**Правила пользования услугами**

**по доступу к информационным ресурсам компьютерной сети Интернет**

 **ЗАО «Неотелеком»**

1. **ОПИСАНИЕ УСЛУГ**
	1. Оператор связи, действующий на основании лицензии № 111195, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 18.08.2013г., предоставляет Абоненту услуги по доступу к информационным ресурсам компьютерной сети Интернет (далее «услуга»), а Абонент обязуется оплачивать предоставленные ему услуги на условиях и в порядке, изложенных в договоре, в настоящих Правилах.
	2. Оператор связи на основании письменного заявления Абонента и при наличии технической возможности в срок согласованный сторонами, производит подключение Абонента и оказывает услуги.
	3. Абоненту может быть отказано в оказании услуг в случае отсутствия технической возможности Оператора связи для подключения Абонента.
2. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**«Абонент»** - пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации (далее - договор);

**«Договор об оказании услуг связи («Договор»)** - соглашение между Оператором связи и Абонентом в соответствии с которым Оператор связи обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.

**«Лицевой счет» -** уникальный идентификационный номер в автоматизированной системе расчетов Оператора связи однозначно связанный с данными о платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты по договору.

**«Личный кабинет»** - это персональный раздел пользователя на сайте Оператора связи, при помощи которого Абонент может управлять своим лицевым счетом, просматривать информацию об оказанных услугах, заказывать дополнительные услуги и связываться с сервисными службами Оператора связи.

 **«Пользовательское (оконечное) оборудование** – оборудование, технические средства и программное обеспечение, которые устанавливаются в помещении Абонента в целях предоставления услуг по договору.

 **«Тарифный план»** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
	1. **Оператор связи обязан**
		1. Присвоить сетевые реквизиты и подключить Абонента к сети при наличии технической возможности в сроки взаимно согласованные Стронами.
		2. Обеспечивать круглосуточное предоставление услуг предусмотренных настоящим Договором и, по письменному заявлению Абонента, предоставить статистическую справку об объеме оказанных услуг сети Интернет по выделенной линии в натуральном и стоимостном выражении. Статистические данные предоставляются по сетевым реквизитам Абонента.
		3. Извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через средства массовой информации и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов;
		4. Приостанавливая предоставление услуг/работ по договору, предупредить Абонента в течении 1 (одного) дня (для юридического лица) или в течении 24 часов (для физического лица) с момента прекращения предоставления услуги или заблаговременно, посредством электронных каналов связи и/или телефона, и/или факса, в соответствии с реквизитами абонента указанными в Договоре.
		5. Оператор связи обязуется устранять неисправности в следующем порядке:

- При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию услугами, Абонент обращается в службу технической поддержки абонентов по телефону 71-00-15 либо путем направления сообщения по адресу: support@neotelecom.ru.

- Оператор связи в течение 24 часов проводит диагностику неисправности.

- Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора связи и препятствующих пользованию услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

- В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора связи, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), диагностика проводится в максимально возможный срок и Оператор связи незамедлительно приступает к ликвидации аварии.

- Абонент обязан оказывать Оператору связи содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора связи, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора связи в нежилые помещения данного дома и (или) на кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

- В случае нарушения Оператором связи нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор связи несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание услуг.

- В случае если для диагностики и/или устранения неисправности, возникшей по вине Оператора связи, требуется выезд сотрудника Оператора связи к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора связи (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и/или программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.), Оператор связи вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности согласно действующему прейскуранту Оператора связи.

* + 1. Возобновить оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);
	1. **Обязанности Абонента**
		1. При пользовании услугами Оператора связи Абонент принимает на себя обязательства ознакомиться с Правилами пользования услугами Интернет «Неотелеком», утвержденные Приказом, Правилами об оказании телематических услуг связи утвержденных Постановлением правительства РФ от 10.09.2007 г. и тарифами на услуги, которые размещены на сайте Оператора связи ([www.neotelecom.ru](http://www.neotelecom.ru)).
		2. Абонент обязуется не продавать и не передавать третьему лицу или организации услуги, предоставляемые ему в соответствии с настоящим Договором. Абонент несет полную ответственность за сохранность и конфиденциальность своих сетевых реквизитов.

