

Правила предоставления услуг по доступу к информационным ресурсам компьютерной сети Интернет АО «Неотелеком»

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1.1. Оператор связи, действующий на основании лицензии № 165143, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 18.08.2018г., 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.

1.2. Оператор связи на основании заявления Абонента и при наличии технической возможности в срок, согласованный сторонами, производит подключение Абонента и оказывает услуги.

1.3. Абоненту может быть отказано в оказании услуг в случае отсутствия технической возможности Оператора связи для подключения Абонента.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Оператор связи» - АО «Неотелеком»

«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.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор связи обязан

3.1.1. Присвоить сетевые реквизиты и подключить Абонента к сети при наличии технической возможности в сроки взаимно согласованные Сторонами.

3.1.2. 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.

3.1.3. Извещать абонента об изменении тарифов или тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов или тарифных планов путем опубликования на сайте Оператора связи (www.neotelecom.ru) и в личном кабинете Абонента;

3.1.4. Оператор связи обязуется устранять неисправности в следующем порядке:

- При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию услугами, Абонент обращается в службу технической поддержки абонентов по телефону 710-710 доб. 3 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.

3.2. Обязанности Абонента

3.2.1. При пользовании услугами Оператора связи Абонент принимает на себя обязательства ознакомиться с Правилами пользования услугами сети Интернет АО «Неотелеком», утвержденные Приказом, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607, и тарифами на услуги, которые размещены на сайте Оператора связи (www.neotelecom.ru).

3.2.2. Абонент обязуется предоставить (обеспечить) Оператору возможность размещения оборудования связи в местах общего пользования жилого дома по адресу оказания услуг, а также доступ к местам общего пользования для подключения к сети связи и оказания услуг, а также технического обслуживания и устранения неисправностей.

3.2.3. 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.

3.2.4. Абонент обязуется использовать только сертифицированные технические средства.

3.2.5. 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.

3.2.6. Абонент обязуется самостоятельно контролировать состояние денежных средств на балансе при помощи своего личного кабинета на сайте www.neotelecom.ru и своевременно производить необходимые авансовые платежи. В случае необходимости самостоятельно обращаться в абонентский отдел по телефону 710-710 доб.2 или лично и уточнять состояние своего личного счета.

3.2.7. 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 на сайте Оператора связи (www.neotelecom.ru) и в личном кабинете Абонента.

3.3.2. Сообщать Абоненту любым доступным и приемлемым для себя способом о состоянии лицевого счета, 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 отсутствия оплаты более 3 (трех) месяцев, Оператор связи имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке. В таком случае, Абонент не освобождается от оплаты задолженности.

3.3.5. Активировать для Абонента услугу "Обещанный платеж" с целью поддержания положительного баланса на лицевом счете. Данная мера необходима для проведения технической проверки работоспособности сети в день подключения Абонента к указанной услуге.

3.4. Абонент вправе

3.4.1. Получать информацию об услугах, предоставляемых Оператором связи в рамках договора.

3.4.2. В случае расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа.

3.4.3. Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине этого Абонента.

3.4.4. Назначать по согласованию с Оператором связи новый срок оказания услуг, если несоблюдение сроков оказания услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

3.4.5. 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.

3.5. Передача Оборудования:

3.5.1. Передача Абоненту Оборудования и принадлежностей к нему в пользование и владение на период предоставления услуг, необходимое для оказания услуг, осуществляется в соответствии с настоящими Правилами пользования услугами сети Интернет АО «Неотелеком», Договором возмездного оказания услуг сети Интернет и оформляется Актом приема-передачи Оборудования. Возврат Оборудования и принадлежностей к нему от Абонента Оператору (если Оборудование передавалось в пользование и владение) оформляется Актом возврата Оборудования.

3.5.2. После подписания Сторонами Акта приема-передачи Оборудования риск случайной гибели или случайного повреждения Оборудования несет Абонент.

3.5.3. Оборудование, переданное в пользование и владение, должно быть возвращено в офис Оператора связи одновременно с расторжением Договора или его прекращения по иным основаниям, в рабочем состоянии, полной комплектации, в надлежащем внешнем виде (в том состоянии, в котором он его получил). В случае недокомплекта, Абонент обязан оплатить стоимость недостающего оборудования до полного комплекта.

