



ООО "Датасфера Телеком" (Оператор)
ИНН: 7716760661
КПП: 771601001
ОГРН: 5137746121552
Расчётный счёт: №40702810502590000327 в ОАО «АЛЬФА-БАНК»
Кор/счёт № 30101810200000000593
БИК: 044525593

Правила оказания услуг передачи данных и телематических услуг

Используемые понятия означают следующее:

- *"Интернет"* - обозначает всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, взаимодействующих между собой;
- *"Абонент"* - пользователь услугами связи по передаче данных, с которым заключен договор об оказании услуг связи по передаче данных;
- *"абонентская линия"* - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;
- *"абонентский интерфейс"* - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи с пользовательским (оконечным) оборудованием;
- *"абонентский терминал"* - пользовательское (оконечное) оборудование, используемое абонентом для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии;
- *"пользователь услугами связи по передаче данных"* - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи по передаче данных;
- *"пакет информации"* - сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;
- *"протокол передачи данных"* - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных;
- *"предоставление доступа к сети передачи данных"* - совокупность действий оператора связи сети передачи данных по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных или 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 услуг связи по передаче данных;
- *"соединение по сети передачи данных (сеанс связи)"* - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту передавать и (или) неголосовую информацию;
- *"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;
- *"узел связи сети передачи данных"* - средства связи, выполняющие функции систем коммутации;
- *"тарифный план"* - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных и определяется количеством предоплаченной или потребленной информации в течении расчетного периода, размером абонентской платы за один расчетный период, стоимостью превышенного количества потребленной информации и скоростью доступа в глобальную сеть интернет и сеть передачи данных оператора связи.
- *"расчетный период"* – отрезок времени равный 30 (тридцати) календарным дням, в течение которого Абоненту предоставляется определенное Прейскурантом количество Мегабит скорости Интернет трафика, согласно тарифного плана, который был выбран Абонентом на момент начала действия расчетного периода.

1. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора

- 1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.
- 1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.
- 1.3. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Оператора, а также в центрах продаж и обслуживания Оператора и местах работы с Абонентами.
- 1.4. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.
- 1.5. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.
- 1.6. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.
- 1.7. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Оператора и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ. При изменении

Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, с момента совершения управомоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

1.8. Внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов по инициативе Абонента или смены способа доставки счета за услуги связи осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности Оператора - интерактивно, через Личный кабинет или по телефону после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Аналоги собственноручной подписи Абонента - это используемые при определенных Оператором условиях абонентский номер, пароль и иные идентифицирующие Абонента данные, определенные Оператором, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

1.9. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

1.10. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге. Дата прекращения действия Договора указанная в заявлении с учетом требований п. 3.3.5. Правил, является датой расторжения Договора если иное не определено условиями заявления.

1.11. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.

1.12. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено оборудование для оказания Услуг, Договор с Абонентом прекращает свое действие, если Абонент не обратился к Оператору с заявлением о переустановке телефонного номера.

2. Предмет договора:

2.1. Оператор связи принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту возмездных услуг доступа в сеть передачи данных оператора связи и доступа в глобальную сеть «Интернет» в соответствии с действующими Прейскурантом (приложение №1 данного Договора). Данный перечень услуг подразумевает под собой единую услугу по передаче данных и не может подразумеваться, рассматриваться или оплачиваться абонентом в отдельности друг от друга.

2.2. Прейскурант является официальным документом Оператора связи, неотъемлемой частью настоящего Договора и устанавливаются Оператором связи одинаковым для всех потребителей, за исключением случаев, когда Законом или иным правовым документом допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей услуг.

2.3. Оператор связи обязуется обеспечивать соблюдение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных. Ограничение права на тайну информации, передаваемой по сети передачи данных, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами. Сведения об информации, передаваемой по сети передачи данных, могут предоставляться только Абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами. Сведения об Абоненте, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг связи по передаче данных, могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого Абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

2.4. Оператор связи не несет ответственности за убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за разглашения своей учетной информации.

2.5. К абонентской линии может быть подключено пользовательское (оконечное) оборудование, которое соответствует установленным требованиям.

2.6. Оператор связи обязуется обеспечивать Абоненту и (или) Пользователю возможность пользования услугами связи по передаче данных 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.7. Оператор связи обязуется оказывать Абоненту те услуги связи по передаче данных, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия, в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной Оператору связи лицензии.

Оказание услуг связи по передаче данных может сопровождаться оказанием Оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности.

