

Правила оказания гражданам телематических услуг связи  
оператором – ООО «Шупашкартранс-К»

1. Понятия и определения

- Телематические услуги связи - услуги, связанные с передачей информации через сети электросвязи с предоставлением доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, прием и передача электронных сообщений;
- Абонент - физическое лицо, являющееся пользователем телематическими услугами связи в личных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации (далее - договор);
- Оператор связи - юридическое лицо, оказывающее услуги связи на основании соответствующей лицензии;
- Абонентская линия - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;
- 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;
- 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.
- Аутентификационные данные - уникальный логин (login) и пароль (password) (при выделении динамического IP-адреса) или IP-адрес (при выделении статического IP-адреса) Абонента, используемые для доступа к сети Интернет.
- Карта доступа к сети Интернет - карта с фирменным логотипом Оператора, содержащая аутентификационные данные Абонента.
- Лицевой счет - счетчик, на котором фиксируются платежи Абонента и стоимость оказанных Услуг. Лицевой счет имеет уникальный номер.
- Расчетный период - период оказания Услуг, равный одному календарному месяцу.
- Личный кабинет - веб-страница на Сайте Оператора связи, доступ и работа с которой возможна при введении аутентификационных данных (в том числе через соответствующее приложение для мобильных устройств), содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляется подписка Абонента на оказание конкретных Услуг, отказ от них, размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента, а также система, позволяющая пополнить баланс лицевого счета в режиме он-лайн.

## 2. Условия предоставления Услуг

### 2.1. Заключение Договора

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

2.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

2.1.3. 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. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

2.1.4. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

2.1.5. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.

2.1.6. 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.

### 2.2. Изменение и дополнение условий Договора:

2.2.1. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Оператора и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, в том числе, путем совершения конклюдентных действий, в соответствии с п. 2.2.2. Правил, 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.

2.2.2. Внесение изменений в Договор, в том числе, в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов, смены способа доставки счета за Услуги по инициативе Абонента, осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности Оператора – с использованием дистанционных способов взаимодействия Абонента с Оператором через Личный кабинет, телематические электронные сообщения 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 (в том числе «Кодовое слово»), 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.

В части смены способа доставки счета за услуги связи заключение Дополнительного соглашения между Сторонами также допускается путем совершения Абонентом конклюдентных действий, предусмотренных публичной офертой ООО «Шупашкартранс-К» для изменения способа доставки счета, либо подписанием Абонентом соответствующего заявления.

2.3. В состав Услуг, в соответствии с настоящими Правилами, не входят настройка или диагностика абонентского оборудования, а равно установка, настройка, диагностика программного обеспечения, в том числе обеспечивающего информационную безопасность Абонента (антивирус, антишпион, фаерволл).

2.4. Началом оказания Услуг является момент предоставления доступа к оборудованию Оператора.

2.5. Договор оказания услуг Оператором и соглашение на оказание телематических услуг связи заключается Оператором с заявителем при наличии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. Оператор осуществляет проверку такой возможности в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации соответствующего заявления.

При пользовании Услугами запрещается:

2.5.1. Использовать оборудование, не имеющее документов о сертификации, выданных в порядке, установленном законодательством РФ.

2.5.2. Коммерческое использование Услуг путем ее перепродажи с целью получения прибыли.

2.5.3. Нарушать в процессе пользования Услугами права и интересы Оператора и других Абонентов.

2.5.4. Распространять информацию, оскорбляющую честь и достоинство других пользователей и персонала Оператора.

2.5.5. Передавать и размещать в сети Интернет информацию и программное обеспечение, содержащее компьютерные вирусы или другие вредоносные компоненты, распространять информацию или программы с нарушением авторских прав.

2.5.6. Вмешиваться в деятельность других Абонентов и программно-аппаратного комплекса сети (несанкционированный доступ к компьютерам, информационным источникам и др.).

2.5.7. Производить рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы или когда размещение таких материалов допускается специально созданными для таких целей информационными ресурсами (форумы, электронные доски объявлений и т.п.).

