



Утверждаю

Директор ООО «НОВИТОН»

Тонконог М.Г.

«10» декабря 2011 г.

РЕГЛАМЕНТ о предоставлении услуг связи

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления услуг связи ООО «НОВИТОН» разработан в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «О связи», «О защите прав потребителей», на основании Лицензии Министерства связи и массовых коммуникаций РФ № 75802 на предоставление телематических услуг связи и Лицензии Министерства связи и массовых коммуникаций РФ № 75801 на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, и является, в соответствии со статьей 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Договором присоединения (далее именуется – Договор о предоставлении услуг связи).

1.2. Лицензии Оператора.

- Лицензия Оператора на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 75801 от «31» мая 2010 г.
- Лицензия Оператора на предоставление телематических услуг связи № 75802 от 30.06.2010 г.

1.3. Регламент регулирует отношения между Оператором связи и Абонентами: физическими лицами, юридическими лицами и физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица по предоставлению услуг связи, содержит положения обязательные для сторон при исполнении ими Договора о предоставлении услуг связи.

1.4. Для целей настоящего Регламента применяются следующие основные термины:

- **Абонент** - физическое или юридическое лицо, зарегистрированное Оператором связи и являющееся потребителем услуг Оператора связи по Договору о предоставлении услуг связи.
- **IP-адрес** - уникальный адрес компьютера в сети Интернет.
- **MAC-адрес** – это уникальный идентификатор, сопоставляемый с различными типами оборудования для компьютерных сетей (например, с сетевой картой).
- **Антивирусные программы** - в информатике - программы, которые предотвращают заражение компьютерным вирусом и ликвидируют последствия заражения.
- **Биллинг (расчётно-информационная система)** – сертифицированная автоматизированная система, которая служит для расчета услуг передачи данных и телематических услуг.
- **Вирус** – программа для ЭВМ, заведомо приводящая к несанкционированному уничтожению, блокированию, модификации либо копированию информации, нарушению работы ЭВМ, системы ЭВМ или их сети.
- **Веб-сайт** - совокупность веб-страниц.
- **Домен** - группа компьютеров, образующих часть сети и использующих общую базу данных каталога. Домен администрируется как единый объект с определенными правилами и процедурами. Каждый домен имеет уникальное имя.

