

Приложение к Договору об оказании услуг связи физическому лицу

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом и.о. директора
ООО «Стрела»
от 12 сентября 2024 г. № 39

ПРАВИЛА
оказания услуг связи физическим лицам
Общества с ограниченной ответственностью «Стрела»
(далее – «Оператор»)

г. Хабаровск
2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА	5
4. УСЛУГА «ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ»	7
5. УСЛУГА «ТЕЛЕВИДЕНИЕ» (ТВ)	8
6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА	9
7. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО (ОКОНЕЧНОГО) ОБОРУДОВАНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА	9
8. ИДЕНТИФИКАЦИЯ АБОНЕНТА И СРЕДСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОПЕРАТОРОМ	10
9. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ	11
10. КАЧЕСТВО УСЛУГ	11
11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА	12
12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА	13
13. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ.	15
14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	17
15. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	18
16. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ	18
17. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА	19
18. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ И НОРМЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ	21

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила оказания услуг связи физическим лицам (далее – «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи (далее – «Услуг»), указанных в Договоре об оказании услуг связи физическому лицу (далее – «Договор»), подписанном Сторонами.

В настоящих Правилах содержатся условия и положения, обязательные для всех участников взаимоотношений, возникших в рамках исполнения Договора.

1.2. Правила устанавливаются Оператором самостоятельно, являются Приложением и неотъемлемой частью Договора. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные правила предоставления Услуг Оператора, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

1.3. Оператор оказывает услуги связи в соответствии с имеющимися у него лицензиями и с использованием сетей связи, построенных и введенных в эксплуатацию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Вопросы оказания услуг связи, не предусмотренные положениями настоящих Правил и условиями Договора, регулируются действующим законодательством РФ.

1.5. Подписывая Договор об оказании услуг связи физическому лицу, Абонент принимает все условия и положения данного Договора и настоящих Правил, а также дает свое согласие на следующие действия Оператора:

1.5.1. использование, автоматизированную и неавтоматизированную обработку, передачу своих персональных данных (как содержащихся в самом Договоре, так и ставших известными Оператору в связи с исполнением Договора) третьим лицам в целях исполнения Договора при информационно-справочном обслуживании, для осуществления Оператором расчетов с пользователями за оказанные услуги, а также для рассмотрения претензий;

1.5.2. проведение рекламных мероприятий, а также использование (обработку, передачу) сведений об Абоненте в целях продвижения товаров, работ, услуг Оператора и третьих лиц (за исключением сведений, составляющих тайну связи), в том числе путем осуществления с Абонентом прямых контактов с помощью средств связи.

1.6. Абонент вправе выразить свой отказ от осуществления действий, указанных в пункте 1.5.2 настоящих Правил, предоставив Оператору соответствующее письменное заявления.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих Правилах используются следующие основные термины и определения:

2.1. **Абонент** – физическое лицо (гражданин), являющееся пользователем услуг связи, с которым заключен Договор об оказании услуг связи;

2.2. **Абонентская линия** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с Сетью связи Оператора;

2.3. **Абонентская распределительная система** - квартирная кабельная разводка, включающая в себя: абонентский кабель, разветвители, абонентские розетки и иные коммутационные элементы, расположенные в помещении Абонента

и являющиеся его собственностью, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к Сети Оператора.

2.4. Адрес подключения - фактический адрес, заявленный Абонентом для организации абонентской линии.

2.5. Адрес сети интернет (IP адрес) – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для их однозначной идентификации в Сети Интернет;

- Динамический IP-адрес - IP-адрес, назначаемый автоматически при подключении устройства Абонента к сети и используемый в течение ограниченного промежутка времени.

- Статический IP-адрес - фиксированный внешний IP-адрес, предоставленный Оператором Абоненту из пакета принадлежащих ему динамических IP-адресов.

2.6. Аналог собственноручной подписи – используемые Абонентом сетевые реквизиты (логин, пароль, код доступа и иные данные), позволяющие Оператору однозначно идентифицировать отправителя сообщения;

2.7. Баланс лицевого счета Абонента – величина, определяемая расчетным путем на основании данных Лицевого счета Абонента как разность между стоимостью потребленных Абонентом Услуг и произведенной Абонентом оплаты;

2.8. День оплаты – (а) день поступления денежных средств на расчетный счет Оператора при безналичном платеже; (б) день приема платежа наличными денежными средствами в кассу Оператора или в кассы лиц, уполномоченных Оператором к приему платежей; (в) день осуществления платежа с сайта платежной системы в случае оплаты через Интернет; (г) день осуществления платежа через платежный терминал, в случае оплаты через платежный терминал;

2.9. Интернет – всемирная система объединенных частных и общественных компьютерных сетей для хранения и передачи информации, взаимодействующая через шлюзы и коммутационные узлы с использованием протокола TCP/IP.

2.10. Линии связи – линии передачи, физические цепи и линейно-кабельные сооружения связи, обеспечивающие передачу данных и/или голоса.

2.11. Лицевой счет Абонента – запись в Системе биллинга Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;

2.12. Личный кабинет – организованная web-страница на web-сервере Оператора, являющаяся системой самообслуживания, доступ к которой предоставляется авторизованным Абонентам с использованием личного логина и пароля, выдаваемых Оператором при заключении Договора в целях самостоятельного управления Абонентом Услугами и получения информации о них;

2.13. Оператор (Оператор связи) – Общество с ограниченной ответственностью «Стрела» (ООО «Стрела») зарегистрированное в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (ИНН 2700039328, ОГРН 1242700016052, с местонахождением по адресу: 680009, г. Хабаровск, проспект 60-летия Октября, д. 188), оказывающее услуги связи на основании соответствующих лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций;

2.14. Пользовательское (оконечное) оборудование - технические средства для передачи и (или) приема сигналов по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Абонента или предназначенные для таких целей.

