

**УТВЕРЖДАЮ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Директор ООО «ИНТЕРСВЯЗЬ»

Стрельцов А.В.

---

## **Правила пользования услугами (Регламент) при предоставлении телематических услуг связи.**

### **1. Определения и понятия, используемые в настоящем регламенте**

1.1. Сеть Интернет (далее Сеть) представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования Сетью. Общепринятые нормы работы в Сети (см. <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>), направлены на то, чтобы деятельность каждого пользователя Сети не мешала работе других пользователей. Правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов.

Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования. В соответствии с этим положением, любые действия Пользователя, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего регламента.

1.2. Услуги – результаты деятельности предприятия по организации и поддержке службы передачи данных, телематических служб, по хранению и представлению электронной информации в сети Интернет.

1.3. Оператор – предприятие, которое обладает соответствующими лицензиями и оказывает Услуги на коммерческой основе.

1.4. Пользователь – лицо, которое получает Услуги, предоставляемые Оператором, путем использования собственного терминального оборудования и оплачивает их. Терминальное оборудование Пользователя – оконечная аппаратура связи, находящаяся в распоряжении Пользователя и подключенная к сети связи.

1.5. Абонент – Пользователь, который получает Услуги на основании договора (дополнительного соглашения), заключенного с Оператором.

1.6. Лицевой счет – это счет Абонента, открытый у Оператора, на котором учитываются средства Абонента и который служит для расчетов с Оператором по оплате Услуг.

1.7. Логин (login) – входной идентификатор Пользователя, который используется для получения доступа к Услугам и, одновременно, является именем Абонента, которое используется различными службами, входящими в состав Услуг.

1.8. Пароль – закрытый код, присвоенный Пользователю, который является средством защиты от несанкционированного доступа к Услугам других лиц под Логинем Пользователя.

1.9. Трафик – объем переданной или принятой информации.

## 2. Виды Услуг

2.1. ООО «ИНТЕРСВЯЗЬ», именуемое в дальнейшем Оператор, оказывает Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Регламентом и действующим Прейскурантом Оператора. Данные документы утверждаются Оператором и могут быть изменены в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

2.2. Все Пользователи при получении Услуг руководствуются настоящим Регламентом и Прейскурантом.

2.3. Все Услуги, предоставляемые Оператором, разделяются по видам:

- абонентские, которые, в свою очередь, подразделяются на основные и дополнительные, право на получение которых имеют только Абоненты;
- клиентские, которые оказываются по месту нахождения Оператора, либо иным способом согласно Прейскуранту, но без использования терминального оборудования Пользователя.

2.4. К основным абонентским услугам относятся:

2.4.1. Круглосуточный доступ Абонента к сети Интернет путем IP-соединения с сервером доступа Оператора по существующей телефонной линии между Оператором и Абонентом по технологии xDSL, либо по выделенной линии. На время сеанса работы организуется выделение динамического IP-адреса; связь с Оператором – по протоколу PPPoE, автоматический сброс сеанса для снятия статистики производится один раз в сутки, если иные условия не определены отдельно оговоренными условиями;

2.4.2. Выделение Абоненту электронного почтового ящика размером 10 Мб, присвоение ему электронного адреса: login@altai.info, и обеспечение круглосуточной возможности по отправке и получению электронной корреспонденции (в MIME-формате, получение по протоколу POP3, отправка по протоколу SMTP); хранение корреспонденции Абонента на сервере Оператора осуществляется в течение 30 суток при наличии средств на Лицевом счете Абонента. Исходящая корреспонденция Абонента не хранится. Данная услуга предоставляется только после отдельного обращения Абонента в службу технической поддержки. После расторжения договора, выделенный абоненту почтовый ящик, если таковой существовал, уничтожается Оператором.

2.5. Оператор не обеспечивает доступ к почтовым службам – SMTP и POP3 серверу при подключении Абонента через другого Оператора; пересылка почты на указанный Абонентом почтовый ящик другого оператора при технической возможности такого действия, является дополнительной услугой, стоимость пересылки и технические требования к серверу, осуществляющему приёмку пересылаемой почты, оговариваются отдельно.