3.2.3.Абонент обязуется использовать только сертифицированные технические средства.

3.2.4.Абонент обязан уведомить Оператора связи в срок не менее чем за 10 (десять) дней о прекращении своего права владения или пользования помещением, по адресу которого осуществлено подключение услуги.

3.2.5.Абонент имеет право изменить тарифный план, письменно уведомив Оператора связи не менее чем за 10 (десять) дней до даты смены тарифного плана.

3.2.6.Абонент имеет право не согласиться с изменениями в тарифах и условиях пользования услугами. Если абонент не соглашается с любым принятым изменением, он должен незамедлительно уведомить Оператора связи (путем направления заявления) о том, что он прекращает пользоваться услугами Оператора связи на вновь объявленных Оператором связи условиях. Дата отправки такого заявления должна быть не позднее первого дня вступления в силу изменений в условиях и тарифах предоставления услуг Оператором связи. Если заявление Абонентом будет сделано позднее срока вступления новых условий предоставления услуг в действие, производятся начисления за фактическое время пользования услугами до момента расторжения договора.

3.2.7.Абонент самостоятельно поддерживает положительный баланс своего лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи. Абонент обязуется самостоятельно контролировать состояние своего лицевого счета, денежных средств на балансе при помощи своего личного кабинета на сайте Оператора связи www.neotelecom.ru. В случае необходимости самостоятельно обращаются в абонентский отдел Оператора связи по телефону 71-00-06 или лично и уточняют состояние своего личного счета.

3.3.1. Предоставить за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечить наличие в помещении «Абонента» абонентской распределительной системы. Поддерживать в исправном состоянии абонентскую линию, пользовательское (оконечное) оборудование и абонентскую распределительную систему, находящиеся в помещении «Абонента», а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования и системы.

**3.3. Оператор связи вправе**

3.3.1.В безусловном порядке пересмотреть тарифы, поставив в известность Абонента не менее чем за 10 (десять) дней до введения в действие новых цен путём опубликования в средствах массовой информации, а также на сайте Оператора связи ([www.neotelecom.ru](http://www.neotelecom.ru)).

3.3.2.Сообщать Абоненту любым доступным и приемлемым для себя способом о состоянии лицевого счета, об образовавшейся у Абонента задолженности за услуги и о необходимости ее погашения.

3.3.3. Приостановить оказание Абоненту услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих услуг и установленных ФЗ «О связи», иными нормативными правовыми актами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту услуг, до устранения нарушения и (или) предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору связи стоимости оказанных услуг.

3.3.4. В случае наступления более 6 (шесть) месяцев с момента приостановления предоставления услуг, Оператор связи имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без обращения в суд, уведомив Абонента не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения. В таком случае, Абонент не освобождается от оплаты задолженности.

**Абонент вправе**

* 1. Получать информацию об услугах, предоставляемых Оператором связи в рамках договора.
	2. В случае расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа.
	3. Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине этого Абонента.
	4. Назначать по согласованию с Оператором связи новый срок оказания услуг, если несоблюдение сроков оказания услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
	5. Абонент имеет право не согласиться с изменениями в тарифах и условиях пользования услугами. Если абонент не соглашается с любым принятым изменением, он должен незамедлительно уведомить Оператора связи (путем направления заявления) о том, что он прекращает пользоваться услугами Оператора связи на вновь объявленных Оператором связи условиях. Дата отправки такого заявления должна быть не позднее первого дня вступления в силу изменений в условиях и тарифах предоставления услуг Оператором связи. Если заявление Абонентом будет сделано позднее срока вступления новых условий предоставления услуг в действие, производятся начисления за фактическое время пользования услугами до момента расторжения договора.
1. **СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1.Стоимость подключения услуги по предоставлению доступа к сети Интернет определяется текущими на момент оказания услуги тарифами в соответствии с Приложение № 1 к договору.

