

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

в редакции от «09» января 2019 года

Указанные ниже определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в договорах об оказании услуг:

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- 1.1. **«Договор»** - договор об оказании услуг, заключаемый между Оператором и Абонентом, именуемый так совместно со всеми Приложениями, Изменениями, Дополнениями, Актами и Дополнительными соглашениями к нему.
- 1.2. **«Услуги»** - услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании настоящего Регламента и Договора об оказании услуг.
- 1.3. **«Абонентская плата»** - предусмотренный тарифным планом Абонента (тарифными планами Абонента, в случае, если Абонент подключает в рамках Договора несколько видов Услуг, каждый вид Услуг определяется отдельным Приложением к Договору) фиксированный платеж за Услуги, оказываемые Абоненту в течение Расчетного периода.
- 1.4. **«Лицевой счет»** — номер счета в биллинговой системе Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги.
- 1.5. **«Личный кабинет»** — индивидуальная страница Абонента, создаваемая и поддерживаемая Оператором на сайте: _____, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. На данной странице Оператором размещаются счета, а также счета-фактуры и акты оказанных услуг для юридических лиц, информация о подключенных услугах, специальные уведомления Оператора в адрес Абонента, а также иная информация, размещенная в соответствии с Регламентом оказания Услуг и условиями Договора.
- 1.6. **«Баланс Лицевого счета»** - разность между суммой денежных средств, внесенных на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с Лицевого счета.
- 1.7. **«Расчетный период»** — календарный месяц, в котором Абоненту были оказаны Услуги.
- 1.8. **«Предварительный платеж»** - платеж в счет предварительной оплаты Услуг, вносимый Абонентом при организации доступа к Услугам Оператора каждого объекта Абонента.
- 1.9. **«Инсталляционный платеж»** - платеж вносимый Абонентом за организацию доступа к Услугам Оператора каждого объекта Абонента.
- 1.9. **«Списание денежных средств с Лицевого счета»** – списание Оператором денежных средств из платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.
- 1.15. **«Авторизация Абонента»** - осуществление Абонентом, в установленных Оператором случаях, определенных действий, направленных на регистрацию Абонента либо Оборудования в сети связи Оператора, в целях подключения и дальнейшего пользования Услугой, предусмотренной соответствующим Приложением.
- 1.16. **«Правила оказания услуг связи»** - упоминаемые совместно или отдельно Правила оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575, Правила оказания услуг связи по передаче данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32, Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 г. № 310.
- 1.17. **«Спам»** - не заказанные предварительно потребителями электронные сообщения, которые являются массовыми, либо в которых не приведены достоверные данные о полном названии, личном почтовом или электронном адресе заказчика или отправителя, либо дальнейшее получение которых потребитель не может прекратить путем информирования об этом заказчика или отправителя.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент оказания Услуг разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и ООО «Сеть» по поводу предоставления услуг ООО «Сеть». Регламент содержит условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров об оказании услуг.

3. УСЛУГИ ООО «СЕТЬ»

3.1. Перечень Услуг, которые могут быть оказаны Оператором Абонентам в рамках Договоров:

- Услуги передачи данных и телематические услуги (организация доступа и доступ к сети передачи данных, соединение по сети передачи данных, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений, доступ к услугам связи других взаимодействующих с ООО «Сеть» операторов связи);

- Услуги местной телефонной связи и услуги доступа к услугам внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи;

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен Оператором по желанию Абонента при возникновении технической возможности для оказания других услуг, а также при получении Оператором соответствующих лицензий.

Без получения дополнительной лицензии Оператор имеет право оказывать Абоненту услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень дополнительных услуг изложен Оператором на сайте: snet.link и (или) в Личном кабинете.

3.2. Заказанные Абонентом Услуги, описание абонентской линии, используемые абонентские интерфейсы, технические показатели, абонентские телефонные номера, выделенные Абоненту при заключении Договора, вид (тип) окончного оборудования, схема его включения и вид использования, выбранный Абонентом тарифный план определяются в соответствующих Приложениях к Договору и/или в Личном кабинете Абонента.

3.3. Перечень, виды, состав и наименование Услуг, тарифы на оказываемые Услуги, порядок и форма оплаты Услуг может изменяться Оператором в одностороннем порядке с обязательным предварительным уведомлением Абонента за 10 (десять) рабочих дней до даты введения изменений. В случае несогласия Абонента с изменениями Оператора, Абонент обязан письменно сообщить об этом Оператору в течение 5(пяти) рабочих дней с момента получения уведомления Оператора. В этом случае Договор полностью либо в части отдельного Приложения с изменениями в котором не согласен Абонент, считается расторгнутым с даты внесения изменений. Отсутствие письменного несогласия Абонента считается его согласием продолжить работу по Договору на предложенных Оператором новых условиях.

