



## Правила предоставления и пользования телематическими услугами связи ООО "Молния" для физических и юридических лиц.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Используемые в настоящем договоре понятия означают следующее:

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

**"абонентская линия"** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

**"абонентский интерфейс"** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

**"абонентский терминал"** - совокупность технических и программных средств, применяемых абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

**"вредоносное программное обеспечение"** - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

**"информационная система"** - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

**"информационно-телекоммуникационная сеть"** - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

**"предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети"** - обеспечение возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети;

**"предоставление доступа к сети передачи данных"** - совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю телематических услуг связи;

**"протокол обмена"** - формализованный набор требований к структуре телематического электронного сообщения и алгоритму обмена телематическими электронными сообщениями;

**"сетевой адрес"** - номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему;

**"спам"** - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

**"тарифный план"** - совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи;

**"телематическое электронное сообщение"** - одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию, структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и абонентским терминалом;

**"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 пользовательским (оконечным) оборудованием;

**"унифицированный указатель"** - совокупность букв, цифр, символов, однозначно определяющих в информационно-телекоммуникационной сети информационную систему с определенным для такой сети форматом.

1.2. Оператор связи оказывает Абоненту телематические услуги связи «Доступ в Интернет» (далее – Услуги) на территории Ставропольского края, на основании лицензий выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, а Абонент оплачивает на условиях настоящего Договора оказанные услуги связи.

1.3. Условия Договора устанавливаются Оператором связи самостоятельно в соответствии с действующим законодательством и выданными Оператору связи лицензиями на предоставление телематических услуг связи.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 2.1.** Оператор связи обязуется оказывать, а Абонент обязуется оплачивать услуги в соответствии с условиями настоящего договора.
- 2.2.** Оператор связи предоставляет Абоненту Услугу «Доступ в Интернет» - предоставление постоянного доступа посредством технологии абонентской линии.
- 2.3.** Услуга предоставляется с использованием технических средств телематических служб, находящихся в зоне ответственности Оператора связи. Каналы связи между оборудованием Оператора связи и абонентским оборудованием организуются Оператором связи по технологии GPON с использованием сети передачи данных Оператора.
- 2.4.** Услуга предусматривает предоставление локального (внутреннего) IP-адреса.
- 2.5.** Скорость передачи данных на организуемом канале ограничивается Оператором связи на станционном оборудовании в соответствии с условиями тарифного плана.
- 2.6.** Услуга может использоваться для доступа исключительно посредством сетей Оператора связи к информационным ресурсам Оператора и к сети Интернет, в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
- 2.7.** Дополнительные услуги и иные услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности, оказываются Оператором или третьими лицами, имеющими право на оказание соответствующих услуг, и оплачиваются Абонентом в порядке, предусмотренном настоящим Договором, договором с третьим лицом и порядком предоставления и оплаты соответствующих услуг.

## **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

- 3.1.** Оказание телематических услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии осуществляется на основании договора, заключенного в письменной форме. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается Абоненту.
- 3.2.** Для заключения договора с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор (далее - Заявитель), подает Оператору заявление о заключении договора (далее - заявление). Порядок регистрации и форма заявлений устанавливаются Оператором связи. Оператор связи обязан оповестить заявителя о регистрации заявления в 3-дневный срок. Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.
- 3.3.** Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При ее наличии Оператор связи заключает с заявителем договор.
- 3.4.** Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе Оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней с даты окончания проверки, предусмотренной пунктом 3.3 настоящих Правил.
- 3.5.** В случае отказа или уклонения Оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении Оператора связи к его заключению. Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных лежит на Операторе связи.
- 3.6.** Сторонами договора, заключаемого в письменной форме, могут выступать гражданин, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и Оператор, с другой стороны. При этом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность; представитель юридического лица предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа), а также копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица; индивидуальный предприниматель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования телематическими услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор.
- 3.7.** Для пользования услугами Абонент обязан иметь в распоряжении пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, соответствующее требованиям, установленным Оператором.
- 3.8.** При подключении Услуги Оператор связи предоставляет по желанию в пользование Абонента оборудование, указанное в Акте приема-передачи. При расторжении договора исправные установленные комплектующие подлежат возврату Оператору.
- 3.9.** В соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Оператор связи в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Оператор связи обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных Услугах, обрабатывает данные Абонента с помощью своих программно-аппаратных средств.
- 3.10.** Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать Абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. ОПЕРАТОР СВЯЗИ ОБЯЗАН:**

- 4.1.1.** Оказывать Абоненту телематические услуги связи 24 часа в сутки в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, лицензией и договором.

