

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Телематические услуги связи оказываются оператором связи АО «Неотелеком» на основании Лицензии на оказание телематических услуг связи № Л030-00114-77/00065797 (№ 165143, присвоенный до 01.03.2022), выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций 24.05.2018г., а также в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021г. № 2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», настоящими Правилами, и Договора возмездного оказания услуг сети Интернет с Абонентом.
- 1.2. Оказание телематических услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии осуществляется на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в простой письменной форме, в двух экземплярах, один из которых вручается абоненту. Для заключения договора об оказании услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор об оказании услуг связи (заявитель), подает оператору связи заявление о заключении договора об оказании услуг связи.
- 1.3. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При ее наличии оператор связи заключает с заявителем договор об оказании услуг связи.
- 1.4. Оператор связи не вправе при заключении договора об оказании услуг связи навязывать абоненту и (или) пользователю оказание иных услуг за отдельную плату.
- 1.5. Согласие абонента – физического лица и (или) пользователя – физического лица на обработку их (его) персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий, не требуется.
- 1.6. Для пользования телематическими услугами связи абонент и (или) пользователь обязаны применять оборудование, в отношении которого в соответствии со ст. 41 ФЗ «О связи» осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и требованиям, предусмотренным нормативно-правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи. Обязанность по предоставлению оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента и (или) пользователя, если иное не предусмотрено Договором об оказании услуг связи.
- 1.7. Оператор связи обязан по требованию абонента и (или) пользователя предоставить им помимо информации, необходимой для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи, дополнительную информацию об оказании телематических услуг связи. Информация доводится до сведения абонента и (или) пользователя через официальный сайт оператора связи в сети Интернет или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке бесплатно в наглядной и доступной форме. По заявлению абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы обслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).
- 1.8. Расчетный период, за который выставляется счет за оказанные телематические услуги, не должен превышать один месяц.
- 1.9. Изменение договора об оказании услуг связи осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяется договором об оказании услуг связи. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается.
- 1.10. Абонент и (или) пользователь вправе обжаловать действия (бездействия) оператора связи, связанные с оказанием телематических услуг связи.
- 1.11. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи своих обязательств по оказанию телематических услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.
- 1.12. Порядок рассмотрения претензий регламентируется Правилами оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства № 2607 от 31.12.2021г.

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);

«Абонентский терминал» — совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом и (или) пользователем при использовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе.

«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.

Пользователь – пользователь телематических услуг связи являющийся лицом, заказывающим и (или) использующим телематические услуги связи;

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

«Тариф» – цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу телематической услуги связи.

«Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных» – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательских (оконечным) оборудованием;

«Точка подключения» – стационарное место физического соединения оборудования Абонента с Интернет-кабелем провайдера.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

3.1. Оператор связи предоставляет абоненту услуги по доступу к информационным ресурсам компьютерной сети Интернет (далее «услуга»), на основании договора об оказании услуг связи, а абонент обязуется оплачивать предоставленные ему услуги на условиях и в порядке, изложенных в договоре, в настоящих Правилах.

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

3.3. Абоненту может быть отказано в оказании услуг в случае отсутствия технической возможности оператора связи для подключения абонента.

3.4. В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

3.5. Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- а) предоставление информации об оказываемых телематических услугах связи;
- б) предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты телематических услуг связи, о территории оказания телематических услуг связи (зоне обслуживания);
- в) предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;
- г) прием от абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;
- д) предоставление информации о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

3.6. Информационно-справочные услуги могут оказываться оператором связи:

- а) путем отправки короткого текстового сообщения;
- б) путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;
- в) с использованием сети «Интернет» через личный кабинет;
- г) иными способами, позволяющими довести информацию до абонента.

3.7. Для пользования телематическими услугами связи абонент и (или) пользователь обязаны применять оборудование, в отношении которого в соответствии со ст. 41 ФЗ «О связи» осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и требованиям предусмотренным нормативно-

правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи.