3.4. Порядок организации предоставления Услуг и условия их предоставления Абоненту определяются в соответствующем разделе Регламента оказания Услуг.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ

4.1. Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания биллинговой системы Оператора, учитывающего объем оказанных Услуг, а также иные основания, предусмотренные условиями Договора и настоящим Регламентом оказания Услуг.

4.2. Расчеты за Услуги производятся с применением абонентской системы оплаты Услуг, если иное не определено выбранным Абонентом тарифным планом.

4.3. При организации доступа Абонента к Услугам Абонент, в соответствии с выставленным счетом, вносит на расчетный счет или в кассу Оператора Предварительный/Инсталляционный платеж в размере, определенном в соответствующем Приложении к Договору. Организация доступа к каждой Услуге осуществляется только после внесения Абонентом суммы отдельного Предварительного/Инсталляционного платежа, который должен быть оплачен Абонентом в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты выставления счета. В случае невнесения платежа в указанный срок Договор считается не вступившим в силу и подлежит аннулированию.

4.4. Взимание оплаты за Услуги осуществляется в российских рублях и производится путем Списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.

4.5. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента ежедневно, равными частями по количеству календарных дней в месяце. Оператор в одностороннем порядке может менять периодичность списания Абонентской платы. За месяц, в котором производится организация Услуги, Абонентская плата взимается, и Услуги предоставляются пропорционально количеству оставшихся до конца месяца дней.

4.6. С Лицевого счета Абонента списываются иные платежи за Услуги, предусмотренные Договором, а также услуги, подключенные Абонентом через Личный кабинет, и услуги Абонентам, реализуемые Оператором в рамках заключенных с операторами внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи агентских договоров, в порядке, предусмотренном соответствующим Приложением к Договору, либо в порядке, изложенном Оператором в настоящем Регламенте оказания услуг и/или в Личном кабинете.

4.7. В случае, если после списания в соответствии с п.4.5, п.4.6 настоящего Регламента оказания услуг, Баланс Лицевого счета принимает отрицательное значение, обязательство Абонента по оплате каждого вида Услуг считается невыполненным и оказание Услуг может быть приостановлено Оператором.

4.8. При ведении расчетов с юридическими лицами Оператор выставляет Абоненту счета-фактуры ежемесячно в течение 5 календарных дней после окончания Расчетного периода путем размещения указанных документов в Личном кабинете Абонента. Бумажные экземпляры счетов, счетов-фактур и актов оказанных услуг Абонент получает на руки в офисе Оператора.

4.9. При осуществлении безналичного платежа в платежном поручении банку Абонент указывает номер Договора, номер оплачиваемого счета и назначение платежа с тем, чтобы Оператор мог идентифицировать получаемые платежи. Абонент не имеет право менять форму выставленного Оператором счета.

4.10. Абонент считается исполнившим свою обязанность по оплате Услуг с момента поступления на расчетный счет или в кассу Оператора денежных средств в полном объеме.

4.11. При несогласии с суммой списанных с Лицевого счета денежных средств Абонент вправе направить Оператору письменную обоснованную претензию в течение месяца с даты списания денежных средств. В случае согласия Оператора с претензией Абонента сумма, подлежащая списанию с Лицевого счета Абонента в месяце, следующем за Расчетным периодом, уменьшается на признанную Оператором обоснованную сумму претензии Абонента. В случае расторжения договора согласно разделу 15 настоящего Регламента оказания Услуг Оператор возвращает Абоненту признанную обоснованную сумму претензии по письменному заявлению Абонента.

4.12. Услуги, предоставленные Оператором в каждом Расчетном периоде, считаются надлежащим образом оказанными Оператором и принятыми Абонентом на последнюю дату месяца, следующего за Расчетным периодом, если Абонент не предъявил письменную обоснованную претензию, касающуюся объема и качества Услуг.

5. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОР ОБЯЗАН:

5.1. Организовать Абоненту доступ к Услугам в порядке и на условиях, определенных в настоящем Регламенте оказания услуг либо в Личном кабинете.

5.2. Обеспечить возможность качественного и непрерывного пользования Абонентом Услугами в соответствии с законодательными и иными нормативно-правовыми актами РФ, условиями лицензий, настоящим Регламентом оказания услуг и Договором.