- 4.1.2.** Извещать Абонента в местах работы с Абонентами, через средства массовой информации и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.
- 4.1.3.** Оказывать 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;
  - 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.
- 4.1.4.** Устранять в 3-хдневный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи.
- 4.1.5.** Возобновить оказание телематических услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).
- 4.1.6.** Обеспечить в целях оказания телематических услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса.
- 4.1.7.** Выполнять обязательства, добровольно взятые на себя согласно дополнительных соглашений к настоящему договору.
- 4.1.8.** Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент, по желанию сообщает Оператору связи.
- 4.1.9.** Использовать русский язык, при осуществлении взаимоотношений с Абонентом, возникающих при оказании телематических услуг связи.
- 4.1.10.** Обеспечить соблюдение тайны связи.
- 4.1.11.** Иметь систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления Абоненту информации, связанной с оказанием телематических услуг связи. В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

## **4.2. ОПЕРАТОР СВЯЗИ ИМЕЕТ ПРАВО:**

- 4.2.1.** Информировать Абонента о состоянии счета, по средствам СМС сообщений. Приостанавливать оказание телематических услуг связи Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных договором, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
- 4.2.2.** Для выполнения настоящего договора, на время его действия, Оператор связи может передать в безвозмездное временное пользование Абоненту имущество (оборудование связи), подлежащее возврату в случае расторжения настоящего договора. Передача и возврат Оборудования производится по Акту приемки-передачи Оборудования.
- 4.2.3.** Производить профилактические работы, модернизировать сеть передачи данных, использовать установленное у Абонента оборудование для подключения третьих лиц с целью наилучшего использования потенциала сети.
- 4.2.4.** Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.
- 4.2.5.** Временно полностью или частично с предварительным уведомлением об этом Абонента, в связи с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других регламентных и профилактических работ на сети связи Оператора.
- 4.2.6.** При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор связи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекратить или ограничить оказание телематических услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации имеют право на приоритетное пользование телематическими услугами связи.
- 4.2.7.** Оператор связи может оказывать не только телематические услуги связи, но и услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, если для этого не требуется отдельной лицензии и им соблюдаются требования, предусмотренные 3.10 настоящих Правил. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется Оператором.

#### **4.3. АБОНЕНТ ОБЯЗАН:**

- 4.3.1. Самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета согласно пункту 5.12 настоящего договора и вносить соответствующую абонентскую плату.
- 4.3.2. Использовать для получения телематических услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует требованиям установленным Оператором.
- 4.3.3. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.
- 4.3.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 4.3.5. Нести все расходы на его эксплуатацию, а также риски связанные с утратой или случайным повреждением пользовательского оборудования.
- 4.3.6. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 4.3.7. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.

#### **4.4. АБОНЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:**

- 4.4.1. Расторгнуть настоящий договор в течении 3 месяцев со дня подписания настоящего договора без объяснения причин, а Оператор связи обязан вернуть Абоненту полную стоимость работ и оборудования, указанную в акте о начале предоставления услуг
- 4.4.2. Заказывать (отменять) дополнительные Услуги, изменять тарифные планы, оформив соответствующие заявления и/или дополнительные соглашения, которые после их подписания Сторонами будут считаться неотъемлемыми частями настоящего договора, либо обратившись к Оператору через средства связи, назвав номер договора, ФИО, иную необходимую информацию. Смена Абонентом тарифного плана допускается не чаще одного раза в календарный месяц.
- 4.4.3. Отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.
- 4.4.4. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 4.4.5. Требовать от Оператора связи исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору связи.

### **5. ФОРМА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА ОКАЗАННЫЕ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ.**

- 5.1. Стоимость подключения Услуги и ежемесячная плата согласно выбранному тарифу оплачивается Абонентом в момент подписания Акта выполненных работ на расчетный счет Оператора или при помощи электронных платежных систем с обязательным указанием номера настоящего договора (лицевого счета).
- 5.2. Оператор связи не вправе требовать плату за оказание телематических услуг связи за тот период, в течение которого оказание телематических услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.3. Оператор связи обязан вести лицевой и (или) лицевые счета Абонента, на которых отражаются поступление средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты телематических услуг связи, оказанных в соответствии с договором.
- 5.4. Плата за предоставление Оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно.
- 5.5. Тариф на предоставление Оператором связи доступа к сети передачи данных устанавливается Оператором связи самостоятельно, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 5.6. Единица тарификации потребления телематических услуг связи устанавливается Оператором связи. Учет потребленных пользователем услуг связи ведется в соответствии с принятой Оператором связи единицей тарификации.
- 5.7. Тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи, а также стоимость неполной единицы тарификации устанавливаются Оператором связи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 5.8. Для граждан, использующих телематические услуги связи в личных целях, и для юридических лиц и граждан, использующих телематические услуги связи в иных целях, могут быть установлены различные тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи.
- 5.9. Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и праздничным дням, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации.
- 5.10. Оплата телематических услуг связи осуществляется в российских рублях в соответствии с выбранными Абонентом тарифом и (или) тарифным планом для оплаты телематических услуг связи.
- 5.11. Основанием для выставления счета Абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором связи для учета объема оказанных им телематических услуг связи.
- 5.12. Информация по платежам, внесенным в качестве оплаты за Услуги, отражается в личном кабинете Абонента на сайте [my.imolnija.ru](http://my.imolnija.ru)