2.15. Порог Отключения – (в зависимости от тарифа) минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Абонента, после снижения которого Оператор временно приостанавливает оказание Услуг;

2.16. **Перерыв в предоставлении услуг** – зарегистрированное технической службой Оператора прерывание доступа к Услуге длительностью не менее четырех часов, возникшее из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Оператора;

2.17. **Представитель Оператора** – лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и иных действий от имени Оператора;

2.18. **Расчетный период** – интервал времени (равный одному календарному месяцу) в течение которого Абоненту оказывались предусмотренные Договором Услуги связи, за получение которых согласно выбранного Абонентом Тарифного плана рассчитывается сумма платежа, подлежащего обязательной оплате Абонентом в установленные Договором сроки;

2.19. **Сеть Оператора** – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи Оператора и предназначенная для оказания Абоненту услуг связи;

2.20. **Система биллинга** – надлежащим образом, сертифицированный программно-аппаратный комплекс Оператора, предназначенный для регистрации и учёта Абонентов Сети, учёта объёма и номенклатуры оказанных услуг и расчёта их стоимости, учёта сумм платежей и контроля за оплатой услуг, справочно-информационного обслуживания Абонентов по вопросам объёма и номенклатуры оказанных услуг и их оплаты;

2.21. **Скорость подключения** - это максимально возможная пропускная способность соединения между портом Абонента и портом узла Интернет Оператора, но не скорость получения данных между Абонентом и любым компьютером в сети Интернет. Скорость передачи данных между двумя точками в сети Интернет является величиной неопределенной и зависит от ряда параметров, в том числе технических характеристик подключения данных точек, маршрута и текущей загрузки каналов. Все параметры являются переменными и не гарантируются Оператором за пределами Сети Оператора;

2.22. **Стороны** – Абонент и Оператор, упоминаемые совместно;

2.23. **Тарифный план** – совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами связи;

2.24. **Услуги связи (Услуги)** – услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании выданных Оператору лицензий, настоящих Правил и Договора об оказании услуг связи физическому лицу, а также прочие услуги, связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

Стороны используют приведенные в данной статье определения при толковании настоящих Правил.

3. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА

3.1. В рамках Договора об оказании услуг связи физическому лицу, а также на основании имеющихся лицензий на оказание услуг связи Оператор имеет право оказывать следующие услуги:

3.1.1. Услуги связи по передаче данных, включающие в себя комплекс технологически неразрывно связанных услуг, а именно: предоставление доступа к сети связи; соединение по сети передачи данных; предоставление доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с Сетью Оператора;

3.1.2. Телематические услуги связи, включающие: предоставление доступа к сети передачи данных, предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, а также предоставление доступа к различным телематическим службам (службы электронных сообщений, службы

голосовых сообщений, службы аудио/видеоконференций, службы доступа к информации, хранящейся в электронном виде и т.п.);

3.1.3. Услуги связи для целей кабельного вещания, включающие в себя комплекс технологически неразрывно связанных услуг, а именно: предоставление доступа к сети связи, предоставление в постоянное пользование Абонентской линии, бесплатная доставка сигналов обязательных общедоступных телеканалов, доставка иных телерадиопрограмм до Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента;

3.1.4. Прочие услуги:

- замена и ремонт Абонентской распределительной системы, расположенной в помещении Абонента;

- настройка Пользовательского (оконечного) оборудования и программного обеспечения Абонента;

- иные услуги.

3.2. Оказание Услуг связи может сопровождаться оказанием Оператором иных услуг, технологически неразрывно связанных с Услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности.

Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с Услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется Оператором.

3.3. Оказание Услуг связи Оператора в обязательном порядке сопровождается организацией доступа к сети связи и предоставлением Абоненту Абонентской линии в постоянное пользование.

3.3. В рамках оказания Услуг Оператор предоставляет Абоненту доступ к системе информационно-справочного обслуживания.

Оператор оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о тарифах на услуги связи, о территории оказания услуг связи (зоне обслуживания);

- предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

- прием от Абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи;

- предоставление информации об оказываемых услугах связи и необходимых разъяснений.

Дополнительно в системе информационно-справочного обслуживания могут оказываться платные информационно-справочные услуги.

3.4. Отдельные Услуги могут быть оказаны Абоненту при условии соответствия Пользовательского (оконечного) оборудования специальным техническим требованиям, необходимым для пользования такими Услугами.

3.5. Возможность предоставления Услуг Оператора напрямую связана с доступом к сети связи и предоставлением Абоненту абонентской линии в постоянное пользование (Постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 г. № 785, от 31.12.2021 г. № 2606, от 31.12.2021 г. № 2607). В целях обеспечения возможности предоставления Услуг, всем Абонентам, подключенным к Сети Оператора, независимо от видов или количества заказанных Услуг, предоставляется техническое обслуживание Абонентской линии. Абонент, Абонентская линия которого подключена к Сети Оператора, обязан оплачивать техническое обслуживание абонентской линии в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Тарифами Оператора в течение всего периода подключения.

3.6. Первоначальный перечень услуг, предоставляемых Абоненту, определяется выбранным Тарифным планом и указывается в Договоре. Перечень

Услуг также определяется в соответствии с лицензиями Оператора и техническими возможностями Сети связи. В процессе исполнения Договора Абонент вправе производить изменения вида и количества используемых им услуг путем подачи соответствующего Заявления об изменении услуг. Указанные заявления могут быть оформлены по образцам, разработанным Оператором, и направлены Оператору любым доступным Абоненту способом, в том числе через Личный кабинет или электронной почтой (e-mail: inet@strela27.ru).

3.7. Изменение вида и количества услуг осуществляется в дату, указанную в заявлении Абонента и согласованную с Оператором.

4. УСЛУГА «ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ»

4.1. Услуга «Доступ в Интернет» относится к телематическим услугам связи и услугам связи по передачи данных. Услуга «Доступ в Интернет» может сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с указанной услугой, в том числе предоставление внутреннего IP-адреса Сети Оператора, доступ к Личному кабинету и других услуг, предоставляемых без взимания дополнительной платы.