2.5.8. Допускать действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих абоненту.

2.5.9. Допускать действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсам сети Интернет (компьютеру, любому оборудованию или информационному ресурсу) и использовать такой доступ. Запрещается проводить и участвовать в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса; уничтожать и модифицировать программное обеспечение или данные, не принадлежащие абоненту, без согласования с владельцами программного обеспечения или данных либо администраторами информационного ресурса.

2.5.10. Передавать компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленную или бесполезную информацию, создающую паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети Интернет, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

2.5.11. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных к сети.

2.5.12. Иным образом нарушать договорные обязательства, а также законодательство Российской Федерации.

2.6. Сведения об Абоненте могут передаваться третьим лицам только с согласия Абонента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Не требуется согласие Абонента на обработку его персональных данных в целях осуществления Оператором расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий.

### 3. Права и обязанности Оператора и Абонента

#### 3.1. Оператор обязан:

3.1.1. При соблюдении Абонентом положений настоящих Правил, условий заключенного между Оператором и Абонентом договора оказания услуг связи, приложений к нему и поддержании абонентского оконечного оборудования в работоспособном состоянии, обеспечивать предоставление Услуг круглосуточно и ежедневно, кроме периодов проведения регламентно-профилактических работ, о которых Оператор будет предупреждать Абонента в порядке, предусмотренном пунктом 5.5.4 настоящих Правил, и ремонтных работ.

3.1.2. При возникновении технических неполадок, затрудняющих или препятствующих оказанию Оператором Услуг Абоненту, если эти неполадки вызваны сбоем в работе или выходом из строя оборудования Оператора, в разумные сроки предпринять все возможные меры для устранения таких неполадок и возобновления нормального предоставления Услуг.

3.1.3. Приостановить оказание Услуг по письменному заявлению Абонента.

3.1.4. Начать оказание Абоненту услуг в срок не позднее 10 рабочих дней (при наличии охранной сигнализации - 20 рабочих дней) со дня заключения между Оператором и Абонентом договора оказания услуг связи и внесения Абонентом предоплаты в размере, предусмотренном условиями выбранного тарифного плана.

3.1.5. Извещать Абонента в офисах обслуживания абонентов, на сайте Оператора по адресу <http://www.etherway.ru/> об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

3.1.6. Назначать по согласованию с Абонентом новые сроки оказания услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

3.1.7. Извещать Абонента, не позднее чем за 24 часа о намерении ограничить отдельные действия Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи,

3.1.8. Возобновить оказание услуг Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

3.1.9. Обеспечить выделение абонентскому терминалу сетевого адреса,

3.1.10. Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору.

3.1.11. Вести лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления средств Оператору, а также их списание в счет оплаты услуг в соответствии с договором.

3.1.12. Вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств.

3.1.13. По обращению Абонента производить детализацию счета.

3.1.14. Предоставить Абоненту информацию, включающую в себя:

- перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и лицензионные условия;

- состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания, в том числе используемые абонентские интерфейсы;
- диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого Абонент вправе установить в договоре необходимые ему значения;

- перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании телематических услуг связи;

- порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

- унифицированный указатель информационной системы оператора;

- перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности;

- перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств Оператора перед абонентом, в том числе:

- 1) описание мер, препятствующих распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации;

- 2) ответственность Оператора перед абонентом за действие или бездействие, способствующее распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

- дополнительную информацию об оказании услуг.

3.2. Оператор вправе:

3.2.1. Отказаться от исполнения обязательств по договору при отсутствии возможности предоставить соответствующие услуги, в том числе по имеющимся тарифным планам, при условии полного возмещения Абоненту связанных с этим убытков.

3.2.2. Приостанавливать оказание Абоненту Услуг в случае нарушения Абонентом требований, установленных нормативно-правовыми актами, настоящими Правилами, заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента, в том числе в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг связи;
- нарушения Абонентом правил эксплуатации оконечного оборудования;
- передачи прав Абонента третьим лицам без письменного согласия Оператора.