2.6. Дополнительные абонентские услуги оказываются на основании Прейскуранта по заявлению Абонента.

2.7. Для получения Услуги доступа к сети Интернет, Абонент самостоятельно приобретает необходимое окончное Оборудование связи.

## 3. Технические параметры и условия подключения.

### 3.1. Технические параметры и условия xDSL подключения

3.1.1. Абонент обеспечивает подачу электропитания 220 вольт переменного тока к Оборудованию связи, устанавливаемому на объекте Абонента. Место установки Оборудования должно находиться в непосредственной близости от первой розетки существующей телефонной линии или «прямого провода», на которые устанавливается Оборудование.

3.1.2. На телефонной линии Абонента не должно быть установлено какого-либо иного оборудования, а именно: устройств охранной сигнализации и т.п., а также более двух

параллельных оконечных устройств телефонной сети (телефонов, факсов и пр.).

3.1.3. Телефонные аппараты Абонента должны быть отделены от линии, по которой производится подача ADSL сигнала частотным фильтром (сплиттером), категории, соответствующей требуемому абонентскому оборудованию.

3.1.4. Техническая скорость на организуемом по технологии xDSL канале при стандартных характеристиках телефонной линии Абонента составляет до 24 Мбит/с в направлении к Абоненту и до 1.2 Мбит/с в направлении от Абонента (при ADSL2+). Реальная скорость обмена данными определяется выбранным тарифным планом, и зависит от состояния телефонной линии Абонента, состояния сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов, с которыми Абонент осуществляет обмен данными.

## 3.2. Технические параметры и условия подключения по выделенным линиям

3.2.1. В случае установки у абонента Оборудования связи, требующего для своей работы питания от сети переменного тока, Абонент обеспечивает подачу электропитания 220 вольт переменного тока к Оборудованию связи, устанавливаемому на объекте Абонента. Место установки Оборудования должно находиться в непосредственной близости от ввода кабеля выделенной линии в помещение Абонента и предварительно согласуется между Абонентом и Оператором.

3.3. Представители Оператора в процессе подключения демонстрируют на своем оборудовании работоспособность цифрового канала связи и возможность получения Услуги Абонентом. Настройку своего компьютера или локальной вычислительной сети для получения Услуг Абонент производит самостоятельно, если иное не оговорено условиями Договора.

3.4. В случае установки Абонентом маршрутизатора (роутера) с функцией беспроводного доступа, Абонент обязан обеспечить отсутствие возможности несанкционированного подключения к беспроводной сети роутера путём установки для своей беспроводной сети шифрования трафика и доступа через пароль или иных средств авторизации доступа.

3.5. Абоненты - юридические лица обязаны предоставлять Оператору персональные данные работников, пользующихся корпоративной связью, в сроки и в объеме, предусмотренными законодательством. В противном случае оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, а при неустранении такого нарушения в установленный срок в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи.

3.6. После выполнения специалистами Оператора работ на конкретном объекте и успешной демонстрации функционирования Услуги Абонент обязан передать Оператору подписанные со своей стороны два экземпляра Акта сдачи-приемки работ по данному объекту, с указанием в них даты включения. После подписания со своей стороны полученных от Абонента 2-х экземпляров Акта Оператор передает Абоненту один экземпляр полностью оформленного Акта.

## 4. Порядок заключения договора с Оператором.

4.1. Договор (или дополнительное соглашение к договору на услуги местной телефонной связи) с Оператором заключается по месту нахождения Оператора по адресу: г.Барнаул, пр. Калинина, 57/1. После заключения договора Абонент получает Логин и Пароль, для него открывается Лицевой счет (см. Определения).

4.2. Оператор не несет ответственности за компрометацию Пароля по вине Пользователя. Пользователь обязан немедленно оповестить Оператора о компрометации Пароля. Рекламации, связанные с компрометацией Пароля, принимаются к рассмотрению только в течение суток с момента подачи Пользователем официального письменного заявления.