- **Интернет** - глобальная информационная сеть, части которой логически взаимосвязаны друг с другом посредством единого адресного пространства. Интернет состоит из множества взаимосвязанных компьютерных сетей и обеспечивает удаленный доступ к компьютерам, электронной почте, доскам объявлений, базам данных и дискуссионным группам.
- **Имя компьютера** – это уникальное зарегистрированное имя программного комплекса абонента в локальной сети компании.
- **Календарный месяц** - промежуток времени с 1-го по последнее число месяца.
- **Кредит** (в узком смысле) – это денежный лимит, который Оператор связи вправе предоставить Абоненту на условиях возвратности.
- **Логин** - имя абонента, которое он выбрал либо которое ему присвоили при заключении договора.
- **Мегабайт (Мб)**- это одна из единиц измерения информации. 1Мб = 1024 Килобайта (Кб)
1 Бит – минимальная единица измерения количества информации.
1 Байт – принимается равным 8 Битам.
1 Килобайт – принимается равным 1024 Байт.
1 Мегабайт – принимается равным 1024 Килобайт.
1 Гигабайт – принимается равным 1024 Мегабайт.
1 Терабайт – принимается равным 1024 Гигабайт.
- **Полоса Пропускания Канала** – максимально возможное количество Бит, передаваемое за 1 (одну) секунду по Каналу Передачи Данных. Полоса Пропускания Канала обычно измеряется в Мегабитах в секунду или Килобитах в секунду. 1 (один) Мегабит в секунду равен 1000000 (одному миллиону) Бит в секунду. 1 (один) Килобит в секунду равен 1000 (одной тысячи) Бит в секунду.
- **Операционная система** - это комплекс взаимосвязанных системных программ, назначение которого — организовать взаимодействие пользователя с компьютером и выполнение всех других программ.
- **Оператор связи** – лицо, предоставляющее услуги.
- **Оплаты услуг** подразумевает такую систему оплаты, при которой сумма платежей за определенный (расчетный) период времени (месяц, декаду и др.) является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг.
- **ПАК** - программно-аппаратный комплекс.
- **Пароль** - секретная строка символов, предъявляемая пользователем компьютерной системе для получения доступа к данным и программам. Пароль является средством защиты данных от несанкционированного доступа.
- **VPN-подключение** – защищенное соединение, через которое компьютер клиента осуществляет выход в Интернет.
- **Персонал Оператора Связи** - должностные лица Оператора связи, уполномоченные Оператором связи для работы с Абонентом.
- **Почтовый ящик** - область дискового пространства, в которой хранятся сообщения электронной почты, адресованные конкретному сетевому пользователю. Почтовый ящик характеризуется адресом - строкой символов, состоящей из имени пользователя в системе, логина и имени узла (сервера), к которому прикреплен его адрес, разделенных знаком "@".
- **Порт** - устройство Оператора связи, посредством которого Абонент получает доступ к сети.
- **Привязка MAC-IP-Port** – это программная привязка MAC-идентификатора сетевой карты Абонента и выданного Абоненту IP-адреса к оборудованию Оператора связи. Привязка необходима для уменьшения рисков компрометации паролей и подмены сетевых реквизитов абонента злоумышленником.
- **Регламент** – свод правил, на основании которых компания ООО «НОВИТОН» предоставляет услуги своим Абонентам. Регламент динамичен и изменяется. С Регламентом можно ознакомиться по адресу: <http://www.prudok.ru>.

- **Сетевой адаптер (Сетевая карта)** - устройство, служащее для подключения компьютера к локальной сети. Сетевой адаптер контролирует доступ к среде передачи данных и обмен данными между единицами сети.
- **Спам** – незатребованное анонимное рекламное сообщение или массовое сообщение иного характера, рассылаемое по электронной почте в личные почтовые ящики или телеконференции.
- **Тариф** - система ставок, определяющих размер оплаты различных услуг или за совершение определенных действий.
- **Трафик** - объем информации, полученный или отправленный компьютером.
- **Точка сетевого доступа** - программно-аппаратный комплекс Оператора связи, обеспечивающий постоянное соединение Абонента с сетью Оператора связи.
- **Уведомление Оператора Связи** - письменное, а также электронное (с использованием средств Оператора связи) уведомление Оператора связи, направляемое Абоненту по поводу предоставления услуг связи.
- **Уведомление Абонента** - письменное или электронное уведомление Абонента, вручаемое Оператору связи по поводу получения услуг связи.
- **Хостинг** - сдача в аренду абоненту части серверного пространства Оператора; поддержание работоспособности сайта абонента на веб-серверах Оператора связи.

2. Служба Оператора

2.1. Служба Технической Поддержки – специализированная служба Оператора, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Абонента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; устраняющая неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами.

Время работы Службы Технической Поддержки – без выходных с 09:00 до 21:00 Контактный телефон +7(343) 219-61-16. Контактный адрес электронной почты: tehnik@prudok.ru

2.2. Служба по работе с Абонентами – специализированная служба Оператора, решающая следующие задачи по взаимодействию с Абонентом:

- официальная переписка с Абонентом по вопросам, связанным с Договором; доведение до Абонента сведений, связанных с предоставлением Услуг;
- принятие, обработка и рассмотрение заявок Абонента; подготовка и печать документов, связанных с Договором.