3.2.3. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи. Вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом.

3.2.4. Предпринимать соответствующие организационные и технические действия, направленные на обеспечение защиты информационных ресурсов, недопущение распространения информации, содержащей призывы к насильственному изменению конституционного строя, пропаганду войны, насилия и порнографии, разжигание религиозной и национальной розни, ущемление чести и достоинства человека и другой информации, запрещенной к распространению действующим законодательством.

3.2.5. Вносить предложения по изменению Договора, подключению Абонентом новых Услуг путем размещения оферты на сайте ООО "Шупашкартранс-К" [www.etherway.ru](http://www.etherway.ru), или направления письменного уведомления Абоненту на бланках счетов или иными способами. Оператор вправе в размещенной оферте устанавливать порядок акцепта Абонентом оферты Оператора по изменению Договора, подключению новых (дополнительных) Услуг. Совершение Абонентом действий, предусмотренных в оферте, подтверждает заключение между Оператором и Абонентом дополнительного соглашения об изменении условий Договора.

3.2.6. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте ООО "Шупашкартранс-К" [www.etherway.ru](http://www.etherway.ru) и в местах работы с абонентами. Оператор вправе дополнительно уведомить Абонентов о введении изменений путем размещения информации об изменении на бланках счетов, в местах работы с абонентами, а также с помощью средств электронной, факсимильной связи, письменных сообщений и т.п.

3.2.7. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте и его обязательствах. При этом не требуется дополнительное согласие Абонента для передачи (уступки) третьему лицу указанного права требования от Абонента.

3.2.8. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

3.2.9. Абонент обязан возместить убытки Оператора в полном объеме (реальный ущерб и упущенная выгода), возникшие в связи с вынужденным приостановлением оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя оборудования Оператора по вине Абонента.

3.2.10. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

3.2.5. Устанавливать отдельную плату за детализацию счета по обращению Абонента.

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. Своевременно оплачивать Услуги.

3.3.2. Самостоятельно, за свой счет, обеспечить настройку абонентского терминала, его подключение к телефонной сети общего пользования и настройку программного обеспечения для соединения с оборудованием доступа Оператора.

Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования;

3.3.3. Самостоятельно, за свой счет, приобрести, установить, настроить программное обеспечение, обеспечивающее информационную безопасность (антивирус, антишпион, файрволл).

3.3.4. Обеспечить сохранность аутентификационных данных и их недоступность для третьих лиц.

3.3.5. Соблюдать правила пользования сетью Интернет, в том числе пользоваться Услугами Оператора исключительно для целей, не запрещенных действующим законодательством. При этом избегать возникновения конфликтных ситуаций с другими участниками сети Интернет, не причинять ущерб, не создавать проблемы и неудобства другим участникам сети Интернет. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов.

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

3.3.7. Абонент подтверждает свое согласие на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании.

3.3.8. Абонент обязан самостоятельно осуществлять контроль за количеством (объемом) потребляемых услуг, в т.ч. на рубеже расчетных периодов.

3.3.9. 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 личных данных, а именно фамилии (имени, отчества), паспортных данных и места жительства.

### 3.4. Абонент вправе:

3.4.1. Пользоваться Услугами Оператора в любое время суток, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.1.2. настоящих Правил.

3.4.2. Обратиться к Оператору за технической поддержкой (получением кратких консультаций по вопросам пользования Услугами).

3.4.3. Изменять набор услуг, указанный в заключенном между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи и соглашении к нему, тарифный план, как путем подачи письменного заявления, направленного в пункт обслуживания клиентов, так и с помощью программных средств Личного кабинета Абонента, размещенного на официальном сайте Оператора (при наличии у Оператора технической возможности оказания Услуг с использованием Личного кабинета). Все внесенные Абонентом изменения в Личном кабинете Оператора приравниваются к письменному заявлению Абонента, производятся Оператором и оплачиваются Абонентом в соответствии с действующими на момент внесения Абонентом изменений тарифами.