4.3. В договоре указываются дополнительные абонентские услуги, которые необходимы Абоненту.

4.4. Договор Абонента с Оператором заключается на срок до 31 декабря текущего года, вступает в силу с момента внесения Абонентом первоначального взноса по оплате Услуг и может быть изменен или расторгнут в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом либо самим договором.

## 5. Порядок оказания услуг.

5.1. Основные абонентские услуги оказываются круглосуточно, дополнительные – по заявлению Абонента круглосуточно, если в Прейскуранте или договоре не предусмотрен иной порядок для оказания данного вида услуг.

5.2. Клиентские услуги оказываются в рабочее время – с 8 до 17 часов без обеда по месту нахождения Оператора: пр. Калинина, 57/1.

5.3. Клиентские услуги оказываются по предоплате либо при наличии достаточного количества средств на Лицевом счете.

5.4. Допускается оказание Услуг в кредит в том случае, если это специально предусмотрено договором. Данное условие вносится в договор по согласованию между Абонентом и Оператором.

5.5. Динамика получения Пользователем Услуг отражается на серверах статистики Оператора, доступ на которые можно получить по прямым ссылкам с сайта <http://www.intersv.ru>.

5.6. Доступ к статистике Оператора Пользователь получает, пользуясь теми же самыми средствами доступа Оператора, через которые пользователь осуществляет обычную работу (Логин, Пароль).

5.7. В случае окончания средств на Лицевом счете Пользователя, доступ Пользователя к Услугам прекращается.

5.8. Пользователю оказывается техническая поддержка: по телефону 39-88-03; общие вопросы по настройке программного обеспечения и ответы на часто задаваемые вопросы размещаются на сайте Оператора; также можно направить запрос по электронной почте на адрес [admin@intersv.ru](mailto:admin@intersv.ru)

5.9. Выезд специалиста для настройки программного обеспечения и др. – относится к клиентским услугам и оказывается в порядке, установленном Прейскурантом и п. 4.4 настоящего Регламента.

5.10. Устранение технических неисправностей производится в срок до 3-х рабочих дней с момента обращения Абонента в службу технической поддержки или офис Оператора.

## 6. Порядок оплаты услуг.

6.1. Оплата услуг производится на основании Прейскуранта путем внесения денежных средств на расчетный счет Оператора. При отсутствии у Абонента договора на телефонию ООО «ИНТЕРСВЯЗЬ» – 100% предоплата. Средства Абонента, перечисленные указанным способом, учитываются на его Лицевом счете.

6.2. При оплате по тарифному плану, учитывающему объем трафика, оплачивается больший трафик (исходящий или входящий) за истекший сеанс соединения.

6.4. Смена тарифного плана возможна не чаще одного раза в месяц по письменному

заявлению Абонента. Новый тарифный план начинает действовать с первого числа следующего месяца. Срок подачи заявления – не менее чем за 10 дней до начала следующего месяца.

6.5. Состояние Лицевого счета отслеживается Абонентом самостоятельно на сервере статистики Оператора по операциям поступления денежных средств, или путем запроса у Оператора (тел. 39-88-01).

## 7. Основания для прекращения доступа Пользователя к услугам.

7.1. Оператор имеет право прекратить предоставление Услуг Абоненту и приостановить доступ Пользователя к Услугам в случаях:

- окончания средств на Лицевом счете Абонента;
- отсутствия оплаты за услуги до 10 числа месяца, следующего за расчетным;
- совершения Абонентом или Пользователем действий, направленных на ограничение или препятствование в доступе других Пользователей к Услугам, а также осуществления попыток несанкционированного доступа к ресурсам Оператора и к другим системам, доступным через сеть Интернет;
- предоставления Абонентом или Пользователем через сеть Интернет любой информации, которая противоречит требованиям законодательства Российской Федерации или нормам международного права;
- размещение на информационных площадках, предоставленных Абоненту, информации, носящей откровенно порнографический характер, а равно нарушающей общепринятые этические нормы, информации, пропагандирующей национализм, расизм, информации противоправного характера а также ресурсов, нарушающих авторские права правообладателей в соответствии с требованиями Части IV ГК РФ. Информация, имеющая перечисленные выше признаки, удаляется немедленно, без извещения, доступ данного Пользователя к Услуге блокируется;
- рассылка или переадресовка «цепочных» сообщений любого типа и несанкционированной корреспонденции («спам»), в случае поступления обоснованных жалоб или детектирования подобного рода рассылок техническими средствами Оператора;
- в иных случаях, когда в ходе потребления Услуг Абонент или Пользователь нарушает действующее законодательство;
- по решению суда.