**5.13.** Абонентская плата списывается ежедневно равными долями в соответствии с тарифным планом. Предоставление Услуг автоматически приостанавливается, в том числе с прерыванием текущей сессии доступа к сети Интернет, если баланс лицевого счета становится меньшим, чем сумма ежедневного списания. В случае приостановления оказания услуг доступ к сети Интернет возобновляется в течении суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг, или с момента поступления денежных средств на счет Оператора.

**5.14.** Зачисление денежных средств на лицевой счет Абонента производится в размере поступившей на расчетный счет Оператора суммы в рублях.

**5.15.** Тарифы на Услуги, единица тарификации Услуг и порядок оплаты устанавливаются Оператором связи в тарифных планах (Приложение 1).

**5.16.** Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор связи обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств.

**5.17.** Счет, выставляемый Абоненту за оказанные телематические услуги связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах Абонента и который содержит следующие сведения:

- а) реквизиты Оператора;
- б) сведения об Абоненте;
- в) расчетный период, за который выставляется счет;
- г) номер лицевого счета Абонента;
- д) данные о суммарном количестве оказанных телематических услуг связи за расчетный период и период оказания телематических услуг связи, а также объем каждой телематической услуги связи, оказанной Абоненту;
- е) общая сумма, предъявляемая к оплате;
- ж) размер остатка средств на лицевом счете (при авансовом платеже);
- з) дата выставления счета;
- и) срок оплаты счета;
- к) сумма, предъявляемая к оплате по каждому виду телематических услуг связи и технологически неразрывно связанных с ними услуг;
- л) виды оказанных телематических услуг связи.

**5.18.** Расчетный период, за который выставляется счет за оказание телематических услуг связи - один месяц.

**5.19.** По обращению Абонента Оператор связи производит детализацию счета, то есть предоставляет дополнительную информацию об оказанных телематических услугах связи, за что может устанавливать отдельную плату.

**5.20.** Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных авансом за пользование телематическими услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими телематическими услугами связи не по вине Абонента.

## **6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И УСЛОВИЯ ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ**

**6.1.** Договор заключен на 12 месяцев и считается автоматическим продленным на срок в 12 месяцев, если ни одна из сторон не высказала возражений о продлении настоящего договора.

**6.2.** Договор вступает в силу и становится обязательным с даты его подписания обеими Сторонами.

**6.3.** Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных Оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Также Абонент обязан вернуть пользовательское (оконечное) оборудование Оператору в соответствии с п. 3.8 настоящего договора.

**6.4.** В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных договором, 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.

**6.5.** Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание телематических услуг связи, Оператор связи вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, а Абонент обязан вернуть пользовательское (оконечное) оборудование Оператору в соответствии с п. 3.8 настоящего договора.

**6.6.** По письменному заявлению Абонента Оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание телематических услуг связи Абоненту. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

**6.7.** Действие договора, предусматривающего предоставление доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии, может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, который был выделен при заключении договора, действие которого приостанавливается, или иного уникального кода идентификации.

**6.8.** Внесение изменений в договор, заключенный в письменной форме, в том числе изменений, касающихся выбора Абонентом другого тарифного плана для оплаты телематических услуг связи, оформляется путем заключения дополнительного соглашения к договору. Плата за изменение тарифного плана с Абонента не взимается.

**6.9.** В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения Оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор, если иное не установлено договором.

**6.10.** Если Абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие договора прекращается. При этом Оператор связи, являющийся стороной этого договора, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор. В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи Абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

**6.11.** До истечения предусмотренного Гражданским кодексом Российской Федерации срока принятия наследства, в состав которого входит помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием для предоставления доступа к сети передачи данных, Оператор связи не имеет права распоряжаться техническими средствами, предназначенными для подключения этого оборудования к сети передачи данных. Лицо, принявшее наследство, в течение 30 дней с даты вступления в наследство вправе подать Оператору связи заявление. Оператор связи обязан в течение 30 дней с даты регистрации заявления заключить с наследником договор. Если заявление не подано в установленный срок, Оператор связи вправе распорядиться техническими средствами, предназначенными для подключения оборудования в целях предоставления доступа к сети передачи данных, по своему усмотрению.

**6.12.** По заявлению Абонента-гражданина в договоре может быть указан новый Абонент-гражданин. При этом новым Абонентом может стать член семьи Абонента, зарегистрированный по месту жительства Абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлен абонентский терминал.