2.8. Оператор связи оказывает бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

- а) предоставление информации о тарифах на услуги связи по передаче данных, о территории оказания услуг связи по передаче данных (зоне обслуживания);
- б) предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;
- в) прием от Абонента и (или) Пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных;
- г) предоставление информации об оказываемых услугах связи по передаче данных и необходимые разъяснения.

3. Порядок и условия исполнения договора:

3.1. Оператор связи обязуется:

3.1.1. Оказывать Абоненту и (или) Пользователю услуги связи по передаче данных в соответствии с законодательством Российской Федерации, Лицензией и Договором.

3.1.2. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи по передаче данных.

3.1.3. Извещать Абонентов и (или) Пользователей через средства массовой информации и в местах работы с Абонентами и (или) Пользователями об изменении тарифов на услуги связи по передаче данных не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.

3.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом и (или) Пользователем новый срок исполнения услуг связи по передаче данных, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

3.2. Абонент обязуется:

3.2.1. Вносить плату за оказанные ему услуги связи по передаче данных и иные предусмотренные в Договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки.

3.2.2. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям.

3.2.3. Сообщать Оператору связи 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) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.

3.2.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении абонента.

3.2.5. Соблюдать правила эксплуатации оборудования.

3.3. Абонент вправе:

3.3.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию этому абоненту услуг связи по передаче данных.

3.3.2. Отказаться от оплаты не предусмотренных договором услуг связи по передаче данных, предоставленных ему без его согласия.

3.3.3. Назначать по согласованию с оператором связи новый срок оказания услуг связи по передаче данных, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг связи по передаче данных.

3.4. На дополнительные виды услуг, не перечисленные в Прейскуранте, но входящие в предмет данного Договора, а также при особых условиях выполнения данного Договора, подписываются дополнительные соглашения, которые являются неотъемлемой частью заключенного Договора. Время действия и условия выполнения дополнительных видов услуг и особых условий выполнения данного Договора определяются в дополнительном соглашении.

3.5. Оператор связи вправе в одностороннем порядке пересмотреть изменить и (или) дополнить Прейскурант с уведомлением Абонента через электронную почту или опубликовав изменения на официальном сайте оператора связи не менее, чем за 10 дней до вступления в силу изменений (дополнений) в Прейскуранте.

3.6. Если Абонент не согласен с изменениями Прейскуранта, он обязан уведомить оператора связи в письменной форме в течение 10-ти дней с момента публикации новых условий в данном случае Договор может быть расторгнут на условиях п. 4. настоящего Договора. Отсутствие письменного отказа от Договора до вступления изменений в силу принимается за согласие Абонента с новыми условиями Прейскуранта.

3.7. Кабель (марка UTP, категория 5е), прокладываемый от оборудования Оператора связи, до точки разделения ответственности (точка входа в квартиру, офис или любое другое помещения абонента), является собственностью Оператора связи и не может быть использован абонентом для каких либо других целей кроме как для предоставления услуг по передаче данных между абонентским терминалом и узлом связи оператора связи.

4. Порядок, сроки и формы расчетов:

4.1. За единицу измерения полученной информации для расчета услуг передачи данных принимается 1 Мегабит (для безлимитных тарифных планов с ограничением скоростей входящего (исходящего) канала).

4.2. Оплата услуг по передаче данных осуществляется путем наличного или безналичного расчета в российских рублях, посредством авансового платежа.

4.3. Стоимость услуг по настоящему Договору определяется Прейскурантом услуг Оператора связи. Оплата услуг Оператора связи осуществляется Абонентом по расценкам, указанным в Прейскуранте, действующем на момент оплаты услуг.

4.4. Оплата услуг связи производится Абонентом до начала расчетного периода.

4.5. В момент начала расчетного периода с лицевого счета Абонента снимается сумма, равная абонентской плате, согласно выбранного тарифного плана.

4.6. Тарифный план выбирается Абонентом до подписания Договора на предоставление услуг связи по передаче данных. В дальнейшем Абонент по своему усмотрению может изменить свой тарифный план. Изменение текущего тарифного плана вступает в силу в момент начала нового расчетного периода. Оплата за изменение тарифного плана производится путем снятия с лицевого счета Абонента суммы определенной Прейскурантом, действующим на данный момент времени.

4.7. В случае превышения Абонентом количества включенной в расчетный период информации, доступ в глобальную сеть Интернет до конца расчетного периода блокируется, а оплата превышенного объема информации производится в соответствии с действующим Прейскурантом.