4.2. Непременными условиями получения услуги «Доступ в Интернет» являются наличие у Абонента:

- компьютера или другого устройства с установленной и настроенной на нем операционной системой, включая стек протоколов TCP/IP, а также сетевым адаптером и/или USB-портом;
- оконечного оборудования в зависимости от технологии, применяемой на конкретном участке сети. Необходимый состав и степень пригодности оборудования определяются техническими специалистами Оператора.

4.3. В период пользования Услугой Абоненту могут быть предоставлены за отдельную плату дополнительные услуги, в том числе предоставление фиксированного внешнего IP-адреса. Дополнительные услуги, при наличии технической возможности, предоставляются Абоненту в течение трех рабочих дней с момента подачи письменного заявления. Плата за дополнительные услуги списывается с Лицевого счета Абонента согласно условиям тарификации. Стоимость услуг устанавливается действующими Тарифами Оператора, фиксирована и не зависит от фактического объема полученных услуг по основному Тарифу. Фиксированный внешний IP-адрес может изменяться в течение срока действия Договора, при этом Оператор обязан уведомлять Клиента об изменении адреса за 3 дня до таких изменений.

4.4. Оператор не контролирует доступную через сеть Интернет информацию, не отвечает за получение Абонентом нежелательной информации и материалов и не гарантирует, что отправленная в сеть или полученная из сети информация, а также содержимое компьютера Абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

4.5. Порядок распределения IP-адресов и использования Абонентами возможностей протоколов стека TCP/IP:

4.5.1. Для предоставления Услуг Оператора Абоненту на каждое зарегистрированное устройство (подключение) предоставляется один IP-адрес из внутреннего блока IP-адресов Оператора.

4.5.2. По умолчанию абонентскому устройству выделяется внутренний IP-адрес, который может быть произвольно изменен Оператором в процессе предоставления услуг. Предоставление внешнего IP-адреса осуществляется по запросу Абонента, если такая возможность предусматривается действующими тарифами.

4.5.3. Оператор оставляет за собой право устанавливать и при необходимости изменять условия выделения внутренних IP-адресов, также как и условия соединений с использованием внутренних IP-адресов.

4.5.4. Абонентам Оператора предоставлена возможность использования для передачи данных в сети Интернет протоколов семейства IP без ограничений. Однако Оператор оставляет за собой право вводить ограничения пропуск трафика некоторых протоколов (портов) в случаях, когда возникает необходимость защиты от воздействия сетевых штормов, распространения вирусов и в других случаях для поддержания качества предоставляемых услуг. В зависимости от требуемой функциональности Оператор выделяет для абонентского устройства внутренний или, если это предусмотрено тарифом, по запросу Абонента, внешний IP-адрес. В период блокировки абонентского подключения (добровольной или в связи с недостаточностью средств) Оператор может присвоить абонентскому устройству внутренний IP-адрес из специально выделенной подсети.

4.6. Скорость доступа в сеть Интернет, определенная Тарифными планами на услуги, регулируется на оборудовании Сети Оператора. Тарифами определяется максимально достижимая скорость доступа. Заявленная скорость не является безусловно гарантированной скоростью передачи информации. Условиями оказания конкретной услуги могут быть установлены иные технические ограничения и предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления.

4.7. Граница разделения зон ответственности за состояние линии, в соответствии с действующим законодательством, проходит по границе помещения, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование.

5. УСЛУГА «ТЕЛЕВИДЕНИЕ» (ТВ)

5.1. Услуга «Телевидение» относится к услугам связи для целей кабельного вещания и предоставляет возможность просмотра телевизионных каналов в аналоговом и цифровом форматах. Услуга «Телевидение» включает предоставление Абоненту доступа к Сети Связи Оператора, предоставление в постоянное пользование Абонентской линии для доставки сигналов телеканалов до Пользовательского (оконечного) оборудования.

5.2. Наличие технической возможности предоставления Абоненту услуги «Телевидение» определяется техническими специалистами Оператора.

5.3. Перечень и количество телеканалов для каждого формата вещания (аналогового и цифрового) определяется Оператором и может изменяться. Согласие Абонента на такие изменения считается полученным, если Абонент в течение 10 (десяти) календарных дней, с момента вступления в силу данных изменений, письменно не заявил об отказе от пользования услугой. Индивидуальный пакет телеканалов для каждого Абонента не формируется. Решения об изменении перечня и количества телеканалов принимаются исходя из технических и экономических возможностей Оператора.

5.4. Перечень каналов, действующий на момент оказания услуги, указывается на сайте Оператора. Прием и просмотр телеканалов зависит от характеристик и настроек Пользовательского оборудования в т.ч. поддержки стандарта DVB-C и кодировки MPEG-2 для приема телеканалов в цифровом формате.

5.5. Оператор не несет ответственности за изменение сетки вещания, полное прекращение вещания телеканала, а также содержание телеканалов, распространяемых в принадлежащей ему Сети связи.

5.6. Тарифы по услуге «Телевидение» не зависят от количества и видов распространяемых в Сети телеканалов и включают затраты на техническое обслуживание Сети.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Услуги оказываются на основании возмездного Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.

6.2. Договор может заключаться с любым потенциальным Абонентом на основании поданного им Заявления о заключении договора об оказании услуг связи физическому лицу (далее – Заявления) и при наличии технической возможности предоставления доступа к Сети Оператора.

6.3. Заявление заполняется потенциальным Абонентом в соответствии с утвержденной Оператором формой. При подаче Заявления физическое лицо (гражданин), имеющее намерение заключить Договор, сообщает Оператору необходимые для надлежащего исполнения Договора сведения и предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. При заключении Договора Стороны заполняют и подписывают установленную Оператором типовую форму Договора в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Для подписания Договора допускается использование электронной подписи либо иного Аналога собственноручной подписи в порядке, определяемом соответствующим соглашением Сторон.

6.5. Договор считается заключенным с момента его подписания Сторонами. Договор содержит общие положения взаимодействия Сторон. Существенные условия, включая стоимость услуги, ее наименование, технические характеристики и иные особенности оказания конкретной услуги, определяются Тарифным планом и настоящими Правилами. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие абонента с настоящими Правилами.