5.3. Обеспечивать работоспособность используемого Абонентом Оборудования Оператора 24 часа в сутки, семь дней в неделю, за исключением времени проведения Оператором необходимых ремонтных и/или профилактических работ, о которых Абонент уведомляется не менее чем за 24 часа с указанием продолжительности работ путем размещения соответствующего сообщения на сайте: snet.link

5.4. Предоставлять Абоненту возможность получения телефонных консультаций службы поддержки по вопросам, касающимся предоставляемых Услуг. Режим работы службы поддержки и контактные телефоны указаны на сайте: snet.link. Информацию по вопросам, касающимся предоставляемых Услуг, Абонент может получить в Личном кабинете.

5.5. Возобновить оказание Услуг Абоненту, если оказание Услуг было приостановлено ввиду недостаточности Баланса Лицевого счета, при Балансе Лицевого счета, достаточном для оплаты Услуг.

5.6. Предоставлять Абоненту данные о суммарном объеме оказанных Оператором Услуг за календарный месяц путем размещения указанной информации в Личном кабинете Абонента.

5.7. Уведомлять Абонента об изменении перечня, видов, состава и наименования Услуг, тарифов на оказываемые Услуги, порядка и формы оплаты Услуг, не менее, чем за 10 (десять) рабочих дней до начала внесения изменений путём размещения такой информации на сайте: snet.link и в Личном кабинете Абонента.

5.8. Своевременно информировать Абонента об изменении наименования, почтового адреса и/или реквизитов Оператора путем размещения соответствующего извещения на сайте: snet.link.

5.9. Предоставлять Абоненту возможность доступа к Личному кабинету. Доступ к Личному кабинету предоставляется Абоненту с даты заключения Договора.

6. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

АБОНЕНТ ОБЯЗАН:

6.1. Регулярно (не реже одного раза в неделю) посещать сайт: snet.link для контроля Баланса Лицевого счета и проверять Личный кабинет на наличие уведомлений, изменений тарифов и прочих сообщений Оператора.

6.2. Поддерживать положительный баланс Лицевого счета, своевременно производя необходимые платежи на расчетный счет Оператора в соответствии с условиями, изложенными в Договоре и разделе 4 настоящего Регламента оказания услуг.

6.3. Использовать для получения Услуг сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям.

6.4. Соблюдать все условия и выполнять требования, изложенные в Договоре, Приложениях к нему и Регламенте оказания Услуг.

6.5. Обеспечить доступ представителей Оператора в помещения Абонента для проведения работ по организации доступа к Услугам, ремонта линий связи или проверки схемы подключения пользовательского (оконечного) оборудования в согласованные с Абонентом сроки. В случае отсутствия не по вине Оператора у представителей Оператора доступа в помещения Абонента в согласованное Сторонами время для организации доступа к Услугам либо для проведения ремонта, настройки оборудования или иных работ по заявке Абонента, повторный выезд представителей Оператора к Абоненту осуществляется за отдельную плату в соответствии с действующими тарифами.

6.8. Не продавать и не передавать третьим лицам Услуги, оказываемые Оператором, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

6.9. Своевременно в письменном виде информировать Оператора об изменении наименования, почтового (фактического) адреса организации и/или реквизитов (для юридических лиц) или об изменении паспортных данных, ФИО Абонента, о прекращении прав на помещение, по адресу которого предоставляются Услуги (для физических лиц).

6.10. Передавать Оператору подписанные Акты сдачи-приема работ/Акты на подключение Услуг в порядке и в сроки, определенные разделом 7 и разделом 18 настоящего Регламента оказания Услуг.

6.11. Вносить плату за Услуги, полученные путем совершения конклюдентных действий, то есть действий, свидетельствующих о фактическом пользовании Абонентом Услугами, в полном объеме в соответствии с действующими тарифами и в сроки, установленные разделом 4 настоящего Регламента оказания услуг.

6.12. Предоставить Оператору список лиц, использующих окончательное (пользовательское) оборудование Абонента, заверенный уполномоченным представителем Абонента, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность (для юридических лиц).

7. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

7.1. После осуществления работ по организации доступа Абонента к Услугам и демонстрации представителями Оператора работоспособности организованного канала связи либо подключенного Оборудования, Абонент обязан по получении от Оператора двух экземпляров подписанного Оператором Акта сдачи-приема выполненных работ в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их получения подписать и передать Оператору его экземпляр Акта, либо в тот же срок письменный мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приема выполненных работ. В случае непередачи Оператору подписанного Акта либо мотивированного отказа от его подписания в вышеозначенный срок (либо предоставления такого отказа от подписания Акта, который признан Оператором немотивированным), выполненные работы по организации доступа Абонента к Услугам считаются выполненными надлежащим образом и принятыми Абонентом с даты, указанной в Акте сдачи-приема выполненных работ.

