня заказанных услуг в соответствии с тарифами Оператора. Оператор имеет право не предоставлять услуги Абоненту до поступления оплаты от Абонента в размере, превышающем порог отключения.

9.2.3. Оператор вправе устанавливать размер порога отключения в зависимости от тарифного плана. Оператор вправе ограничить объем предоставляемых услуг и/или полностью приостановить предоставление Абоненту доступа к сети в том случае, если остаток денежных средств на лицевом счете Абонента достигает порога отключения.

9.2.4. В случае образования за расчетный период задолженности абонента за оказанные услуги счет на оплату указанной задолженности должен быть оплачен до конца календарного месяца, следующего за расчетным периодом. Счет подлежит оплате независимо от того, применялись ли к абоненту меры по приостановлению оказания услуг.

9.2.5. Возобновление оказания услуг производится в течение 1 рабочего дня после поступления денежных средств на лицевой счет Абонента. Указанная сумма должна превышать порог отключения.

9.2.6. Абонент производит оплату услуг Оператора с обязательным указанием в платежных документах номера договора.

### **9.3. Кредитная система расчётов**

9.3.1. При оплате услуг связи посредством отложенного платежа абонентская плата оплачивается Абонентом не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным. Размер абонентской платы соответствует выбранному абонентом тарифному плану. Абонентская плата взимается независимо от поступления счета от Оператора за оказанные услуги. Оказанные услуги связи, превышающие сумму абонентской платы, дополнительные услуги Абонент обязан оплатить не позднее 25 календарных дней после окончания расчетного периода, если иное не установлено Оператором.

9.3.2. При кредитной системе расчетов (отложенном платеже) Абонент имеет право пользоваться услугами Оператора в пределах предоставленного кредитного лимита, определяемого и изменяемого Оператором. При достижении балансом лицевого счёта величины кредитного лимита Оператор вправе ограничить объем предоставляемых услуг связи или полностью приостановить предоставление услуг Абоненту.

9.3.3. Возобновление предоставления услуг связи осуществляется после увеличения баланса лицевого счета Абонента до уровня, превышающего кредитный лимит.

9.3.4. Оператор вправе устанавливать суммы, которые уплачиваются Абонентом при заключении договора и рассматриваются в качестве предоплаты за предоставляемые услуги Оператора. При этом плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно.

**9.4. Система расчетов оговаривается в бланках заказов.** Стоимость работ и порядок расчетов в особых случаях (по усмотрению Оператора) могут оговариваться сторонами в соответствующих бланках заказов. При этом могут использоваться любые системы расчета за оказанные услуги связи.

### **9.5. Карты оплаты услуг связи**

9.5.1. Оплата телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных может осуществляться при помощи карты оплаты. Карта оплаты содержит закодированную информацию, которая используется для сообщения оператору связи сведений об оплате телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных, а также следующую информацию:

- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, выпустившего карту;
- б) размер авансового платежа, внесение которого подтверждает карта оплаты;
- в) наименование видов услуг связи, которые может получить пользователь при использовании карты оплаты;
- в) срок действия карты оплаты;
- г) справочные (контактные) номера телефонов оператора связи;
- д) правила пользования картой оплаты;
- е) идентификационный номер карты оплаты;
- ж) номер лицензии, на основании которой оказываются услуги связи.

9.5.2. Абонент обязан активировать карту оплаты в течение указанного на ней срока действия. По истечении срока действия её активация становится невозможна.

## **9.6. Иные условия**

9.6.1. Оператор оставляет за собой право самостоятельно направлять денежные средства, поступившие в оплату услуг от Абонента, на погашение ранее возникшей задолженности за оказанные услуги, проданные товары, независимо от того возникли они по Договору или по иным договорам, соглашениям или сделкам, по иному предмету, заключенным между Оператором и Абонентом.

9.6.2. Стоимость и порядок оказания дополнительных услуг, неразрывно связанных с оказанием услуг связи оговариваются Сторонами в бланках заказах на услуги. Правила оказания дополнительных услуг могут регулироваться отдельными правилами, являющимися неотъемлемой частью договора на оказание услуг связи.

9.6.3. Если предоставление периодических услуг началось не с первого числа месяца, то размер абонентской платы за Услуги в месяце подключения определяется исходя из фактически отработанных дней, включая день подключения.

9.6.4. Абонент имеет право осуществлять оплату путем наличного и безналичного расчета. Платежи производятся через платежные терминалы банков, которые указаны на WEB-сервере Оператора, платежные терминалы системы «Город» и «Сотепау», on-line платежи (Оплата через Webmoney (WMR, WMZ), Яндекс.Деньги, Деньги@Mail.Ru и др.) либо путем внесения денежных средств в кассу Оператора. Датой платежа считается дата поступления денежных средств со счета Абонента в пользу Оператора либо дата внесения Абонентом наличных денежных средств в кассу Оператора. В случае если кредитными и банковскими организациями установлены специальные сроки и порядок внесения оплаты – Стороны обязаны учитывать такой порядок при оплате. Допускается досрочная оплата оказанных Оператором услуг, при этом сумма оплаты расходуется в соответствии с условиями договора и бланка заказа.