6.6. Оказание Услуги связи осуществляется Оператором при наличии у Абонента Пользовательского (оконечного) оборудования, соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. Пользовательское (оконечное) оборудование Абонента подключается к Сети Оператора посредством организации Абонентской линии.

6.7. Предоставление Услуги начинается после выполнения работ по подключению Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к Сети связи Оператора и оплаты работ и услуг Абонентом в соответствии с тарифами, предусмотренными Оператором.

Датой начала оказания Услуги является дата подписания Акта выполненных работ, если иное не предусмотрено условиями Договора или отдельным заявлением Абонента.

6.8. При заключении Договора Абоненту выделяются личный логин и пароль, необходимые для работы в Личной кабине Абонента.

7. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА

7.1. Подключение Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к Сети Оператора производится на основании поданного Заявления Абонента в предварительно согласованные Сторонами сроки.

7.2. Подключение Пользовательского (оконечного) оборудования к Сети Оператора производится с целью предоставления Абоненту Услуг предусмотренных Договором. Комплекс работ по подключению Пользовательского (оконечного) оборудования и установке Услуги может включать следующие виды работ: ввод абонентского кабеля в помещение Абонента со сверлением одного отверстия (при желании Абонента и наличии технической возможности может использоваться

существующее отверстие); установку розетки и/или коннектора; организацию доступа к Сети Оператора; настройку Пользовательского (оконечного) оборудования). Объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.) определяются в случае необходимости в Калькуляции работ.

Факт выполнения работ по подключению Пользовательского (оконечного) оборудования к Сети Оператора и установке Услуги подтверждается Актом выполненных работ, подписанным Сторонами.

7.3. Оплата работ по подключению Пользовательского (оконечного) оборудования производится после их выполнения в соответствии с действующими тарифами Оператора.

7.4. По желанию Абонента к Сети Оператора может быть подключена существующая Абонентская распределительная система, при этом Оператор гарантирует надлежащее качество Услуги только в точке присоединения существующей Абонентской распределительной системы к Сети Оператора.

7.5. Перемещение оборудования смонтированной Абонентской распределительной системы производится техническими специалистами Оператора за счет Абонента по отдельной заявке. Стоимость указанных работ определяется действующими тарифами Оператора.

7.6. Самовольное подключение Пользовательского (оконечного) оборудования к Сети Оператора запрещено и преследуется в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ИДЕНТИФИКАЦИЯ АБОНЕНТА И СРЕДСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОПЕРАТОРОМ

8.1. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за ним в Сети Оператора, являются уникальный код идентификации, логин и пароль, используемые по отдельности, или совместно в соответствии с настоящими Правилами.

8.2. Идентификаторы Абонента используются при изменении перечня Услуг, оказываемых Абоненту, информационно-справочном обслуживании, при оплате Услуг и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

8.3. В случаях, определенных Оператором, Абонент имеет возможность вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять Тарифный план с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств), подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

8.4. Прием заявок Абонента осуществляется через личный кабинет (kinternet.strela27.ru), на официальном сайте Оператора (www.strela27.ru), а также в рамках рабочего времени Оператора специалистами технической поддержки по телефону 8-924-925-01-13 (93-01-13) и в абонентском отделе по адресу: г. Хабаровск, проспект 60-летия Октября, д. 188, или по телефонам: (4212) 75-17-79; (4212) 75-17-80; (4212) 75-17-81; (4212) 91-30-03. При подаче заявки любым способом необходимо указать: имя, номер лицевого счета, место установки Пользовательского (оконечного) оборудования, контактный номер телефона для обратной связи и причину обращения.

9. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

9.1. Абонент вправе использовать Личный кабинет для осуществления следующих действий:

- получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии Баланса лицевого счета и платежах по Договору, иной информации, необходимой для исполнения Договора;
- заказ и/или получение детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнение Баланса лицевого счета;
- изменение перечня оказываемых Услуг, смена Тарифного плана;
- направление Оператору претензий, связанных с исполнением Договора.

9.2. Использование Личного кабинета возможно при условии авторизации Абонента путем указания Логина/Номера Договора и специально назначенного пароля. Доступ в Личный кабинет предоставлен на сайте kinternet.strela27.ru.

9.3. Абонент принимает все возможные меры для неразглашения конфиденциальных идентификационных данных (логины, пароли и т.д.) для доступа в Личный кабинет и к иным услугам Оператора, используемым Абонентом. Оператор не несет ответственность за возможные убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за несоблюдения им должных мер по сохранности конфиденциальной информации.

9.4. Перечень действий, доступных к совершению в Личном кабинете, определяется Оператором и может изменяться в одностороннем порядке.

9.5. Все действия, совершенные в Личном кабинете при условии авторизации, считаются совершенными Абонентом.

10. КАЧЕСТВО УСЛУГ

10.1. При условии положительного Баланса Лицевого счета Абонента, Оператор обеспечивает круглосуточное (24 часа в сутки) предоставление Услуг Абоненту, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые планируются на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

10.2. В случае необходимости осуществления полного или частичного приостановления оказания Услуг, связанного с плановой заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, Оператор не менее чем за 1 (одни) сутки оповещает об этом Абонента, путем размещения соответствующей информации о причинах приостановления оказания Услуги и сроках проведения работ на официальном сайте Оператора (www.strela27.ru).

10.3. Оператор предоставляет Абоненту Услуги и производит тарификацию оказываемых Абоненту Услуг в соответствии с характеристиками и условиями, указанными в Тарифном плане Абонента.

10.4. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей предоставляемых Абоненту Услуг только внутри Сети Оператора. Технические показатели и нормы, характеризующие качество услуг связи определены в п. 18 настоящих Правил.