7.2. Дата начала предоставления Услуг по Договору указывается в соответствующем Акте сдачи-приема выполненных работ и определяется в соответствии с условиями соответствующего Приложения к Договору.

8. ПРАВА ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОР ИМЕЕТ ПРАВО:

8.1. Приостанавливать оказание Абоненту Услуг в случае, если Баланс его Лицевого счета принял отрицательное значение, разместив уведомление о приостановлении оказания услуг в связи с наличием отрицательного Баланса Лицевого счета в Личном кабинете Абонента.

В случае, если причиной приостановления оказания Абоненту Услуг является нарушение Абонентом иных требований, предусмотренных Договором либо Регламентом оказания Услуг, а также установленных законодательством РФ, Оператор после уведомления Абонента об этом через Личный кабинет и при устранении последним оснований, послуживших причиной приостановления оказания ему Услуг, в месячный срок направляет Абоненту письменное уведомление о предстоящем расторжении Договора. Если Абонент не устранил нарушения в установленный Оператором срок, Оператор имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке. При этом Оператор имеет право взыскать с Абонента расходы по сохранению за Абонентом емкости узла и абонентской линии и их технического обслуживания в целях подключения Услуг в случае устранения Абонентом нарушений, повлекших приостановление оказания Услуг Абоненту. Размер указанных расходов принимается как сумма Абонентской платы, начисленной Абоненту за указанный период по дате расторжения Договора.

8.2. В одностороннем порядке изменять перечень, виды, состав и наименование Услуг, тарифы на оказываемые Услуги, порядок и форму оплаты Услуг предварительно уведомив Абонента об указанных изменениях за 10 (десять) рабочих дней путем размещения соответствующего сообщения в разделе новостей на сайте snet.link и Личном кабинете.

8.3. Оператор имеет право на полное или частичное прерывание предоставления Услуг, связанное с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, на общий срок не более 4 часов в течение месяца, оповестив Абонента не менее чем за 24 часа до данного перерыва путем размещения соответствующего извещения в разделе новостей на сайте: snet.link.

8.4. Оператор имеет право предотвращать, выявлять и останавливать работу так называемых роботов по автоматическому дозвону и массовой рассылке голосовых и текстовых сообщений по сети связи.

8.5. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае невозможности определения (идентификации) абонентских номеров Абонента, указанных в Договоре, по причинам, не связанным со сбоями в оборудовании Оператора.

9. ПРАВА АБОНЕНТА

АБОНЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

9.1. Предъявлять Оператору претензии относительно качества и объема предоставляемых Услуг.

9.2. Назначить по согласованию с Оператором новые сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

1. Абонент имеет право изменить Тарифный план путем совершения в Личном кабинете определенных действий, и одновременно направив Оператору подписанное дополнительное соглашение на смену Тарифного плана, оформленное по предложенной Оператором форме, в срок не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до первого числа месяца, с которого Абонент желает работать по условиям нового тарифного плана. В случае, если подписанное Абонентом указанное выше дополнительное соглашение Оператор не получает до указанной даты, переход Абонента на новый Тарифный план считается несостоявшимся. Переход Абонента на новый Тарифный план не может быть осуществлен в случае, если условиями нового Тарифного плана не предусмотрена возможность перехода Абонентов с данного Тарифного плана.

9.3. Получать полную и исчерпывающую информацию об Услугах.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. В случае перерыва в предоставлении Услуг по вине Оператора на период времени более 4-х (четырёх) часов подряд, на основании соответствующей письменной претензии Абонента Оператор при очередном Списании денежных средств с Лицевого счета Абонента вычитает из общей суммы данного Списания денежную сумму в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от ежемесячной Абонентской платы за Услуги за каждый полный и неполный час перерыва в их предоставлении (далее по тексту «Вычет»).

10.2. Правила фиксации перерыва в представлении Услуг и возобновления предоставления Услуг указаны в п.16.7 настоящего Регламента оказания Услуг.

10.3. Ответственность Оператора за любые прямые и косвенные убытки, в том числе упущенную выгоду и ущерб деловой репутации, понесенные Абонентом либо третьей стороной по причинам, связанным с перерывом в предоставлении Услуг, ограничивается санкциями, предусмотренными п.10.1 настоящего Регламента оказания Услуг.