3.4.4. Отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных Договором оказания услуг и настоящим соглашением, предоставленных ему без его согласия;

3.4.5. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

3.4.6. Обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа.

Требовать возврата средств, уплаченных авансом за пользование услугами за период, когда отсутствовала возможность пользования услугами не по вине Абонента.

3.4.7. Отказаться от исполнения договора и обратиться в суд с иском о возврате средств, уплаченных за оказанные услуги и о возмещении понесенных убытков, в случае непредставления, неполного или несвоевременного представления Оператором информации об оказании услуг.

## 4. Стоимость услуг и порядок расчетов

4.2. Стоимость Услуг определяется выбранным Абонентом тарифным планом в соответствии с тарифами Оператора, действующими на момент ее оказания, с учетом показаний Автоматизированной системы расчетов Оператора об объеме оказанных услуг.

4.3. Абонентская плата начисляется с момента предоставления доступа к оборудованию Оператора. Плата за трафик начисляется на основании выбранного тарифного плана.

Плата за предоставление доступа к сети передачи данных взимается однократно.

4.4. Расчетный период, за который выставляется счет за оказание услуг, составляет один месяц.

4.5. В случае приостановления оказания услуг, в том числе по письменному заявлению Абонента, Абоненту начисляется плата за резервирование порта за весь период приостановления оказания услуг согласно действующим тарифам, размещенным на сайте Оператора: <http://www.etherway.ru>.

## 5. Ответственность сторон

5.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Отсутствие технической возможности для предоставления Услуг и дополнительных услуг не является основанием для предъявления Абонентом Оператору каких-либо претензий и исков.

5.3. Оператор связи несет ответственность перед Абонентом в случаях:

- нарушения сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;
- нарушения предусмотренных договором сроков оказания услуг;
- неоказания услуг, предусмотренных договором;
- некачественного оказания услуг;

- нарушения установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте, ставших известными Оператору связи ввиду исполнения заключенного между Абонентом и Оператором договора.

5.4. Ответственность Абонента:

5.4.1. Абонент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ, за содержание всей принимаемой и передаваемой информации с использованием сети передачи данных, в том числе за убытки и риски, причиненные третьим лицам с использованием материалов, информации, рекламы, товаров, работ и услуг, полученных Абонентом в сети Интернет.

5.4.2. Абонент несет всю ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и иной информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Сеть.

5.4.3. Абонент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при введении аутентификационных данных Абонента, а также их последствия.

5.4.4. Абонент самостоятельно принимает все необходимые меры по предотвращению хищения идентификаторов доступа к услугам. В случае подозрения на утрату или разглашение идентификаторов доступа, Абонент обязан немедленно известить об этом Оператора для предотвращения несанкционированного доступа к услугам. Абонент оплачивает в полном объеме услуги, полученные с использованием его Аутентификационных данных до момента приостановления оказания Оператором Услуг по письменному заявлению Абонента.

5.5. Оператор не несет ответственности за:

5.5.1. Содержание всей принимаемой и передаваемой Абонентом информации с использованием Услуги, в том числе за убытки и риски, причиненные Абоненту с использованием материалов, информации, рекламы, товаров, работ и услуг, полученных Абонентом в сети Интернет.

5.5.2. Качество предоставленных услуг при неисправности окончного оборудования и соединительных линий, не принадлежащих Оператору связи, а также в случаях использования Абонентом несертифицированного оборудования, программного обеспечения, и при неправильной настройке Абонентом программного и технического обеспечения доступа к Услугам. Перерыв в предоставлении услуг Абоненту, в данном случае, не считается простоем, перерасчет платы не производится.

5.5.3. Любой прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту и возникший в результате:

- самостоятельного получения и использования Абонентом материалов, информации, рекламы, товаров, работ и услуг через сеть Интернет;
- несанкционированного доступа третьих лиц к ресурсам Абонента, в том числе с использованием идентификаторов, выданных Абоненту, в том случае, если указанный доступ произошел не по вине Оператора;
- действия программных продуктов, полученных Абонентом посредством Услуг;
- использования или невозможности использования Услуг, понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек в работе и т.п., случившихся не по вине Оператора.