2.3. Время работы Отдела по Работе с Абонентами в городе Екатеринбурге по улице Латвийской д. 36 литер Б без выходных с 09:00 до 20:00. Контактный телефон +7(343) 219-04-50, 252-05-73, Контактный адрес электронной почты: companu@prudok.ru

2.4. Адреса и время работы офиса Оператора перечислены на [http:// www.prudok.ru](http://www.prudok.ru)

3. Предоставления услуг связи

3.1. Между Абонентом, нуждающимся в услугах связи и Оператором связи заключается, Договор о предоставлении услуг связи.

3.2. Для заключения Договора на предоставление услуг связи Абонент предоставляет Оператору связи документы, перечень которых утверждается Оператором связи и не противоречит законам РФ.

3.3. Перед заключением договора Абоненту необходимо ознакомиться с условиями Договора на предоставление услуг связи, Регламентом и Прейскурантом.

3.4. Подписание Договора означает согласие Абонента со всеми условиями Договора, Регламента и Прейскуранта.

3.5. После подписания Договора Оператор связи регистрирует Абонента в сети.

3.6. Изменение логина Абонента является новой регистрацией Абонента в Сети, стоимость которой определяется Прейскурантом дополнительных услуг.

3.7. В состав услуг не входит обучение Абонента навыкам работы в сети Интернет, настройка или диагностика персонального компьютера и программного обеспечения Абонента.

3.8. Модернизация программно-аппаратного комплекса Абонента для корректной работы в сети, ремонт компьютера и восстановление существующего программного обеспечения Абонента осуществляется за дополнительную плату по Прейскуранту.

3.9. Кабель внутри квартиры (офиса) и других помещениях Абонента, сетевая карта ПК являются собственностью Абонента, и в случае выхода из строя замена или ремонт осуществляются за отдельную плату.

3.10. Другое оборудование, установленное Оператором связи вне офиса (квартиры) и других помещениях Абонента, необходимое для работы Абонента в сети являются собственностью Оператора связи.

3.11. Обязательным условием предоставления услуг по договору является положительный баланс Абонента на лицевом счете и подписание сторонами Акта выполненных работ по подключению Оператором связи оборудования Абонента к точке сетевого доступа.

4. Технические требования и описание услуг

4.1. Описание услуги:

- Подключение по технологии Ethernet с технологической точки зрения представляет собой постоянное IP-соединение с сервером доступа Оператора связи.
- Данный вид подключения требует наличия компьютера, сетевой карты в компьютере Абонента или иных сетевых устройств.
- Скорость доступа к локальной сети Оператора связи составляет до 100 Мбит/с, если она отдельно не обговорена в тарифном плане.
- Недостатки выделенного канала Ethernet: существует зависимость от коммунальных работ и аварий в микрорайоне; существует зависимость от природных явлений (во время грозы возможно пропадание связи); для обеспечения безопасности лицевого счета необходимо использование системы авторизации или vpn-соединения (предоставляются абонентам бесплатно).

4.2. Оператор связи обеспечивает:

- Подключение к сети Интернет с постоянным IP-адресом. В квартиру (офис) или другие помещения протягивается отдельная абонентская линия - витая пара и настраивается сетевая карта, маршрутизатор или иное сетевое устройство;
- Прием и передачу электронных почтовых сообщений Абонента, оформленных в соответствии с RFC822 и RFC1123 (русская кодировка по стандарту KOI8-R);
- Доступ к электронному почтовому ящику по протоколам POP3 из сетей Оператора связи, прием и передачу электронных статей Абонента, оформленных в соответствии с RFC850 и RFC1036 (русская кодировка по стандарту KOI8-R).

4.3. Минимальные требования к персональному компьютеру Абонента:

- Процессор частотой не менее 233 МГц, не менее 64 Мб объем памяти;
- Операционная система Windows 2000, Windows 2003, Windows XP, Windows Vista, Windows 7

4.4. Работа Абонента в сети возможна только с сетевыми реквизитами, выданными Оператором связи. Самовольное изменение, добавление сетевых реквизитов не допускаются. Не допускается использование других протоколов, кроме разрешенных Оператором связи. Разрешенными протоколами в сети являются TCP/IP и PPTP(L2TP).