7.2. Оператор оставляет за собой право блокировать трафик абонента по отдельным портам протокола TCP/IP или полностью в случае угрозы техническому функционированию сети связи оператора или создания помех предоставлению услуг связи другим абонентам.

7.3. В том случае, когда договором предусматривается предоставление Абоненту услуг в кредит, то доступ к Услугам прекращается после истечения 10 дней с момента наступления срока оплаты потребленных Услуг.

7.4. Расторжение договора производится по инициативе Оператора в случае отсутствия средств на Лицевом счете более 6-ти месяцев. Новый договор может быть заключен Абонентом на обычных условиях.

7.5. Расторжение договора может производиться по желанию Абонента. В этом случае Оператор и Абонент составляют акт сверки по оплате и потреблению Услуг, и Абоненту производится возврат средств, оставшихся на Лицевом счете, в течение 30 дней с момента расторжения договора.

## 8. Ответственность сторон.

8.1. Профилактические работы проводятся Оператором в наиболее удобное для Абонентов время – в часы наименьшей нагрузки, аварийные работы – в максимально короткие сроки.

8.2. О времени проведения профилактических работ Оператор уведомляет Абонентов по

электронной почте, информацию для остальных Пользователей размещает на своем сайте.

8.3. Продолжительность профилактических работ – не более суток.

8.4. Оператор несет ответственность за доступность и качество Услуг от точки доступа к службам предоставления Услуг Оператора. Данная точка доступа к Услугам находится на оборудовании Оператора (согласно Руководящим Документам Минсвязи РФ).

8.5. Оператор не несет ответственности за предоставление Услуг в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) в течение всего срока их продолжения. Перечень и порядок доказательства форс-мажорных обстоятельств устанавливаются действующим законодательством РФ.

8.6. Оператор не несет ответственности за любые расходы Абонента или ущерб, который может быть нанесен Абоненту, вследствие прямого или косвенного использования Услуги связи.

8.7. Оператор не несет ответственности за работоспособность служб и сервисов других операторов связи, в том числе — почтовых систем, не принадлежащих Оператору.

8.8. Пользователь обязан соблюдать «Общие требования безопасности при работе в сети Интернет», с которыми он может ознакомиться на сайте Оператора. В случае несоблюдения указанных Правил, вся ответственность за возможные последствия ложится на Пользователя.

8.9. Пользователь несет ответственность за соблюдение конфиденциальности регистрационных данных (Логин и Пароль), и оплачивает все услуги полученные по его регистрационным данным.

9. Внесение изменений в Регламент и Прейскурант.

9.1. Изменения в Прейскурант и Регламент могут вноситься Оператором по собственному усмотрению.

9.2. Оператор обязан уведомить по электронной почте своих Абонентов и поместить информацию на своем сайте о дате и сущности планируемых изменений не менее чем за 10 дней до внесения данных изменений.

10. Осуществление согласований и решение спорных вопросов с Абонентами и Пользователями.

10.1. Обсуждение спорных вопросов, внесения предложений и проведения переговоров и других согласований Абонентов и Пользователей с Оператором производится по местонахождению Оператора или по телефонам: 39-88-01, 39-88-02, адрес: г. Барнаул, пр. Калинина, 57/1, в рабочие дни с 8-00 до 17-00.

10.2. Спорные вопросы и согласования, не рассмотренные настоящим Регламентом, разрешаются сторонами в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.