10.5. Оператор не гарантирует:

- возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;
- абсолютную бесперебойность доступа к Услугам;
- установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости, предусмотренной Тарифным планом.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

11.1. Оператор вправе:

11.1.1. осуществлять полное или частичное приостановление оказания Услуг в связи с проведением аварийно-восстановительных и профилактических (регламентных) работ, а также в целях модернизации Сети и поддержания ее работоспособности;

11.1.2. в одностороннем порядке вносить изменения в Договор и настоящие Правила, устанавливать единицу тарификации соединения в Сети, проводить стимулирующие мероприятия, устанавливать и изменять Тарифы, а также порядок и форму оплаты Услуг Оператора в соответствии с действующим законодательством РФ;

11.1.3. предоставлять Абоненту дополнительную информацию посредством электронной почты, SMS-оповещения, Личного кабинета Абонента, а также другими доступными ему способами и средствами;

11.1.4. временно приостанавливать оказание Услуг (производить блокировку доступа к Сети Оператора) в случае намеренного или ненамеренного нарушения Абонентом положений настоящих Правил (в том числе, но не ограничиваясь п. 12.2.8. и 12.2.9.), условий Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации. Восстановление доступа к Услуге производится Оператором после подтверждения устранения Абонентом допущенных нарушений;

11.1.5. ограничивать отдельные действия Абонента в части его пользования Услугой, если такие действия несут угрозу для нормального функционирования Сети связи;

11.1.6. вводить ту или иную фильтрацию, ограничивать доступ к ресурсам сети Интернет в случаях, порядке и условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

11.1.7. производить запись телефонных разговоров между Абонентом и представителем Оператора при обращении Абонента в абонентский отдел или службу технической поддержки Оператора с целью изменения набора Услуг, Тарифного плана или предъявления претензий, а также получения справочной информации;

11.1.8. производить обработку персональных данных Абонента в соответствии с пунктом 3 статьи 3 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 года № 152-ФЗ в целях исполнения Договора, в том числе осуществления Оператором связи расчетов за оказанные Услуги, а также рассмотрения претензий;

11.2. Оператор обязан:

11.2.1. обеспечивать качественное оказание Абоненту Услуг, предусмотренных Договором, в установленные сроки и без перерывов за исключением времени, необходимого для проведения аварийно-восстановительных и профилактических (регламентных) работ, необходимых для поддержания работоспособности Сети Оператора.

11.2.2. извещать Абонентов об изменении Тарифов на Услуги связи в местах работы с Абонентами и через официальный сайт (www.strela27.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также другими доступными ему способами не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых Тарифов, при этом дальнейшее пользование Услугой считается согласием Абонента с указанными изменениями;

11.2.3. предоставлять Абоненту необходимую и достоверную информацию о настоящих Правилах, действующих Тарифных планах, существующих услугах и иные сведения, связанные с услугами Оператора, которые Абонент вправе получить;

11.2.4. в случае приостановления Оператором оказания Услуг по причине задолженности Абонента по оплате Услуг, возобновлять оказание Услуг Абоненту в течение 1 (одного) календарного дня с момента пополнения Лицевого счета Абонента или представления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг и внесения необходимых платежей, в соответствии с Тарифным планом Абонента;

11.2.5. устранять в установленные настоящими Правилами сроки, неисправности, препятствующие пользованию Услугами связи.

12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

12.1. Абонент вправе:

12.1.1. получать от Оператора достоверную информацию о предоставляемых им услугах, а также необходимую консультацию в рамках действия Договора;

12.1.2. приостанавливать получение части или всех Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

12.1.3. требовать устранения неисправностей и сбоев в предоставлении Услуг Оператора в сроки, установленные настоящими Правилами;

12.1.4. требовать от Оператора проведения перерасчета абонентской платы вплоть до полного возврата стоимости Услуг за Расчетный период в связи с непредоставлением Услуг по вине Оператора;

12.1.5. изменить Тарифный план, выбрав его из доступных ценовых предложений Оператора, при условии, что такая возможность не исключается правилами действующего Тарифа Абонента или условиями акции, в которой участвует Абонент;

12.1.6. самостоятельно вносить изменения в перечень используемых Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, в том числе с помощью технических и (или) электронных средств с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств), подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

12.1.7. обращаться к Оператору с предложениями и претензиями, касающимися предоставляемых Оператором Услуг;

12.2. Абонент обязан:

12.2.1. выполнять требования настоящих Правил и Договора;

12.2.2. использовать для подключения к Сети Оператора Пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации;

12.2.3. вносить плату за оказанные ему Услуги связи и иные предусмотренные Договором услуги в полном объеме и в определенные Договором сроки;

12.2.4. сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества), места жительства и других сведений об Абоненте, предоставляемых им при заключении Договора;

12.2.5. содержать в исправном состоянии Абонентскую распределительную систему и оборудование, находящееся в помещении Абонента;

12.2.6. обеспечить доступ сотрудников Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) в подъезд, квартиру, к слаботочным шкафам (нишам), на чердак, а также к другим помещениям, доступ в которые будет необходим сотрудникам Оператора для физического подключения Абонента, установки,

осмотра, ремонта и технического обслуживания Абонентской линии и оборудования;

12.2.7. незамедлительно информировать Оператора о случаях разглашения и/или несанкционированного использования идентификационных данных Абонента (логины, пароли и т.д.), обеспечивающих доступ в Личный кабинет и к иным услугам Оператора, используемым Абонентом;

12.2.8. соблюдать общепринятые нормы пользования сетью и не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для противоправных действий.