4.5. При подключении Абонента к сети Оператора Связи по согласованию и наличию технической возможности может предоставить необходимое и согласованное количество IP-адресов и обеспечить их маршрутизацию. Выделение подсетей требует от Абонента наличие маршрутизатора для соединения с сетью Оператора связи. Все расходы по приобретению и поддержке этого маршрутизатора несет Абонент. При выделении подсетей размером более 4-х адресов Абонент обязан предоставить Оператора связи заполненную форму RIPE-219.

4.6. При выделении одиночных адресов установка маршрутизатора со стороны Абонента не обязательна. В этом случае соединение с сетью Интернет с целью обеспечения безопасности осуществляется посредством протокола PPTP(L2TP).

4.7. Размещение WEB-сайта на сервере Оператора связи (услуги хостинга).

4.8. Оператор связи оказывает услуги хостинга путем предоставления части дискового пространства и вычислительных мощностей на своем сервере для размещения Абонентом веб-сайта, разработанного в стандарте HTML.

4.9. Размер дискового пространства и другие технические возможности определяются выбранным Абонентом тарифным планом, согласно действующему Прейскуранту.

4.10. Оператор связи оказывает поддержку зон DNS Абонента на своих серверах. Изменение записей DNS оплачивается Абонентом согласно действующему Прейскуранту.

4.11. В случае возникновения претензий третьих лиц к содержимому или действиям, предпринятым с сайта Абонента, ущемляющим права или наносящим вред третьим лицам, Оператор связи письменно подтверждает присутствие такого действия и по решению суда закрывает сайт Абонента.

4.12. Оператор связи не несет ответственности за нарушения работы сайта Абонента, вызванные действиями Абонента.

4.13. При отключении за неуплату или при прекращении предоставления хостинга, Оператор связи хранит сайт Абонента на сервере не более 30 календарных дней.

4.15. Приостановка предоставления услуг хостинга по инициативе Абонента не производится.

4.16. Абонента обязан заботиться о том, чтобы его сайт разумно использовал вычислительные, дисковые и иные ресурсы сервера, не препятствуя работоспособности других сайтов.

4.17. Оператор связи имеет право без предупреждения отключить сайт Абонента в случае, если работа этого сайта наносит вред работе других сайтов, размещенных на сервере хостинга, путем чрезмерного потребления вычислительных, дисковых или иных ресурсов сервера. Одновременно с отключением сайта Оператор связи информирует об этом Абонента по электронной почте..

4.18. В случае систематического нарушения Абонентом пункта 4.7. Регламента, Оператор связи имеет право закрыть сайт связи и отказать Абоненту в дальнейшем предоставлении услуги хостинга.

4.19. Запрещаются следующие несогласованные с Оператором связи действия Абонента:

- подключение к сети различных активных устройств (коммутаторов и прочего);
- регистрация в сети Абонента своих рабочих групп и доменов;
- установка в сети Оператора связи следующих серверных служб: RADIUS, NAS, WINS, DHCP, контроллеров домена;
- установка серверных сетевых служб сетей;
- самовольное изменение имени компьютера в сети; установка имени, отличного от логина
- использование программ-перехватчиков, программ генерации сетевых пакетов, программ-сканеров сети.

5. Сроки оказания услуг.

5.1. О проведении профилактических работ сроком более 4-х часов Оператор связи уведомляет Абонента на своем официальном сайте <http://www.prudok.ru>.

5.2. Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более 3-5 рабочих дней, следующих за днём подачи ремонтной заявки о неисправности Оператору связи.

5.3. Исключения составляют ремонтные работы, направленные на устранение неработоспособности сети Оператору связи, вызванной грозами и/или иными стихийными бедствиями, вандализмом, введением в действие законодательных нормативных актов, введение в действие актов государственных органов (в том числе органов местного самоуправления). Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие.