- 3.8. Обязанность по предоставлению оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента и (или) пользователя, если иное не предусмотрено договором об оказании услуг связи.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Оператор связи обязан:

- 4.1.1. Обеспечить соблюдение тайны связи.
- 4.1.2. Оказывать абоненту и (или) пользователю телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021г. № 2607, соответствующей Лицензией и Договором на оказание услуг связи.
- 4.1.3. Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользоваться телематическими услугами связи в течении 24 часа в сутки, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 4.1.4. Присвоить сетевые реквизиты и подключить абонента к сети при наличии технической возможности в сроки взаимно согласованные Сторонами.
- 4.1.5. Извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с ними, через свой сайт в сети «Интернет» 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. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или личный кабинет.
- 4.1.6. 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.
- 4.1.7. 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;
 - 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.
- 4.1.8. При поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течении 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае не подтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:
- путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;

- путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;

- с использованием сети «Интернет», в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

4.1.9. Возобновлять оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в течении суток со дня представления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).

4.1.10. Вести лицевые счета абонентов, на которых отражаются поступление средств оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты телематических услуг связи, оказанных в соответствии с договором об оказании услуг связи.

4.2. Обязанности Абонента

4.2.1. Вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором об оказании услуг связи услуги в полном объеме и в предусмотренный договором об оказании услуг срок.

4.2.2. При пользовании услугами Оператора связи абонент принимает на себя обязательство ознакомиться с Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 № 2607, настоящими Правилами, а также тарифами на услуги, информация о которых размещена на официальном сайте Оператора связи (www.neotelecom.ru).

4.2.3. 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.

4.2.4. 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, в том числе логин, пароль от личного кабинета.

4.2.5. Использовать только сертифицированные технические средства.

4.2.6. 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.

4.2.7. Сообщать оператору связи в срок, не позднее 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также же достоверные сведения об изменениях, связанных с существенными условиями договора об оказании услуг связи.

4.2.8. 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.

4.2.9. 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.

4.2.10. 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.

4.2.11. При поступлении запроса от оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, осуществить подтверждение персональных данных путем предоставления оператору связи документа, удостоверяющего личность, или одним из следующих способов:

- путем направления оператору связи электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо при осуществлении доступа к системе самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

- с использованием единой системы идентификации при наличии подтвержденной учетной записи в системе.

4.2.12. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.

4.3. Оператор связи вправе:

- 4.3.1. В безусловном порядке пересмотреть тарифы, поставив в известность абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения в действие новых цен путём опубликования информации на официальном сайте Оператора связи (www.neotelecom.ru) и в личном кабинете абонента.
- 4.3.2. Сообщать абоненту любым доступным и приемлемым для себя способом о состоянии лицевого счета, образовавшейся у абонента задолженности за услуги и о необходимости ее погашения.
- 4.3.3. 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.
- 4.3.4. В случае нарушения абонентом требований, установленных договором об оказании услуг связи, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента. В случае, если абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев со дня получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание телематических услуг связи, оператор связи вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи в одностороннем порядке, при этом уведомив о своих намерениях абонента любым доступным способом. В таком случае, однако, абонент не освобождается от оплаты задолженности за предоставленные ему услуги по договору.
- 4.3.5. В случае возникновения задолженности на одном из договоров абонента, Оператор связи имеет право перенести имеющиеся денежные средства с одного договора на другой договор абонента для погашения задолженности в рамках лицевого счета этого абонента.
- 4.3.6. Предварительно согласовав с абонентом, активировать для него 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.
- 4.3.7. Приостановить оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в случае нарушения требований, предусмотренных договором об оказании услуг связи, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
- 4.3.8. Осуществлять ограничение отдельных действий абонента и (или) пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

4.4. Абонент вправе:

- 4.4.1. Получать информацию об услугах, предоставляемых Оператором связи в рамках договора.
- 4.4.2. В случае расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа.
- 4.4.3. Потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине этого абонента.
- 4.4.4. Назначать по согласованию с Оператором связи новый срок оказания услуг, если несоблюдение сроков оказания услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 4.4.5. 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.
- 4.4.6. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора на оказание услуг связи определяется договором об оказании услуг связи.
- 4.4.7. Отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором об оказании услуг связи и предоставленных ему без его согласования.

- 4.4.8. Требовать от оператора связи исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса и унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором об оказании услуг связи виде.
- 4.4.9. Получать информацию о телематических услугах связи, оказываемых оператором связи, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг при условии технической реализации такой возможности оператором связи.

5. ПЕРЕДАЧА ОБОРУДОВАНИЯ.