12.2.9. препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего Пользовательского (оконечного) оборудования, в том числе:

а) не использовать Услуги для массовой или одиночной рассылки, не согласованных предварительно с адресатом электронных писем, рекламного, коммерческого или агитационного характера (спам), а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения. Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;

б) не размещать в любой конференции, форуме или электронном списке рассылки статьи и сообщения, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки, если это не соответствует правилам такой конференции или форума;

в) не распространять угрожающую, клеветническую или непристойную информацию, или информацию, которая может быть воспринята как оскорбительная. В частности, не распространять порнографию, информацию, задевающую национальные или религиозные чувства, содержащую нецензурные слова или призывы к насилию;

г) не распространять информацию, программы для ЭВМ и иные результаты интеллектуальной деятельности без разрешения правообладателя или его полномочного представителя;

д) не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, в т.ч. не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора;

е) не допускать действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет и не использовать такой доступ;

ж) не передавать компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленную или бесполезную информацию, создающую неоправданно высокую нагрузку на компьютеры и оборудование, а также на промежуточные участки сети Интернет, в объемах, превышающих минимально необходимые для доступности отдельных ее элементов;

з) соблюдать правила использования любого информационного или технического ресурса сети Интернет либо немедленно отказаться от его использования. Правила использования ресурсов сети Интернет либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов сети Интернет в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными для исполнения всеми пользователями этих ресурсов сети Интернет;

и) не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.д.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;

к) не фальсифицировать свой IP- адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в сети Интернет;

л) не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронной корреспонденции;

м) принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая бы препятствовала недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования (открытый ретранслятор электронной почты, открытые прокси-серверы, общедоступные широковещательные адреса локальных сетей и др.);

н) не создавать угрозу безопасности и обороноспособности Российской Федерации, здоровью и безопасности людей;

о) не использовать Услуги Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов связи и сетей связи;

п) не передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.

12.2.10. не производить самовольных подключений, не предоставлять Абонентскую линию третьим лицам, не создавать помех телевизионному сигналу, не проводить самостоятельно ремонтные работы оборудования и Линий связи Оператора;

12.2.11. полностью или частично не тиражировать, не распространять, не демонстрировать в коммерческих целях и/или для публичного показа / публичного исполнения телеканалы (программы, передачи), получаемые по Договору;

12.2.12. не производить подключений к абонентской линии дополнительных абонентских устройств.

13. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ

13.1. Стоимость услуг определяется на основании действующих тарифов, утвержденных Оператором. Перечень действующих тарифов на услуги размещается на официальном сайте Оператора (www.strela27.ru).

13.2. Тарифы могут дифференцироваться по времени суток, дням недели, выходным и праздничным дням, в зависимости от количества Пользовательского (оконечного) оборудования, подключенного к Сети Оператора, по объему принятой и (или) переданной информации или в зависимости от скорости предоставления доступа к сети Интернет.

13.3. Смена действующего Тарифного плана на Услуги, предоставляемые Абоненту, производится на основании соответствующего заявления Абонента, но не чаще одного раза в месяц с 00 часов 00 минут дня, указанного в данном заявлении. При невозможности изменения Тарифного плана в дату, указанную Абонентом, данные изменения производятся с первого числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

Заявление на смену Тарифного плана может быть направлено Абонентом в адрес Оператора через личный кабинет, а также в письменной форме в отдел по работе с абонентами.

В случае изменения Тарифного плана на Услуги, оплаченные Абонентом на несколько месяцев вперед, производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующим на момент предоставления услуг Тарифным планом.

13.4. Плата за предоставление Абоненту доступа к Сети связи Оператора взимается однократно.

13.5. Основанием для выставления счета Абоненту за оказанные Услуги связи являются Договор, подписанный Сторонами, а также данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных услуг связи (данные Системы биллинга).

13.6. Оплата услуг может производиться посредством авансового либо отложенного платежа или непосредственно после оказания таких услуг путем наличного или безналичного расчета в российских рублях по абонентской или повременной системе оплаты либо по объему принятой и (или) переданной информации в соответствии с утвержденной Оператором единицей тарификации.

13.7. При оплате услуг по объему принятой и (или) переданной информации единица тарификации - 1 Мегабайт. Округление данных, используемых для расчета платежей, не производится. 1 Килобайт (Кбайт) = 1024 байт, 1 Мегабайт (Мбайт) = 1024 Кбайт, 1 Гигабайт (Гбайт) = 1024 Мбайт. Неиспользованный Абонентом в течение календарного месяца оказания Услуг, Интернет-трафик, включенный в фиксированные ежемесячные платежи за Услуги, на следующий календарный месяц не переносится и не подлежит какой-либо компенсации.

13.8. При оплате Услуг посредством авансового платежа осуществляется внесение определенных денежных сумм на Лицевой счет Абонента, с которого Оператор снимает платежи за оказанные Услуги.

В случае если оплата услуг связи производится по абонентской системе посредством авансового платежа, Абонент имеет право пользоваться Услугами Оператора при условии, что Баланс Лицевого счета Абонента превышает Порог отключения, установленный Оператором. Сумма авансового платежа определяется исходя из Тарифного плана, выбранного Абонентом.

13.9. Абонент вправе обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств в разумный срок.

13.10. Расчетным периодом для начисления абоненткой платы является один календарный месяц.

13.11. При введении Оператором посуточных тарифов списание Абонентской платы может производиться ежедневно равными долями в течение Расчетного периода.

13.12. В случае если на Лицевом счете Абонента недостаточно средств Оператор имеет право приостановить оказание Услуг связи Абоненту. Возобновление оказания Услуг производится в течение 1 (одного) дня после поступления денежных средств на Лицевой счет Абонента.

13.13. В случае Перерывов в предоставлении Услуг по вине Оператора на основании соответствующего письменного заявления Абонента Оператор делает перерасчет платы за Услуги. При расчете компенсации принимается, что размер компенсации за один час перерыва составляет 1/720 (одну семьсот двадцатую) от величины фиксированного ежемесячного платежа согласно действующему Тарифу. Общее время перерывов в предоставлении Услуг за отчетный месяц суммируется и округляется до целого количества часов в большую сторону, если неполный час составляет 30 минут и более, или в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30 минут. Перерыв в предоставлении Услуг исчисляется с момента его регистрации службой технической поддержки Оператора и заканчивается, когда предоставление Услуг Абоненту возобновлено.

13.14. При возникновении разногласий по стоимости оказанных Услуг основанием для расчетов Сторон являются данные Биллинговой системы Оператора.

13.15. Счет, выставляемый Абоненту за оказанные Услуги, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах Абонента.

Данные о состоянии лицевого счета размещаются в личном кабинете Абонента (kinternet.strela27.ru). Абонент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета и своевременно его пополняет.