3.5.4. В случае отказа вернуть Оборудование, выданное при подключении услуги, Абонент в момент расторжения Договора обязан возместить его стоимость согласно расценкам, установленным Оператором связи.

4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость подключения услуги по предоставлению доступа к сети Интернет определяется текущими на момент оказания услуги тарифами, размещенными на сайте Оператора связи www.neotelecom.ru.

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. Моментом ограничения предоставления услуги Интернет является наличие минусового баланса на лицевом счете Абонента. Возобновление услуги Интернет происходит автоматически при поступлении денежных средств на лицевой счет абонента.

4.3. Информация по платежам, внесенным в качестве предоплаты, за услуги отражается на лицевом счете Абонента. Получить счет за услуги Абонент может в офисе Оператора связи по адресу: г. Томск, пл. Батенькова, 2, 7 подъезд, 4 этаж, офис № 10.

4.4. Счет на оплату за услуги предоставляется на сайте Оператора в личном кабинете Абонента. При необходимости Абонент распечатывает счет на оплату самостоятельно. Для доступа в личный кабинет Абонент должен авторизоваться путем ввода логина и пароля, присвоенного при заключении договора.

4.5. 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.

4.6. 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.

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

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

4.9. 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.

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

4.11. Изменение Тарифного плана производится на основании письменного заявления абонента либо через заявление, отправленное через Личный кабинет Абонента, а также с учетом технической возможности Оператора связи.

5. 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. 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.
- 5.5. Оператор связи не отвечает за содержание информации, размещаемой или передаваемой Абонентом по сети Интернет.
- 5.6. Оператор связи оставляет за собой право ограничить или прекратить доступ к некоторым сервисам других Провайдеров Томской области, без уведомления Абонента.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1. Договор вступает в силу с момента его подписания.
- 6.2. Договор заключен на неопределенный срок.
- 6.3. Договор может быть расторгнут в любое время по взаимному соглашению сторон.

7. ТЕХНИЧЕСКИЕ И КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

- 7.1. Тип используемого абонентского интерфейса: Fast/Gigabit Ethernet (100/1000 мегабит/с).
- 7.2. Используемый протокол передачи данных: TCP/IP
- 7.3. Вид (тип) подключаемого оборудования: сетевой интерфейс 10/100/1000 мегабит/с.
- 7.4. Полоса пропускания в сети передачи данных: от 1 до 500 мегабит/с.

В часы максимальной нагрузки на сеть передачи данных скорость может быть снижена.

Скорость доступа по сети передачи данных, в том числе в сеть Интернет, зависит не только от технических особенностей услуг, предоставляемых Оператором связи, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих Оператору связи, от состояния элементов сети передачи данных (сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества услуг распространяются и выполняются Оператором связи только на ресурсы, расположенные на сети Оператора связи.

- 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 передаче пакетов информации, достоверность передачи информации) установлены в соответствии с Приказом Минцифры России от 25.11.2021 № 1229 «Об утверждении Требований к организационно-

техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования».

8. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Абонент, являясь субъектом персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» дает согласие Акционерному обществу «Неотелеком», местонахождение: 634021, г. Томск, ул. Елизаровых, 79/1, на обработку персональных данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные, адрес подключения услуг, контактный телефон, адрес электронной почты, а также аналитические данные (идентификатор устройства, ip-адрес, файлы cookie и т. п.)

Субъект персональных данных соглашается на весь срок действия согласия на обработку персональных данных – сбор, запись, систематизацию, накопление, использование, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, передачу (предоставление, доступ), блокирование, обезличивание, уничтожение персональных данных.

Оператор осуществляет автоматизированную и неавтоматизированную обработку персональных данных, с целью исполнения договора на предоставление услуг связи, в том числе услуг третьих лиц.

Целью обработки персональных данных является обеспечение соблюдения законов Российской Федерации и иных нормативных правовых актов.

Согласие может быть отозвано Абонентом путем направления письменного заявления на почтовый адрес Оператора или на адрес электронной почты office@neotelecom.ru

Настоящие правила являются неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг сети Интернет АО «Неотелеком».