9.6.5. При изменении банковских реквизитов Оператора соответствующая информация размещается на WEB-сервере Оператора. Согласно настоящим Правилам Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.

9.6.6. Оборудование, необходимое для оказания услуг связи, приобретается Абонентом у Оператора по отдельному гражданско-правовому договору.

## **9.7. Счет выставяемый абоненту**

9.7.1. Счет со всеми приложениями, выставяемый абоненту за оказанные услуги связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах абонента и который содержит следующие сведения:

- а) реквизиты оператора связи;
- б) сведения об абоненте;
- в) расчетный период, за который выставяется счет;
- г) номер лицевого счета Абонента (договора Абонента);
- д) данные о суммарном количестве оказанных услуг связи за расчетный период и период оказания услуг связи, а также объем каждой услуги связи, оказанной абоненту;
- е) общая сумма, предъявляемая к оплате;
- ж) размер остатка средств на лицевом счете (при авансовом платеже);
- з) сумма, рекомендуемая к оплате
- и) дата выставления счета;
- к) срок оплаты счета;
- л) сумма, предъявляемая к оплате по каждому виду услуг связи и технологически неразрывно связанных с ними услуг;
- м) виды оказанных услуг связи.

9.7.2. Сумма, рекомендуемая к оплате, указывается только в счете и является показателем, рассчитанным на основании данных о стоимости потребляемых Абонентом услуг и достаточной для предоставления абоненту услуг в текущем и следующем календарном месяце.

9.7.3. По обращению Абонента Оператор в течение 10 календарных дней производит детализацию счета, то есть предоставляет дополнительную информацию об оказанных услугах связи, за что может устанавливать отдельную плату.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. Если абонент имеет несколько лицевых счетов и производится оплата единым платежом, то Оператор не несет ответственности за распределение единого платежа по абонентским лицевым счетам в случае, если абонент не указывает в платежном документе каким образом необходимо распределить сумму платежа, а также не несет ответственность за своевременное зачисление оплаты на лицевой счет Абонента, если абонент не указал свой лицевой счет в платежном поручении.

10.2. За нарушение или неисполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с положениями ФЗ «О связи» от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ, Правил оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006 г.), Правил оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г.).

10.3. В случае нарушения Абонентом сроков и порядка оплаты услуг связи, указанных в соответствующем бланке заказа, Оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента. Оператор имеет право удалить линии связи, идущие к точке подключения Абонента в течение трех месяцев с момента неоплаты или неполной оплаты услуг связи. После приостановления предоставления Абоненту услуг абонентская плата Оператором за трафик не начисляется. Остальные платежи, не входящие в абонентскую плату, подлежат оплате абонентом, согласно условиям соответствующего бланка заказа.

10.4. Оператор не несет ответственности за содержание, точность и достоверность информации, передаваемой или получаемой Абонентом при помощи Услуг.

10.5. В случае прерывания связи продолжительностью более одного часа, произошедшего по вине Оператора, оплата периодических Услуг Абонентом в месяце подписания акта, подтверждающего факт перерыва, в качестве компенсации снижается на 1/720 (одну семьсот двадцатую) часть абонентской платы за каждый полный час перерыва. Компенсация не предоставляется:

10.5.1. За прерывание связи любой продолжительности, необходимое для проведения обслуживания, ремонта или настройки оборудования, если общая продолжительность времени таких перерывов не превысила 24 часов в месяце;



- 10.5.2. За иные прерывания связи продолжительностью менее 1 (одного) часа, если их общая продолжительность не превысила 24 часов в месяц.
- 10.6. Случай прерывания связи должен быть оформлен двусторонним актом, фиксирующим факт прерывания, его продолжительность и причину.
- 10.7. Оператор не несет ответственности за любые сбои оборудования и линий связи, не принадлежащих Оператору и за последствия таких сбоев.
- 10.8. Упущенная выгода не подлежит возмещению ни одной из Сторон, ни при каких обстоятельствах, вне зависимости от того, могли ли Стороны предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.
- 10.9. Стороны самостоятельно несут убытки, связанные с разглашением конфиденциальной информации.