13.16. Оператор ведет Лицевой счет Абонента только с учетом фактически поступивших на расчетный счет Оператора денежных средств.

13.17. Абонент может производить оплату Услуг любым доступным ему способом, в том числе: через кассу Оператора; через учреждения банков (с использованием стандартного платежного бланка); через другие платежные системы посредством единого платежного документа с обязательным указанием номера договора (Лицевого счета) на платежном бланке.

13.18. Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на счет Абонента или возврат денежных средств не производится.

13.19. В случае возникновения спорных ситуаций при оплате Услуг Оператора посредством банковских карт, платежных терминалов или иных платежных систем, Абонент обязан по требованию Оператора предоставить все документы, подтверждающие проведение операций по оплате. Непредставление указанных документов может повлечь за собой временное приостановление оказания Услуг Оператора до разрешения спорной ситуации.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

14.1. Стороны несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и Договором об оказании услуг связи физическому лицу.

14.2. Оператор не несет ответственности:

- за неудовлетворительное качество Услуг или нарушение сроков оказания Услуг вследствие неисправностей Абонентской линии или Абонентской распределительной системы, использования Абонентом нелицензионного программного обеспечения, неисправного пользовательского (оконечного) оборудования или оборудования, не отвечающего установленным техническим нормам и требованиями, а также в случае подключения Абонентом пользовательского (оконечного) оборудования с нарушением требований к электропитанию;

- за убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами пароля доступа Абонента, логина, кодов доступа Абонента от Личного кабинета Абонента. В случае несанкционированного завладения посторонними лицами паролем (логином, кодом доступа) Абонент обязан немедленно изменить пароль (логин) и оповестить Оператора о компрометации паролей;

- за возможные потери и убытки Абонента, возникшие в результате его действий, связанных с использованием сети Интернет;

- в случаях повреждений Абонентской распределительной системы или Пользовательского (оконечного) оборудования, произошедших не по вине Оператора;

- за несоблюдение сроков начала оказания Услуг, а также технического обслуживания и ремонта Абонентской линии и оборудования в случае отсутствия Абонента в помещении в согласованные сроки, а также нарушения Абонентом своих обязательств, предусмотренных пунктом 12.2.6 настоящих Правил;

- за неправильность зачисления денежных средств на счет Абонента или возврат денежных средств в случаях неправильного заполнения Абонентом платежных документов;

- за качество работы и возможные ошибки других организаций, осуществляющих прием платежей в пользу Оператора.

14.3. Абонент несет ответственность за достоверность информации, предоставляемой Оператору в рамках исполнения Договора об оказании услуг связи физическому лицу.

14.4. Абонент несет ответственность за все возникшие убытки и риски наступления неблагоприятных последствий, возникших в следствии не исполнения / не своевременного исполнения своих обязательств, предусмотренных п. 12.2.4 настоящих Правил .

14.5. Абонент осознает риски, связанные с использованием Услуги «Доступ в Интернет» и самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом с помощью Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента по сети Интернет, в том числе: за достоверность указанной информации, правомерность ее распространения и соответствие действующему законодательству

14.6. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору в случае, если оно явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе: стихийных природных явлений (землетрясений, наводнений, пожара и т.д.), действий объективных внешних факторов (военные действия, акты органов государственной власти и управления и других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Оператора), а также других чрезвычайных обстоятельств, подтвержденных в установленном законодательством порядке.

15. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

15.1. Заявки на устранение неисправностей принимаются в Абонентском отделе Оператора по адресу: г. Хабаровск, проспект 60-летия Октября, д. 188 или по телефонам, указанным на официальном сайте Оператора (www.strela27.ru) в часы работы Оператора.

15.2. При устранении неисправностей время выезда специалистов и проведение ремонтных работ определяется по согласованию с Абонентом.

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

15.4. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности Абонентской распределительной системы, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом или третьими лицами и т.п.) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста, а также работ по восстановлению доступа к Сети (восстановление Абонентской распределительной системы, настройка Пользовательского (оконечного) оборудования) согласно действующим тарифам Оператора.

16. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ

16.1. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

16.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию.

16.3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления Оператору.

16.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставлении счета.

16.5. К претензии прилагаются копии Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору.

16.6. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии.

16.7. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту.

16.8. В случае если претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации.

16.9. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд.

16.10. Спор может быть передан на рассмотрение в суд лишь после соблюдения Абонентом досудебного (претензионного) порядка в соответствии со статьей 55 Федерального закона от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи».

16.11. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

16.12. В случае неисполнения Абонентом обязанностей по погашению возникшей задолженности, Оператор вправе осуществлять взыскание задолженности в досудебном и судебном порядке, в том числе с привлечением третьих лиц. Подписывая Договор, Абонент соглашается с тем, что Оператор в целях взыскания задолженности Абонента вправе передавать третьим лицам, привлекаемым на основании соответствующего договора, персональные данные Абонента, необходимые для осуществления указанными третьими лицами взыскания задолженности в досудебном (судебном) порядке.

Абонент вправе отозвать свое согласие на передачу его персональных данных третьим лицам в вышеуказанных целях путем направления Оператору письменного уведомления. В случае отзыва Абонентом согласия на передачу персональных данных третьим лицам в целях взыскания задолженности, Оператор осуществляет взыскание задолженности своими силами в судебном порядке с возмещением Абонентом всех судебных расходов и взысканием с него установленных сумм пеней и штрафов.

17. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

17.1. В случае нарушения Абонентом обязательств и требований, предусмотренных Законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и Договором об оказании услуг связи, в том числе нарушения сроков оплаты Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушений, уведомив об этом Абонента любым доступным способом.