4.2.Оплата услуг указанных в п.1.1. договора производится на основе предоплаты. Размер предоплаты зависит от выбранного Абонентом тарифного плана и составляет не менее суточной стоимости по тарифному плану из расчета: стоимость месячной абонентской платы делится на количество дней в текущем месяце. Предоставление услуги Интернет осуществляется при положительном балансе лицевого счета Абонента, т.е. при наличии предоплаты, исключение составляют тарифы с помегабайтной системой оплаты и предоставлением кредитного порога, утвержденного тарифами Оператора связи.

Моментом ограничения предоставления услуги Интернет является наличие минусового баланса на лицевом счете Абонента, исключение составляют тарифы с помегабайтной системой оплаты и предоставлением кредитного порога, где ограничение предоставления услуги Интернет происходит в момент окончания предоставляемого кредита, размер которого определяется выбранным тарифным планом. Возобновление услуги происходит автоматически при поступлении денежных средств на лицевой счет абонента на договор возмездного оказания услуг сети Интернет.

4.3.Информация по платежам, внесенным в качестве предоплаты, за услуги отражается на лицевом счете Абонента. Абонент обязуется регулярно проверять и контролировать состояние своего лицевого счета, для своевременного получения текущей информации. Получить счет за услуги Абонент может в офисе Оператора связи по адресу: г. Томск, пл. Батенькова, 2, 5 этаж, офис продаж.

4.4.Счет на оплату за услуги предоставляется на сайте Оператора связи http://www.neotelecom.ru/clients.php в личном кабинете Абонента. При необходимости Абонент распечатывает предоставленный Оператором счет самостоятельно. Для доступа в личный кабинет Абонент должен авторизоваться путем ввода логина и пароля, присвоенного при заключении договора.

4.5.При расчёте потребленных услуг учитывается паразитный трафик, не входящий в стоимость используемого абонентом тарифа.

4.6.Абонент осуществляет предоплату услуг наличным или безналичным расчетом. Факт оплаты услуги считается подтвержденным, а лицевой счет Абонента имеющим положительный баланс:

при безналичной оплате – с момента поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счет Оператора связи;

при оплате в кассу Оператора связи – с момента проведения оплаты.

Проведение оплаты означает согласие Абонента с условиями предоставления услуг по договору, в том числе с величиной установленных Оператором связи тарифов.

4.7.Если подключение не произведено в срок, указанный в п.2.1. по вине Абонента, и Абонент письменно не отказался от услуг сети Интернет, то с даты, указанной в п.2.1., выставляется абонентская плата за услуги сети Интернет согласно тарифному плану, выбранному Абонентом.

4.8.При частичном использовании Абонентом предварительно оплаченных услуг, неиспользованная часть предоплаты переносится на счете Абонента на следующий месяц.

4.9.Оператор связи вправе в безусловном порядке пересмотреть тарифы, поставив в известность Абонента не менее чем за 10 (десять) дней до введения в действие новых цен путём опубликования в средствах массовой информации, а также на сайте Оператора связи ([www.neotelecom.ru](http://www.neotelecom.ru)). Если Абонент не согласен с изменением тарифов на услуги сети Интернет, он обязан письменно уведомить об этом Оператора связи.

4.10.Платежи осуществляются в рублях и зачисляются на лицевой счет Абонента.

4.11.Оплата может производиться в абонентском отделе Оператора связи или иным способом установленным Оператором связи.

4.12.Оператор связи не несет ответственности за работу других организаций, осуществляющих прием платежей в пользу Оператора связи, и ведет лицевой счет абонента только с учетом фактически поступивших на свой счет денежных средств.

4.13. Учет оказанных услуг ведется в биллинговой системе Оператора. Основанием для начислений, осуществления расчетов являются данные биллинговой системы Оператора связи.

4.14. Изменение Тарифного плана производится на основания письменного заявления абонента либо на основании другого регламента, утвержденного Оператором связи, а также с учетом технической возможности Оператора связи.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1.За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по договору Оператор связи и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Оператор связи не несет ответственности перед Абонентом или третьими сторонами за любые задержки, прерывания, ущерб или потери, происходящие из-за: дефектов в любом электронном или механическом оборудовании Абонента, его работе или в его неправильном использовании; проблем при передаче информации или соединении, отключении электроэнергии или по другим причинам, не имеющим прямого отношения к Оператору связи.