## 11. МЕРЫ ПО БОРЬБЕ СО СПАМОМ И НЕЗАКОННЫМ ПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГАМИ

- 11.1. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.
- 11.2. Абонент обязан не использовать услуги для незаконных целей, не получать и не использовать их незаконным способом, эксплуатировать необходимое для получения услуг оборудование с соблюдением правил технической безопасности, применять сертифицированное оборудование.
- 11.3. Абонент обязан не использовать услугу таким образом, чтобы это создавало угрозу безопасности и обороноспособности государства.
- 11.4. Абонент обязан самостоятельно нести ответственность за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по сети, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. Оператор не отвечает за содержание и характер информации, передаваемой Абонентом при использовании услуг Оператора.
- 11.5. Не допускается **массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем** (mass mailing), при этом:
- Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
  - Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ, MSN, и других подобных средств личного обмена информацией.
- Не допускается:
- Несогласованная с получателем отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
  - Несогласованная с получателем рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
  - Размещение в любой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые нарушают требования нормативно-правовых актов РФ. Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей), чаты, и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки, как в пределах сети Оператора, так и в сети Интернет;
  - Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
  - Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами такой конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
  - Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией. Указанные действия третьих лиц не могут служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса);
  - Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов;
  - Рассылка информации получателем, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
  - Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий независимо от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия;
  - Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса;
  - Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
  - Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;
  - Передача компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей 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;
  - Передача в сеть Интернет информации содержащей призывы к расовой, межнациональной, религиозной или иной розни, оскорбительную и явно не соответствующую действительности информацию о государственных и муниципальных органах власти и управления, юридических и физических лицах. Запрещается использование сети Оператора, доступных ресурсов Оператора для хранения, получения и распространения такой информации;
  - Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);
  - Фальсификация своего (в том числе указанного в договоре) IP - адреса и (или) MAC – адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
  - Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем;
- АБОНЕНТ должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:
- а) открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
  - б) общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
  - в) средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые PROXY – серверы и т.п.);

- г) общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- д) электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены;
- е) электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены; WWW - сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.

## 12. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), которые на момент заключения Договора невозможно было ни предотвратить, ни предусмотреть и которые возникли против воли Сторон после вступления в силу договора на оказание услуг связи. К обстоятельствам форс-мажор относятся следующие: наводнение, удары (разряды) молний, землетрясение, эпидемия, военный конфликт, военный переворот, террористический акт, гражданские волнения, массовые забастовки или какие-либо другие обстоятельства, оказывающие влияние на выполнение обязательств Сторонами по договору вне разумного контроля сторон.

12.2. Изменения погодных условий (гроза, шторм) также являются обстоятельством непреодолимой силы, в случае если становятся причиной разрыва линий электропередачи или повреждения оборудования, что может повлечь за собой отключение Абонента от сети Оператора. В этом случае Абонент обязан немедленно поставить в известность Оператора способами, указанными в п. 3.7. настоящих Правил.

## 13. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

13.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию в письменном виде в течение 6 месяцев со дня оказания услуги связи или отказа в ее оказании.

13.2. В претензии должны быть указаны имя (наименование) Абонента, реквизиты заключенного с ним договора, адрес для направления ответа. При отсутствии указанной информации Оператор вправе отказаться от рассмотрения претензии по существу.

13.3. К претензии прилагаются: копия договора, документы (их копии), которые необходимы для рассмотрения претензии по существу. Поступившая претензия подлежит обязательной регистрации.

13.4. Оператор обязан рассмотреть претензию в срок не более 60 (шестидесяти) календарных дней со дня ее регистрации и о результатах письменно сообщить Абоненту.

## 14. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

14.1. При возникновении у Абонента вопросов или проблем необходимо обратиться в службу поддержки Оператора. Обращение в службу поддержки осуществляется по телефону или по электронной почте.

14.2. При обращении необходимо сообщить номер договора и изложить суть возникшей проблемы или вопроса.

14.3. Любое обращение Абонента, на которое нет возможности среагировать оперативно, регистрируется службой поддержки Оператора. В этом случае сотрудники службы поддержки сами связываются с Абонентом. Максимальный срок реакции на зарегистрированное обращение – 24 часа (в рабочие дни).

14.4. Оператор имеет право отказать Абоненту в регистрации обращения в службу поддержки в случае:

14.4.1. Невозможности или отказа сообщить номер договора;

14.4.2. Нетактичного поведения Абонента при обращении в службу поддержки.

14.5. Выезд сотрудника службы поддержки к Абоненту оплачивается в соответствии с Прейскурантом.

14.6. Информация для контактов со службой поддержки Оператора находится в разделе на первой странице договора, а так же на WEB-сервере Оператора <http://www.sibtele.com/>.

## 15. КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ, ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ СТОРОН

### Показатели качества обслуживания в сети передачи данных Оператора:

- время доступа: не более 5 с;
- полоса пропускания линии связи в сети передачи данных – всегда определяется сторонами в заказе на конкретную услугу. Указанная в заказе полоса пропускания не гарантируется при прохождении сигнала через сети иных операторов связи.
- коэффициент потери IP-пакетов: не более  $1 \times 10^{-3}$ ;
- коэффициент ошибок в IP-пакетах: не более  $1 \times 10^{-4}$ ;
- критерий отказа: отказом считается ситуация, при которой коэффициент потери IP-пакетов превышает 0,75.