17.2. Действие Договора может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента с указанием периода и причины приостановления оказания услуг. В этом случае Оператор в течение периода времени, определенного условиями (в том числе техническими) предоставления конкретной услуги,

осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг Абонентом в любой момент времени. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

17.3. Если Абонент не оплачивает Услугу в соответствии с выбранным Тарифным планом, в порядке и в сроки, предусмотренные Договором, Тарифами и настоящими Правилами, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Абоненту. Во всех случаях временного приостановления оказания Абоненту услуг связи без расторжения договора (в частности, из-за нарушения порядка оплаты, активности вредоносных программ, нарушения Абонентом Правил пользования услугами), Абоненту начисляется «Плата за резервирование порта» (в случае приостановки доступа к сети Интернет) и/или «Плата за техническое обслуживание Сети» (в случае приостановки доступа к услуге кабельное телевидение). Эти услуги оплачиваются Абонентом за весь период приостановления Услуги.

17.4. Абонент вправе временно приостанавливать оказание Оператором Услуг на 7 (семь) календарных дней путем направления соответствующего письменного заявления или через Личный кабинет. В этот период списание денежных средств с Лицевого счета Абонента не производится. Приостановление Услуги Абонентом возможно не более 2 (двух) раз за календарный год.

17.5. В случае приостановления оказания Услуги, на основании заявления Абонента, выделенные ресурсы (фиксированный внешний IP-адрес и др.) сохраняются (бронируются) за Абонентом, при этом абонентская плата за резерв ресурса взимается с Абонента в соответствии с действующими условиями тарификации.

17.6. В случае, если оказание Услуг связи приостановлено более чем на 30 (тридцать) календарных дней, по причине отсутствия денежных средств на Лицевом счете Абонента, сохранение (бронирование) раннее выделенных Абоненту ресурсов (фиксированный внешний IP-адрес и др.) не производится.

17.7. Возобновление оказания услуг происходит при условии, что на Лицевом счете Абонента находится сумма, достаточная для оплаты услуг по выбранному Тарифному плану.

17.8. Настоящим устанавливается, что предложением Оператора об изменении и/или дополнении Договора, в том числе настоящих Правил, является опубликование текста изменений соответствующего документа на сайте Оператора (www.strela27.ru), а также доведение указанных изменений до всеобщего сведения в месте продажи и обслуживания Абонентов Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

17.9. Принятием Абонентом предложения, указанного в п. 17.8. настоящих Правил, являются конклюдентные действия по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора и (или) Правил.

17.10. Договор об оказании услуг связи прекращает свое действие в случае:

17.10.1. прекращения у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование;

17.10.2. отсутствия у Оператора действующих лицензий на оказание услуг связи, предусмотренных Договором.

17.11. При прекращении действия Договора единовременные платежи за подключение к Сети Оператора Абоненту не возвращаются.

17.12. Договор может быть расторгнут:

17.12.1. в любое время по соглашению Сторон;

17.12.2. по инициативе Абонента после оплаты оказанных ему услуг в полном объеме.

В случае одностороннего расторжения Договора об оказании услуг связи по инициативе Абонента, Абонент обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения Договора, в письменном виде уведомить об этом Оператора, а также при аренде оборудования, вернуть указанное оборудование Оператору в исправном состоянии или компенсировать его стоимость, выкупив оборудование

17.12.3. по инициативе Оператора в следующих случаях:

а) неисполнение или ненадлежащее исполнение Абонентом своих обязательств, предусмотренных законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и условиями Договора;

б) неоднократного нарушение Абонентом общепринятых правил пользования услугами связи или норм настоящих Правил и условий Договора;

в) продажи (или передачи третьим лицам) Абонентом услуг, предоставляемых Оператором по Договору, а также передачи своих прав и обязанностей по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора;

г) ввиду отсутствия технической возможности;

д) прекращение Абонентом пользования Услугами Оператора на срок более чем 6 (шесть) месяцев;

е) в случае, если с момента образования нулевого или отрицательного Баланса лицевого счета Абонента прошло более 90 (девяносто) дней, при этом Договор расторгается без письменного уведомления Абонента;

ж) по решению суда.

17.13. Если заключение Договора произведено по Тарифному плану в соответствии со специальным предложением, предусматривающим гарантии и/или обязательства со стороны Абонента в течение оговоренных условиями специального предложения сроков, то в случае досрочного расторжения договора Абонент обязан возместить Оператору разницу между стоимостью Услуг Оператора в соответствии с Тарифным планом и стоимостью Услуг Оператора, фактически оплаченных Абонентом согласно с условиями специального предложения.

17.14. При расторжении Договора по причинам, отличным от изложенных выше, вопросы, не урегулированные настоящими Правилами оказания услуг связи, решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

17.15. В случае одностороннего расторжения Договора об оказании услуг связи по инициативе Оператора, Оператор обязан надлежащим образом уведомить Абонента о дате и причине расторжения Договора.

17.16. Расторжение Договора между Оператором и Абонентом не освобождает последнего от обязанности компенсировать Оператору имеющуюся на момент расторжения задолженность по оплате услуг.

17.17. Расторжение Договора влечет за собой прекращение обязательств Сторон по нему, но не освобождает от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий Договора.

18. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ И НОРМЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ.

18.1. Работоспособность Сети Оператора гарантируется в течение 97% времени предоставления услуг. Измерение процента готовности сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.

18.2. Значение технических показателей качества телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных:

18.2.1. Полоса пропускания линии связи в сети передачи данных – определяется техническими возможностями Сети Оператора;

18.2.2. Коэффициент потерь пакетов информации – не более 10^{-3} ;

18.2.3. Среднее время задержки передачи пакетов информации – не более 1000 мс;

18.2.4. Достоверность передачи данных (для оптоволоконных линий связи) – 10^{-9}

18.2.5. Значение скорости получения информации (обратный канал) в проводных сетях доступа – не менее 256 кбит/с;

18.3. Приведенные в пункте 18.2 значения технических показателей качества телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных, достижимы только при идеальных условиях работы Сети Оператора и зависят от естественных ограничений технического ресурса Сети.

18.4. Параметры, характеризующие уровень обслуживания Абонентов:

18.4.1. Среднее время ожидания Абонентом ответа службы поддержки Оператора – не более 15 мин;

18.4.2. Среднее время доступа к системе информационно-справочного обслуживания – не более 1 мин;