10.4. В случае если почтовое или курьерское отправление, адресованное Абоненту по адресу, указанному Абонентом в заявке в Личном кабинете и/или в Договоре об оказании услуг как адрес для переписки, возвращено Оператору почтовой или курьерской службой по причине отсутствия Абонента по данному адресу, то данный возврат означает нарушение Абонентом условия п. 6.9 настоящего Регламента оказания Услуг, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуг и расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном п.4.1 Договора. Возобновление Услуг в этом случае производится Оператором после получения официального уведомления Абонента об изменении адреса для переписки.

10.5. Возобновление оказания Услуг Абоненту, если оказание Услуг было приостановлено ввиду недостаточности Баланса Лицевого счета, производится только при Балансе Лицевого счета, достаточном для оплаты Услуг.

10.6. Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом и любыми третьими лицами за любого рода прямые или косвенные убытки, понесённые как Абонентом, так и любыми третьими лицами, в результате пользования Услугами, получения доступа к ним либо по причине приостановления оказания Услуг Абоненту или расторжения Договора по основаниям, предусмотренным Договором либо Регламентом оказания Услуг, в том числе Оператор не несёт ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или ущерб деловой репутации.

10.7. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несёт какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных с помощью предоставляемых по Договору Услуг.

10.8. Оператор не несёт ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования у Абонента или у любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

10.9. Оператор не несёт ответственности за отсутствие учета/просрочку в учете платежей Абонента на Лицевом счете в случае поступления на расчетный счет Оператора платежей, оформленных с нарушением условий п.4.9 настоящего Регламента оказания Услуг.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Каждая из Сторон согласилась считать весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении Договора об оказании услуг и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, коммерческой тайной) другой Стороны.

11.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом, Договором или Регламентом оказания Услуг, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.

11.3. Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения Договора об оказании Услуг на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия Договора.

12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора об оказании Услуг либо Регламента оказания Услуг, если докажут, что причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления), препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора об оказании Услуг.

12.2. Сторона, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.

12.3. Сторона, пострадавшая от действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана в трехдневный срок известить другую Сторону об указанных обстоятельствах и их последствиях (как уже наступивших, так и возможных в будущем). Оператор, пострадавший от действия обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных п.12.1. Настоящего Регламента оказания Услуг, размещает информацию о возникновении и характере и соответственно прекращении таких обстоятельств на сайте: snet.link 12.4. Сторона, понесшая убытки в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, может потребовать от Стороны, подвергшейся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, документального подтверждения масштабов и влияния обстоятельств непреодолимой силы.

12.5. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 30 (тридцати) дней, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор об оказании Услуг в одностороннем порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления о прекращении действия Договора за 10 (десять) дней до предполагаемой даты прекращения Договора.

13. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

13.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между уполномоченными представителями Сторон.

13.2. Если споры не будут разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством РФ через соответствующие судебные органы.

14. ОСНОВАНИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

14.1. Оператор вправе отказаться от исполнения Договора об оказании услуг на следующих основаниях:

14.1.1. Если предоставление Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

14.1.2. Услуги не могут быть предоставлены вследствие каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

14.1.3. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей;

14.1.4. В соответствии с п.4.1, п.4.2 Договора об оказании Услуг; п.3.3, п.10.4 Регламента оказания Услуг;

14.1.5. В случае нарушения Абонентом положений п.6.3 — 6.5, п.6.8 - 6.10 Регламента оказания Услуг.

14.1.6. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

- а) запрета собственника строения (помещения), в котором Абоненту оказываются Услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом строении (помещении) сети связи Оператора;
- б) понуждение собственником строения (помещения) Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном строении (помещении);
- в) отказ оператора связи – владельца абонентской линии, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, от дальнейшего предоставления абонентской линии Оператору для оказания Абоненту Услуг, при условии, что Оператор не нарушал свои обязательства перед владельцем абонентской линии.
- г) расторжение с Абонентом как по его инициативе так и по инициативе оператора, владельца абонентской линии, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, договора, в соответствии с которым Абонент использовал услуги, предоставление которых было организовано с помощью указанной абонентской линии (услуги телефонной связи, доступа к сети Интернет и т.п.).

14.1.7. Дополнительные основания для расторжения Договора Оператором могут быть предусмотрены в Приложениях и Дополнениях к Договору.

14.2. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Оператору всех полученных до момента расторжения Договора Услуг и фактически понесенных Оператором связанных с оказанием Услуг расходов, письменно уведомив Оператора о своем решении прекратить действие Договора в срок не менее чем за 10 (десять) дней до даты расторжения Договора.