### Нормы для классов обслуживания в службах передачи данных с коммутацией пакетов по протоколу IP

Класс обслуживания в службе ПД с IP	Нормы для международной связи	
	Время переноса IP-пакета	Вариация времени переноса IP-пакета
Приемлемый (с негарантированным качеством обслуживания)	Нормы не устанавливаются	
Средний	Не более 1 с	Не более 1 с
Высокий	Не более 400 мс	Не более 50 мс
Высший	Не более 150 мс	Не более 50 мс

### Показатели времени доставки электронных сообщений службы обработки сообщений

Основная характеристика качества обслуживания телематической службы обработки сообщений согласно руководящим документам - время доставки электронного сообщения, которое зависит от уровня доставки, заданного отправителем, и не должно превышать 24 (двадцать четыре) часа. В случае неуспешной доставки в течение этого времени должно быть сформировано уведомление о недоставке с указанием причины.

Также основными качественными характеристиками услуг службы электронной почты являются:

- объем памяти ХС службы электронной почты, предоставляемый абоненту для хранения сообщений в почтовом ящике, – не менее 1 Мб;
- максимальный объем электронного сообщения, передаваемый и принимаемый СПС службы электронной почты, – не менее 500 Кб.

Скорость выделенного канала устанавливается в зависимости от пожеланий Абонента и может быть в любой момент увеличена до максимально возможной согласно технической возможности и используемого способа подключения к сети.

При превышении оплаченного трафика за каждый дополнительный 1 МБ взимается указанная в прейскуранте сумма. Расчет производится с точностью до 1 Мб ( $1 \text{ Мб} = 1024^2 = 1\,048\,576 \text{ байт}$ ,  $1 \text{ Гб} = 1024 \text{ Мб}$ ).

Трафик в пределах локальной городской сети (локальный трафик) тарифицируется по отдельному тарифу только для конечных Абонентов, подключенных к сети ДСИ по выделенной линии. Данный тариф не применяется при обмене трафиком с серверами 195.206.40.163 (homepages.irk.ru), 195.206.40.177 (mail.irk.ru), 195.206.40.175 (freemail.irk.ru) и при подключении к сети передачи данных ДСИ операторов связи, которые предоставляют услуги доступа третьим лицам. Для Абонентов услуги

co-location применяется отдельный Прейскурант на локальный трафик. Указанный в бланке заказа тариф на локальный трафик применяется только в случае превышения ежемесячной нормы потребления трафика, включенного в абонентскую плату.

**Минимальные требования к оборудованию и программному обеспечению абонента, используемому для потребления услуг:**

- Windows XP или Windows 2000 (SP1 – SP4) или Windows 98 (SP1);
- Антивирусное программное обеспечение с ежедневным обновлением антивирусной базы;
- Все программное обеспечение должно быть легально приобретено и иметь лицензию и сертификат соответствия производителя на территории РФ.

**Требования, которым должно удовлетворять оборудование абонента, используемое для потребления услуг**

- Частота процессора – не менее 400 МГц;
- Наличие сетевой карты или свободного PCI-слота на материнской плате для подключения сетевой карты;
- Объем оперативной памяти – не менее 64 Мб;
- CD-ROM или DVD-ROM.

**В случае не соблюдения абонентом настоящих требований к оборудованию и программному обеспечению корректное функционирование услуг связи и сервисов, предоставляемых оператором, не гарантируется.**

**16. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

16.1. Все споры, возникающие в связи с договором на оказание услуг связи, разрешаются сторонами путём переговоров.

16.2. На дополнительные виды услуг, не перечисленные в бланках заказов, могут подписываться дополнительные бланки заказов (дополнительные соглашения), которые являются неотъемлемой частью заключенного Договора. Время действия и условия выполнения дополнительных видов услуг и особых условий выполнения данного Договора определяются в каждом конкретном дополнительном соглашении.

16.3. Стороны договорились, что с момента заключения Договора, все ранее заключенные соглашения и договоры по тому же предмету и все приложения и дополнительные соглашения к ним прекращают своё действие.

16.4. Любая информация, размещенная в доступном для Абонента виде на WEB-сервере Оператора <http://www.sibtele.com/> или направленная по электронной почте Абоненту, считается доведенной до Абонента в письменном виде в течение 10 дней с момента такого размещения или направления.

16.5. Настоящим устанавливается, что уведомлением об изменении настоящих Правил является уведомление об изменении Правил путем опубликования изменений на сайте Оператора <http://www.sibtele.com/>, а также доведения указанных Правил до всеобщего сведения в местах розничной реализации услуг Оператора.