**6.13.** При реорганизации или переименовании Абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договоре могут быть указаны правопреемник или новое наименование Абонента - юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор, решается в соответствии с разделительным балансом, в котором определяется, кому из правопреемников перейдет помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием.

**6.14.** Расторжение договора не освобождает Стороны от погашения имеющейся задолженности.

**6.15.** Неиспользованный аванс на лицевом счете Абонента при расторжении Договора подлежит возврату Абоненту при его обращении в сроки, предусмотренные действующим законодательством. Оператор связи не осуществляет возврат неиспользованного аванса по истечению срока исковой давности.

## **7. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

**7.1.** Споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему договору или в связи с его исполнением, Стороны стремятся разрешить путем переговоров.

**7.2.** Абонент вправе обжаловать решение и действие (бездействие) Оператора связи, связанные с оказанием телематических услуг связи.

**7.3.** Оператор связи имеет книгу жалоб и предложений и обязан выдавать ее по первому требованию Абонента.

**7.4.** Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**7.5.** При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию телематических услуг связи Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору связи претензию.

**7.6.** Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором связи. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору.

**7.7.** Претензия рассматривается Оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту.

**7.8.** Если претензия признана Оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом. Требования Абонента о возврате уплаченных за оказание телематических услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления телематических услуг связи, признанные Оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**8.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Оператор связи несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- а) нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;
- б) нарушение предусмотренных договором сроков оказания телематических услуг связи;
- в) неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором;
- г) некачественное оказание телематических услуг связи;
- д) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте-гражданине, ставших известными Оператору связи ввиду исполнения договора.

**8.2.** При нарушении Оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи Абонент-гражданин по своему выбору вправе:

- а) назначить Оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана телематическая услуга связи;
- б) потребовать уменьшения стоимости телематических услуг связи;

в) расторгнуть договор.

**8.3.** При нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных Оператор связи уплачивает Абоненту-гражданину неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера предусмотренной договором платы.

**8.4.** В случае нарушения Оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи Абонент вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных им в связи с нарушением указанных сроков.

**8.5.** В случаях, указанных в подпунктах "в" и "г" пункта 8.1 настоящего договора, Абонент вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи;

б) соответствующего уменьшения стоимости оказания телематических услуг связи;

**8.6.** В случае нарушения Оператором связи установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте-гражданине, ставших ему известными ввиду исполнения договора, Оператор связи по требованию Абонента-гражданина возмещает причиненные этими действиями убытки.

**8.7.** Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании телематическими услугами связи.

**8.8.** Абонент несет ответственность перед Оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата телематических услуг связи;

б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала;

в) нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям;

г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора связи.

**8.9.** В случаях, указанных в подпунктах "б" - "г" пункта 8.8 настоящих Правил, Оператор связи вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

**8.10.** В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты телематических услуг связи Абонент уплачивает Оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных телематических услуг связи, если меньший размер не указан в договоре, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

**8.11.** В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании телематических услуг связи гражданин-абонент и вправе отказаться от исполнения договора и обратиться в суд с иском о возврате средств, уплаченных за оказанные телематические услуги связи, и о возмещении понесенных убытков.

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

## **9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

**9.1.** Обстоятельства непреодолимой силы по настоящему Договору будут признаны: пожар, землетрясение, наводнение, стихийные бедствия, война, военные действия любого характера, законодательные и иные нормативные акты и решения, изданные в течение срока действия настоящего Договора, а также иные обстоятельства непреодолимой силы (в т.ч. незаконные действия третьих лиц), на возникновение и действия которых Стороны не могли повлиять разумными мерами в случае, если указанные обстоятельства прямо повлияли на возможность исполнения обязательства по настоящему Договору.

**9.2.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательства по настоящему Договору, если оно явилось обстоятельством непреодолимой силы и подтверждено соответствующими документами компетентных органов. При этом срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства или их последствия. В этом случае ни одна из сторон не несет никаких обязательств по компенсации возможных потерь другой Стороны.

**9.3.** В соответствии с Законом РФ «О связи» и особыми условиями лицензирования Оператор связи должен предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации. Оператор связи не несет ответственность за прерывание связи, вызванное передачей сообщений, касающихся безопасности человеческой жизни.

## **10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Условия настоящего договора, а также условия приложений (дополнений и т.п.) к нему представляют собой конфиденциальную информацию и не подлежат передаче третьим лицам, а также не могут быть сделаны достоянием гласности, как частично, так и полностью, без письменного согласия другой Стороны.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**11.1.** Условия настоящего договора определяют соглашение между Сторонами и заменяют все достигнутые ранее устные и (или) письменные договоренности по предмету настоящего договора.

**11.2.** Во всем остальном, что касается исполнения Сторонами настоящего договора и не предусмотрено в нем, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ, регулирующим оказание услуг связи.

**11.3.** Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.