15. УВЕДОМЛЕНИЯ СТОРОН

15.1. Уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче в письменном виде от одной Стороны Договора другой Стороне, могут передаваться по следующим адресам:

Если получатель – Оператор: ООО «Сеть», 141102, Московская область, Щелковский район, город Щелково, улица Пушкина, 9, кв. 54, Вниманию Генерального директора, тел/факс _____

Если получатель – Абонент, документы отправляются по адресу, указанному Договоре, и на имя лица, подписавшего Договор.

16. СРОКИ И ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

16.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в техническую службу Оператора по телефонам, указанным на сайте snet.link как телефоны службы поддержки, и излагает суть проблемы, при этом Абонент обязан получить от оператора, а оператор ООО «Сеть» обязан выдать учетные данные претензии (trouble) (номер (trouble), время и дату регистрации, номер оператора, принявшего уведомление). Без учетных данных заявление не подлежит рассмотрению технической службой Оператора и перерасчет денежных средств в случае, предусмотренном п.10.1 настоящего Регламента оказания Услуг не производится. Абонент имеет возможность сообщить об указанных неисправностях через Личный кабинет.

16.2. Время реакции Оператора на аварийную заявку Абонента составляет 4 (четыре) часа в рабочие дни с 10:00-19:00 по местному времени и 8 (восемь) часов в выходные и праздничные дни. Оператор в срок не более 24 часов производит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения. В случае, если техническая служба Оператора не подтверждает наличие неисправности (перерыва в предоставлении Услуг), а Абонент настаивает на ее наличии, Стороны создают совместную комиссию из технических специалистов для рассмотрения спорных вопросов с привлечением средств документального контроля состояния сети и оборудования. В течение 2 (двух) дней с момента уведомления Оператора посредством телефонного звонка либо сообщения в Личном кабинете по установленной Оператором форме о возникновении неисправности (наличии перерыва в предоставлении Услуг), Абонент обязан направить Оператору письменную заявку, содержащую сведения о перерыве в предоставлении Услуги.

16.3. В случае, если по результатам диагностики, проведенной Оператором, будет установлено, что неисправность возникла в зоне ответственности Абонента, последний самостоятельно устраняет неисправность либо привлекает специалистов Оператора для ее устранения за отдельную плату в соответствии с действующими тарифами.

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

16.5. В случае если для диагностики и(или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки Оборудования у Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения, установленного у Абонента им самим либо третьими лицами, и т.п.) Оператор вправе списать с Лицевого счета Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим тарифам Оператора.

16.6. В случае нарушения Оператором сроков устранения неисправностей, установленных п.16.4 настоящего Регламента оказания Услуг, Оператор обязан осуществить очередное списание денежных средств с Лицевого счета с учетом Вычета, определенного п.10.1 Регламента оказания Услуг.

16.7. Началом перерыва в предоставлении услуг считается момент уведомления Абонентом Оператора о фактическом начале перерыва (направления заявления о наличии неисправности), при условии, что наличие перерыва подтверждается технической службой Оператора. Перерыв в предоставлении Услуги считается законченным в момент возобновления предоставления Услуги.

17. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ

17.1. Оператор предоставляет Абоненту логин и пароль для доступа в Личный кабинет.

17.2. Логин и пароль направляется Оператором на адрес электронной почты уполномоченного лица Абонента, после регистрации Абонента на сайте snet.link

17.3. В связи с тем, что пароль Абонента генерируется оборудованием Оператора автоматически и Оператор не имеет возможности узнать пароль Абонента, все действия, совершенные в Личном кабинете, в том числе подключение и отключение Услуг, считаются действиями Абонента, и он несет полную ответственность за последствия указанных действий.

17.4. Абонент имеет право изменить пароль для доступа в Личный кабинет, в целях чего направляет в адрес Оператора запрос установленной Оператором формы на выдачу нового пароля. Данный запрос направляется также в случае утери пароля Абонентом для его восстановления или выдачи нового.

18. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

18.1. В соответствии с п.2.2. Договора Абонент имеет право воспользоваться дополнительными услугами, перечень, описание и порядок подключения которых определены на сайте snet.link и (или) в Личном кабинете.

18.2. Для подключения дополнительной услуги Абонент совершает в Личном кабинете действия, перечисленные на соответствующей странице Личного кабинета. Датой начала предоставления дополнительной Услуги является дата подключения дополнительной Услуги в Личном кабинете.

18.3. Оплата стоимости дополнительных услуг осуществляется путем списания денежных средств с Лицевого счета Абонента в порядке, предусмотренном разделом 4 Регламента оказания Услуг.

19. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ АБОНЕНТУ

19.1. Возврат остатков денежных средств с лицевого счета Абонента производится только при положительном балансе лицевого счета Абонента на основании показаний оборудования Оператора связи и в случае отсутствия задолженности по другим договорам, заключенным между Оператором и Абонентом. При наличии любых видов задолженности все денежные средства по данному договору будут списаны в счет погашения задолженности.

19.2. Возврат денежных средств в размере положительного остатка баланса с лицевого счета физического лица осуществляется лицу, заключившему договор по заявлению на возврат денежных средств.

19.3. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации заявления на возврат денежных средств в системе Оператора.

20. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

20.1. Оператор организует выполнение работ по подключению объектов Абонента к сети Интернет с использованием технологии ETHERNET в течение не более чем 20 рабочих дней с момента поступления Предварительного платежа на расчетный счет Оператора, при условии соблюдения Абонентом п.20.2 настоящего Регламента оказания Услуг.

Абонент самостоятельно осуществляет прокладку и разводку слаботочной сети передачи данных внутри своего (своих) помещения (помещений) и организует наличие стыка на пределах своего (своих) помещения (помещений) для возможности выполнения Оператором работ по подключению объектов Абонента. При этом параметры проложенной по территории объекта Абонента слаботочной сети связи должны соответствовать требованиям, предъявляемым к указанным сетям Оператором в соответствии с действующими стандартами связи в отрасли Связь. Оператор имеет право отказать в присоединении локальной слаботочной сети Абонента в случае, если указанная сеть не удовлетворяет указанным стандартам.

В случае выявления претензий к Абоненту, связанных с оказанием Услуг или иных препятствий (в том числе технического характера) для подключения Абонента, вышеуказанные работы приостанавливаются до устранения данных препятствий, о чем Оператор сообщает Абоненту в Личном кабинете, при этом период времени, на который работы были приостановлены, исключается из расчета срока подключения Абонента.

В случае, если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения извещения Оператора о готовности к выполнению работ по подключению помещения Абонента, размещенного в Личном кабинете, не выполнит требования п. 20.2 Регламента оказания Услуг, Оператор вправе отказаться от исполнения своих обязательств по Договору об оказании Услуг.

Подключение к Услугам Оператора каждого помещения Абонента осуществляется по отдельному приложению к Договору путем формирования Абонентом в Личном кабинете заявки, содержащей перечень подключаемых к Услугам помещений Абонента либо путем направления Оператору письменного заявления.

20.2. Оператор выполняет работы по подключению Абонента при условии выполнения Абонентом следующих требований:

20.2.1. предоставление Оператору беспрепятственного доступа к помещению Абонента (к точке стыка локальной слаботочной сети передачи данных Абонента с линией связи Оператора), в соответствии с п.6.5 настоящего Регламента оказания услуг.

20.2.2. отсутствие неисполненных финансовых обязательств Абонента перед Оператором.

20.3. Представители Оператора в процессе подключения Услуги демонстрируют на своем оборудовании работоспособность канала связи и возможность получения Услуги Абонентом. Настройку своего оконечного (пользовательского) оборудования (компьютера) или локальной вычислительной сети для получения Услуги Абонент производит самостоятельно.

20.4. Абонент имеет право заказать Оператору выполнение работ по настройке оконечного оборудования или по прокладке локальной слаботочной сети путем размещения заказа в Личном кабинете либо направления заявки в службу поддержки по телефонам, указанным на сайте snet.link

20.4.1. При получении заявки на выполнение работ по настройке оконечного (пользовательского) оборудования Абонента Оператор выезжает по адресу Абонента в согласованный с Абонентом день для выполнения работ, при условии соблюдения Абонентом положений п.7.5 Регламента оказания Услуг. Стоимость выезда Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам.

При настройке оконечного оборудования Абонента в целях пользования Услугами Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту.

20.4.2. При получении заявки на выполнение работ по прокладке локальной слаботочной сети Оператор выезжает к Абоненту для оценки объема проводимых работ, по результатам чего составляется смета. Стоимость выезда специалиста Оператора списывается с Лицевого счета Абонента по действующим тарифам. После подписания Сторонами договора на оказание услуг по прокладке локальной слаботочной сети и поступления оплаты по договору Оператор проводит работы в согласованный с Абонентом день при условии соблюдения Абонентом положений п.7.5 Регламента оказания Услуг. Оператор устанавливает гарантийный срок на результат выполнения вышеуказанных работ на срок и на условиях, определенных указанным договором.

20.5. Абонент обязуется строго соблюдать Правила пользования услугой доступа к сети Интернет. В случае нарушения данных Правил Оператор вправе отказаться от исполнения Договора (в части соответствующего Приложения на услугу, оказываемую с использованием технологии ETHERNET) в соответствии с п.4.1. Договора об оказании Услуг.