5.4. Если услуги оказываются Оператором связи с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор), и невозможность оказания услуг (неоказание услуг, ухудшение качества оказания услуг) вызванных отказом технических средств (кабеля, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ сторонний оператор связи производит в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей его нормативом.

5.5. Переход на тариф в новом расчётном периоде осуществляется в 00:00 часов первого числа месяца, следующего за месяцем подачи заявки. Смена старого тарифного плана на новый в

статистике Абонента, свидетельствует об окончании перехода расчётно-информационной системы на новый расчётный период.

6. Права и обязанности сторон.

Оператор обязуется:

6.1. Предоставлять услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуги и/или нарушением установленных сроков оказания Услуги.

6.2. Консультировать по вопросам, связанным с использованием услуг Оператора связи в рабочее время офиса.

6.3. Информировать Абонента об изменении Регламента, Прейскуранта и своих банковских реквизитов, смены адреса, контактных номеров телефонов и факсов не позднее, чем за 10 дней до начала их действия. Информирование Абонента осуществляется опубликованием соответствующей информации на официальном веб-сайте Оператора связи <http://www.prudok.ru>.

Оператор связи имеет право:

6.4. Не информировать Абонента при возникновении кратковременных перерывов в предоставлении услуг (не более 4-х часов) на техническое обслуживание, профилактические и другие работы.

6.5. По согласованию с Абонентом разместить на площади Абонента свое оборудование, необходимое для предоставления услуг Абоненту. Абонент принимает данное оборудование на ответственное хранение, о чем составляется акт приема-передачи оборудования. В случае утраты или порчи оборудования, переданного Абоненту на ответственное хранение, по вине последнего Абонент возмещает Оператору связи фактическую стоимость оборудования.

6.6. Увеличить сроки подключения до соответствия требованиям персонального компьютера Абонента установленным в п.4.3, предусмотренный настоящим Регламентом.

6.7. Приостановить предоставление услуг по данному Договору с предварительным уведомлением Абонента или без такового на время заранее предусмотренного или непредусмотренного технического обслуживания оборудования, программных средств Оператора связи, и в случае несогласованных действий Абонента, нарушающих положения настоящего Регламента. Стоимость возобновления предоставления услуг определяется Прейскурантом.

6.8. При возникновении отрицательного баланса на лицевом счету Абонент может быть лишен права дальнейшего получения предоставленных услуг.

6.9. Произвести смену сетевых реквизитов в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента по электронной почте за 10 дней. IP-адрес является собственностью компании ООО «НОВИТОН».

6.10. В любой момент в одностороннем порядке изменять Прейскурант, в том числе цены на услуги и тарифы, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим, предварительно уведомив Абонента посредством публикации сообщения на официальном сайте Оператора связи с указанием точной даты начала действия новых цен.

6.11. При своем несогласии с любым изменением Прейскуранта, тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим Абонент должен немедленно прекратить использовать услугу. Если после вступления указанных изменений в силу Абонент продолжил использование услуги, то этим фактом Абонент подтверждает согласие с внесенными изменениями.

6.12. Списывать задолженность Абонента за услуги Оператора связи с любого лицевого счета Абонента в случае наличия у Абонента нескольких лицевых счетов.

6.13. Предоставлять услуги в кредит.

6.14. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке и расформировать технологическую схему поддержки услуг без уведомления Абонента, если в течение периода, равного 180 (ста восьмидесяти) дням, Абонент не осуществляет пользование услугой Оператора связи. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.

6.15. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке и расформировать технологическую схему поддержки услуг, согласно п. 4.13 настоящего Регламента.

Абонент обязуется:

6.16. Своевременно производить оплату предоставляемых услуг Оператором связи в соответствии с действующим Прейскурантом.

6.17. Строго придерживаться рекомендаций (инструкций) и методических указаний персонала Оператора связи при пользовании услугами связи.