5.3. Оператор связи не несет ответственности за перерывы в предоставлении услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, при условии своевременного извещения Абонента.

5.4. При расторжении договора по инициативе Абонента, Оператор связи в течение 7 (семи) банковских дней возвращает Абоненту неизрасходованную часть аванса.

5.5. Абонент обязуется использовать сеть Интернет только законным способом и не переносить на Оператора связи ответственность за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьей стороной в ходе использования Абонентом услуг и/или работ Оператора связи. Оператор связи не несет ответственности за нарушение Абонентом законодательных и нормативных актов.

5.6. Оператор связи не отвечает за содержание информации, размещаемой или передаваемой Абонентом по сети Интернет.

5.7. Оператор связи оставляет за собой право ограничить или прекратить доступ к некоторым сервисам других Провайдеров Томской области, без уведомления Абонента.

5.8. Оператор связи оставляет за собой право приостановить работу Абонента или расторгнуть договор в безусловном порядке в следующих случаях: передача или размещение в сети Интернет информации, оскорбляющей честь и достоинство абонентов и/или персонала
сети; установленные факты попытки порчи Абонентом программных средств Оператора связи, других Абонентов или узлов сети, например, попытки получения несанкционированного доступа к ресурсам сети, намеренные рассылки компьютерных вирусов по сети Интернет.

5.9. При повреждении кабельной разводки по вине Абонента или третьих лиц в помещении Абонента, Абонент оплачивает стоимость вызова специалиста, а также стоимость работ по восстановлению кабельной разводки.

 5.10. При отсутствии на лицевом счете Абонента денежных средств, достаточных для оплаты услуг, Оператор связи вправе приостановить, ограничить или продолжить предоставление Абоненту услуг. При этом стоимость услуг, предоставленных в этом периоде, будет считаться задолженностью Абонента перед Оператором связи.

5.11. За весь период приостановления оказания услуг сети Интернет по основаниям, предусмотренным пунктом договором, Абонент обязан возместить Оператору связи убытки (упущенная выгода) в размере абонентской платы за каждый день, установленной для абонентов, использующих абонентскую систему оплаты услуг сети Интернет, а также оплатить имеющуюся на момент отключения задолженность (абонентская плата начисляется ежедневно равными долями в течение календарного месяца за аренду абонентского порта).

5.12. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

6.1. Договор вступает в силу с момента подписания договора и действует до 31 декабря текущего года.

6.2. Если за один месяц до окончания срока действия Договора ни одна из Сторон не заявит письменно о его прекращении, Договор автоматически считается пролонгированным на новый срок (количество пролонгаций не ограничено).

6.3. Договор может быть расторгнут в любое время по взаимному соглашению сторон.

6.4. В случае прекращения у абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, договор с абонентом прекращается.

6.5. Изменения в условия Договора осуществляются путем направления Абоненту соответствующих предложений (в том числе, размещением соответствующей информации на Сайте, или путем публикации в других СМИ, или другими способами). При этом если в течение 10 дней с даты получения Абонентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации Оператор связи не получит, письменный отказ Абонента от принятия таких изменений и Абонент не использует свое право на расторжение Договора и продолжит пользоваться Услугами, то это означает согласие Абонента с указанными изменениями.

1. **ТЕХНИЧЕСКИЕ И КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

7.1. Тип используемого абонентского интерфейса: Fast Ethernet 100 Мбит/с.

7.2. Используемый протокол передачи данных: TCP/IP

7.3. Вид (тип) подключаемого оборудования: сетевой интерфейс 10/100/1000 Мбит/с.

7.4. Полоса пропускания в сети передачи данных: от 64 Кбит/с до 100 Мбит/с

7.5. Описание абонентской линии: кабель UTP 5 E

7.6. Технические нормы и показатели, характеризующие качество услуги по передаче данных (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных, потери пакетов информации, временные задержки при передачи пакетов информации, достоверность передачи информации) установлены в соответствии с Приказом Министерства связи РФ от 27.09.2007 г. № 113 и указываются Оператором связи в информационно-справочном материале, размещенном на Сайте Оператора связи.

Настоящие правила являются неотъемлемой частью договора оказания услуг сети Интернет.