20.6. Оператор не отвечает за обеспечение защиты от несанкционированного доступа к программному обеспечению и оборудованию, используемому для получения Услуг и находящемуся на объектах Абонента.

20.7. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.

20.8. Ответственность Оператора за перерыв в предоставлении Услуг, вызванный повреждением (неработой) канала связи в зоне ответственности Оператора, если это повреждение (неработа) произошло не по вине Абонента, ограничивается предоставлением Абоненту Вычета, порядок расчета которого указан в п.10.1 Регламента оказания Услуг. Порядок фиксации перерыва в предоставлении Услуг указан в разделе 16 Регламента оказания Услуг.

20.9. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, оказываемых с использованием технологии ETHERNET, если данные перерывы вызваны:

20.9.1. утратой или повреждением Оборудования не по вине Оператора;

20.9.2. повреждением (неработой) локальной слаботочной сети связи, расположенной в помещении Абонента;

20.9.3. отказом электропитания в помещении Абонента.

21. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕТЬЮ ИНТЕРНЕТ

21.1. Изложенные ниже правила, обязательны для АБОНЕНТА при пользовании сетью Интернет (далее «Сеть»).

Сеть представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования Сетью. В основу настоящего раздела положены общепринятые нормы работы в Сети, направленные на то, чтобы деятельность каждого Абонента Сети не мешала работе других Абонентов.

Правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов, и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми Абонентами этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В соответствии с этим положением, любые действия АБОНЕНТА, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего раздела Регламента оказания Услуг.

21.2. При пользовании Услугами Абонент принимает на себя обязательства:

- Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит Российскому Федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;

- Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

- Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя;
- Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;
- Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
 - Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.
 - Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
 - Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.
 - Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
 - Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.
- Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
- Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.
- Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.
- Не использовать каналы связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе.
- Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:
 - Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
 - Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
 - Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

22. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

22.1. Условием предоставления Услуги является отсутствие у Абонента неисполненных финансовых обязательств перед Оператором. Оператор может устанавливать дополнительные условия предоставления Услуги, указываемые на сайте: snet.link и в Личном кабинете.

22.2. При поступлении от Абонента заявки на смену адреса установки оборудования, Оператор в течение 10 рабочих дней с даты регистрации заявки Абонента осуществляет проверку технической возможности предоставления услуг по новому адресу установки оборудования. В случае положительного результата проверки Оператор путем размещения соответствующего извещения в Личном кабинете сообщает Абоненту о возможности пользования Услугами.

В случае отсутствия у Оператора технической возможности предоставления услуг по новому адресу установки оборудования Оператор имеет право расторгнуть Договор полностью либо в части соответствующего Приложения при этом у Абонента изымается ранее выделенная телефонная нумерация.

22.3. В случае, если для организации доступа к Услугам требуется установка на сети связи дополнительного оборудования, порядок приобретения и установки указанного оборудования определяется Сторонами в дополнительном соглашении к Договору.

22.7. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, если данные перерывы вызваны поломками (неполадками) в зоне эксплуатационной ответственности Абонента.

23. ПОРЯДОК ДОСТУПА АБОНЕНТА К УСЛУГАМ ВНУТРИЗОНОВОЙ, МЕЖДУГОРОДНОЙ И МЕЖДУНАРОДНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

23.1 Абонент выбирает один из следующих способов оказания ему услуг внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи (выбирается только один из предложенных способов, который указывается в Договоре):

25.1.1. **1-й способ** - в качестве оператора, оказывающего услуги внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, Абонент выбирает конкретного оператора связи, сеть связи которого присоединена к Сети Оператора. Список указанных операторов предлагается на сайте snet.link.

23.1.2. **2-й способ** - Абонент самостоятельно выбирает оператора, оказывающего услуги внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, при каждом наборе номера в междугородном либо международном коде путем набора кода выбора желаемого оператора.

23.2. Абонент, осуществляя выбор одного из способов оказания ему услуг внутризонавой, междугородной и международной связи, должен самостоятельно ознакомиться с условиями предоставления указанных услуг (офертой для физических лиц, тарифами на услуги и пр.) на сайтах соответствующих операторов связи. Осуществив выбор (указав в Договоре один из способов из п.23.1 настоящего Регламента), Абонент безусловно принимает условия оказания внутризонавых, междугородных и международных услуг телефонной связи, размещенные на сайте выбранного(ых) Абонентом оператора (ов) связи.

23.3. Абонент соглашается на предоставление сведений о себе другим операторам связи для обеспечения предоставления услуг внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи и возможности производства расчетов за них.