- 5.1. Передача абоненту Оборудования и принадлежностей к нему, необходимое для оказания услуг, может быть произведено как во временное владение и пользование на период предоставления услуг, так и передачей в собственность абонента в случае, когда оборудование и принадлежности к нему выкупаются абонентом сразу и полностью. Передача оборудования и принадлежностей осуществляется в соответствии с настоящими Правилами пользования услугами сети Интернет АО «Неотелеком», Договором возмездного оказания услуг сети Интернет и оформляется Актом приема-передачи Оборудования, являющимся неотъемлемой частью указанного Договора с абонентом. Возврат Оборудования и принадлежностей к нему от абонента Оператору (если Оборудование передавалось в пользование и владение) оформляется Актом возврата Оборудования.
- 5.2. Для целей Договора об оказании телематических услуг связи, по письменному заявлению Абонента ему может быть предоставлено дополнительное оборудование. Передача такого оборудования Абоненту осуществляется на основании Акта приема-передачи Оборудования. Возврат Оборудования и принадлежностей к нему от абонента Оператору (если Оборудование передавалось в пользование и владение) оформляется Актом возврата Оборудования.
- 5.3. После подписания Сторонами Акта приема-передачи Оборудования риск случайной гибели или случайного повреждения Оборудования несет абонент.
- 5.4. Оборудование, переданное в пользование и владение, должно быть возвращено в офис Оператора связи одновременно с расторжением Договора или его прекращением 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.
- 5.5. В случае расторжения договора по инициативе Оператора связи в одностороннем порядке, оборудование следует вернуть в офис Оператора связи в течении 10 рабочих дней с момента получения уведомления Оператора связи о намерении расторгнуть Договор в одностороннем порядке, посредством смс-сообщения, сообщения-уведомления в личном кабинете Оператора связи АО «Неотелеком».
- 5.6. В случае отказа вернуть Оборудование, выданное при подключении услуги, абонент в момент расторжения Договора обязан возместить его стоимость согласно расценкам, установленным Оператором связи.

6. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 6.1. Стоимость подключения услуги по предоставлению доступа к сети Интернет определяется текущими на момент оказания услуги тарифами, размещенными на сайте Оператора связи www.neotelecom.ru.
- 6.2. 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. 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.
- 6.3. Информация по платежам, внесенным в качестве предоплаты, за услуги отражается на лицевом счете Абонента.
- 6.4.—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.
- 6.5. 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.
- 6.6. При частичном использовании абонентом предварительно оплаченных услуг, неиспользованная часть предоплаты переносится на счет абонента на следующий месяц.
- 6.7. Платежи осуществляются в рублях и зачисляются на лицевой счет абонента.
- 6.8. 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.
- 6.9. Учет оказанных услуг ведется в биллинговой системе Оператора связи. Основанием для начислений и осуществления расчетов являются данные биллинговой системы Оператора связи.
- 6.10. 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.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по договору Оператор связи и абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. Оператор связи не отвечает за содержание информации, размещаемой или передаваемой абонентом по сети Интернет.
- 7.6. Оператор связи оставляет за собой право ограничить или прекратить доступ к некоторым сервисам других Провайдеров Томской области, без уведомления абонента.
- 7.7. 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.
- 7.8. 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.
- 7.9. 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.
- 7.10. 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.
- 7.11. Доказывание факта своевременного доведения до абонента необходимой и полной информации, связанной с оказанием услуг связи, возлагается на оператора связи.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания.
- 8.2. Договор заключен на неопределенный срок.
- 8.3. Договор может быть расторгнут в любое время по взаимному соглашению сторон.

9. ТЕХНИЧЕСКИЕ И КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

- 9.1. Тип используемого абонентского интерфейса: Fast/Gigabit Ethernet (100/1000 мегабит/с).
- 9.2. Используемый протокол передачи данных: TCP/IP
- 9.3. Вид (тип) подключаемого оборудования: сетевой интерфейс 10/100/1000 мегабит/с.
- 9.4. 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.
- 9.5. Описание абонентской линии: кабель UTP 5 E
- 9.6. 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 организационнотехническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования».

10. 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. Оператор может поручить обработку сведений об абоненте третьим лицам.

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».

11. СОГЛАСИЕ НА ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОЛУЧЕНИЕ РЕКЛАМЫ

Абонент, заключающий договор на услуги связи с АО «Неотелеком», выражает согласие на получение СМС– информирования и рекламы, касающихся услуг связи АО «Неотелеком» в целях информационно-справочной поддержки абонентов, предложения и продвижения услуг с использованием сведений об абоненте и возможном привлечении иного лица для осуществления информационно-справочного обслуживания абонентов и рекламы.

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