5.5.4. Полные или частичные прерывания оказания Услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети передачи данных Оператора, при условии предварительного извещения Абонента не менее чем за сутки на сайте Оператора по адресу <http://www.etherway.ru/>.

5.5.5. Обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения Услуг.

5.6. 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.

5.7. При нарушении Оператором установленных сроков оказания услуг Абонент по своему выбору вправе:

- назначить Оператору новый срок для оказания услуг,
- поручить оказание услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от Оператора возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения стоимости услуг;
- расторгнуть договор.

5.8. При нарушении Оператором срока предоставления доступа к сети связи (срока оказания услуги по подключению) Оператор по письменному требованию Абонента уплачивает ему неустойку в размере 3 процента платы за предоставление доступа к сети связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети связи, но не более размера предусмотренной договором платы.

В случае нарушения Оператором установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте, ставших ему известными ввиду исполнения договора, кроме случаев, предусмотренных настоящими Правилами, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.

5.9. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки платежа, но не более суммы, подлежащей оплате.

## 6. Приостановление, изменение условий, односторонний отказ от оказания услуг.

6.1. Абонент вправе потребовать приостановки оказания ему Услуг в случае сдачи Абонентом в наем (поднаем), аренду (субаренду) жилого помещения, в котором установлено оконечное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг или с даты, указанной в заявлении Абонента о приостановлении Услуг (при указании периода приостановления), при условии оплаты работ по возобновлению доступа по действующим тарифам Оператора.

6.2. Абонент вправе перейти на иной, согласованный с Оператором тарифный план (пакет программ) путем подачи Заявки в письменном виде либо через Личный кабинет Абонента.

6.3. По инициативе Оператора договор оказания услуг связи услуг, заключенный между Оператором и Абонентом, может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги, в том числе по настоящему соглашению, в случае не устранения Абонентом нарушения условий такого договора, Правил оказания услуг или требований действующего законодательства в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.

6.4. Действие договора оказания услуг связи, заключенного между Оператором и Абонентом и соглашений к нему, 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) 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.

При утрате Абонентом права владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие договора оказания услуг связи услуг, заключенного между Оператором и Абонентом, прекращается.

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.

По заявлению Абонента 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.

6.5. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от договора оказания услуг связи, заключенного между Оператором и Абонентом, как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
- понуждения органом управления многоквартирным домом Оператора увеличить вносимую плату за размещение сети связи в данном доме;
- принятия компетентным органом власти решения, препятствующего дальнейшему исполнению Оператором своих обязательств;
- при отсутствии технической возможности для дальнейшего оказания услуг Абоненту.

6.6. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Оператор прекращает оказание Абоненту Услуг не позднее трех рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе, если в заявлении не указана более поздняя дата прекращения предоставления Услуг, при этом оплате подлежит весь период пользования Услугами по день фактического отключения Абонента. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возвратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами и сдать его работнику Оператора по акту приема-передачи.

Все расчеты, связанные с расторжением договора, включая возврат остатка лицевого счета Абонента на момент расторжения договора, производятся в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента расторжения договора.

## 7. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.

7.1. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора, связанные с оказанием услуг.

7.2. Предъявление претензии:

7.2.1. До обращения в суд Абонент обязан предъявить Оператору претензию в письменном виде. К претензии должны быть приложены копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств Оператором, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

7.2.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг по заключенному между Оператором и Абонентом договору оказания услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из такого договора, соглашений к нему, предъявляются Абонентом в течение 6 месяцев со дня оказания услуг, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

7.2.3. Оператор обязан зарегистрировать претензию Абонента в день ее получения и рассмотреть в срок не более 60 дней с даты регистрации.

7.2.4. О результатах рассмотрения претензии Оператор обязан сообщить Абоненту в письменной форме. Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован.

7.2.5. В случае признания обоснованными требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг, Оператор удовлетворяет их в 10-дневный срок.

7.2.6. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок Абонент вправе предъявить иск в суд.