4.8. В случае отсутствия на расчетном счете Абонента суммы, достаточной для открытия нового расчетного периода (согласно выбранного тарифного плана), производится блокировка доступа к глобальной сети Интернет.

4.9. Принимая во внимание пункт 1, подпункт 1.1. настоящего договора о том, что перечень услуг предоставляемых Оператором связи (доступ абонента в сеть "Интернет" используя сеть передачи данных Оператора связи) подразумевает под собой единую услугу по передаче данных Абоненту, оплата данной услуги производится единым платежом, в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом, согласно Прейскуранта и не может рассматриваться для оплаты в отдельности, или каким-либо иным образом.

4.10. Основанием для выставления счета Абоненту и (или) Пользователю за предоставленные соединения по сети передачи данных (сеансы связи) являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором связи для учета объема оказанных услуг связи по передаче данных.

4.11. Абонент и (или) Пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами связи по передаче данных, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими услугами не по вине этого Абонента и (или) Пользователя.

4.12. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.

5. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

5.1. Абонент и (или) Пользователь вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора связи, связанные с оказанием услуг связи по передаче данных.

5.2. Рассмотрение жалобы Абонента и (или) Пользователя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию услуг связи по передаче данных Абонент и (или) Пользователь до обращения в суд предъявляет Оператору связи претензию.

5.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи по передаче данных, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи по передаче данных, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

5.5. Претензия рассматривается Оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи сообщит в письменной форме предъявившему ее Абоненту и (или) Пользователю. В случае если претензия была признана Оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом (или) Пользователем. В случае если Оператором связи признаны обоснованными требования Абонента и (или) Пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи по передаче данных, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи по передаче данных средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи по передаче данных, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок Абонент и (или) Пользователь имеют право предъявить иск в суд.

6. Ответственность сторон:

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору оператор связи несет ответственность перед Абонентом и (или) Пользователем в следующих случаях:

а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети передачи данных;

б) нарушение установленных в Договоре сроков оказания услуг связи по передаче данных;

в) неоказание услуг связи по передаче данных, указанных в Договоре;

г) некачественное оказание услуг связи по передаче данных, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети передачи данных;

д) нарушение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;

е) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными Оператору связи в силу исполнения договора.

6.2. При нарушении установленных сроков оказания услуг связи по передаче данных Абонент по своему выбору вправе назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга связи по передаче данных и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов или расторгнуть Договор. В дополнение к требованиям, предъявляемым абонентом в соответствии с пунктом 6.2 настоящего Договора, оператор связи уплачивает абоненту-гражданину неустойку: при нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных 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, но не более размера указанной в договоре платы. При нарушении установленных сроков оказания услуг связи по передаче данных - в размере 3 процентов стоимости услуги связи по передаче данных за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги связи по передаче данных, но не более стоимости услуги связи по передаче данных. В случае нарушения Оператором связи установленных сроков оказания услуг связи по передаче данных абонент и (или) пользователь вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных им в связи с нарушением указанных сроков.

6.3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором Абонент и (или) Пользователь вправе потребовать по-своему выбору: а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи по передаче данных; б) возмещения понесенных ими расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи по передаче данных своими силами или третьими лицами.

6.4. В случае нарушения Оператором связи тайны информации, передаваемой по сети передачи данных, и требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения договора, оператор связи по требованию абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.

6.5. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг связи по передаче данных абонент вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченных за оказанные услуги связи по передаче данных средств и возмещения понесенных убытков.

6.6. Абонент и (или) Пользователь несут ответственность перед Оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи по передаче данных;

б) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

в) несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования не соответствующего установленным требованиям.

6.7. В случае несоблюдения Абонентом и (или) Пользователем правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента и (или) пользователя убытков.

6.8. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

6.9. Абонент, используя услуги Узла связи, самостоятельно несет ответственность за вред, причиненный его деяниями личности или имуществу: граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

6.10. Оператор связи не несет ответственности за качество линий связи используемых для предоставления услуги Абоненту, если их, по инициативе абонента организовывали сторонние организации.

7. Форс-мажорные обстоятельства:

7.1. При возникновении форс-мажорных обстоятельств (то есть непреодолимой силы), исключающих или объективно препятствующих исполнению данного Договора, Стороны не будут иметь взаимных претензий, и каждая из Сторон принимает на себя свой риск последствий этих обстоятельств.

7.2. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор связи в порядке, определенном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг связи по передаче данных.