6.18. Выполнять технические требования к предоставлению услуг в соответствии с раздела 3 настоящего Регламента.

6.19. Соблюдать правила пользования услугой:

- не предоставлять услуг Оператора связи третьим лицам без письменного согласия (договора) со стороны Оператора связи.
- не распространять информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов, персонала компьютерных сетей, сотрудников Оператора связи;
- не организовывать действий, способных помешать нормальной работе других Абонентов, оборудованию Оператора связи или всей сети ("хакерские" атаки);
- не распространять вирусные программы и программы "тройных коней";
- не распространять в сети материалы рекламного или коммерческого содержания, осуществляемые не по установленным Правилам распространения коммерческой информации, СПАМ;
- не нарушать авторские права на информацию, представленную в сети;
- не вмешиваться в действия других Абонентов или обслуживающего персонала Оператора связи (например, несанкционированный доступ к компьютерам и информационным источникам).

6.20. Юридические лица обязаны извещать Оператора связи в письменной форме в течение 10 календарных дней обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адресов, контактных номеров телефонов и факсов. Физические лица обязаны корректировать свои данные (паспортные, контактные телефоны), если они изменились и сообщить об этом Оператору на электронную почту company@prudok.ru.

6.21. Обеспечивать доступ Оператору связи при необходимости проведения технических работ к слаботочным стоякам, электрическим щиткам и оборудованию на своей территории (подъезд, квартира, офис и/или другие помещения).

6.22. В случае если подключение производится в арендуемом помещении, Абонент оказывает содействие в получении согласования на проведение работ у собственника здания (арендодателя).

6.23. Предоставлять по требованию Оператора связи дистрибутив операционной системы, установленной на машине Абонента, для корректной установки сетевых компонентов, необходимых для работы в сети Интернет.

6.24. Обеспечить работу своего компьютера или маршрутизатора, подключенного в сеть Оператора связи, в соответствии с правилами эксплуатации, в т.ч. наличие заземления. В случае выхода из строя оборудования Оператора связи по причине нарушения Правил эксплуатации компьютера или иного используемого сетевого устройства Абонентом возместить понесенные убытки Оператору связи согласно смете восстановительных работ.

6.25. Иметь установленное и обновляемое антивирусное программное обеспечение при работе в локальной сети и Интернет.

6.26. Использовать для получения услуги лицензированное программное обеспечение.

6.27. Сохранять выданные ему соответствующие финансовые документы, подтверждающие произведенную оплату услуг.

6.28. При наличии каких-либо возражений по поводу оказанных Оператором связи услуг сообщать о них Оператору связи в письменном виде в пятидневный срок, с момента получения услуг.

6.29. Абонент обязан уведомить Оператора связи о желании перейти со следующего месяца на другой тариф. Смена текущего (действующего) тарифа возможна только с 1-го числа следующего месяца, при условии оплаты услуг, предоставленных на момент подачи заявки.

6.30. Абонент – юридическое лицо или гражданин(ка), обязан в течение 3 (трех) дней с момента получения акта выполненных работ от Оператора связи подписать его, скрепить своей печатью и направить акт выполненных работ Оператору связи.

Абонент имеет право:

6.31. Заказать у Оператора связи дополнительные услуги и оплатить по Прейскуранту.

6.32. Требовать перерасчёта платы за пользование услугами связи или требовать возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счётной ошибки, а также перерасчёта абонентской платы в период бездействия связи по вине Оператора связи по настоящему Регламенту.

6.33. Абонент, который не удовлетворен услугой, условиями, правилами, качеством, ее содержанием или практикой предоставления Услуги, имеет исключительное право Абонента - прекратить пользование услугой и расторгнуть Договор на предоставление услуг связи на основании уведомления за 30 дней до предполагаемого срока прекращения Договора и после оплаты фактически оказанных ему услуг в полном объеме.

7. Порядок расчетов

7.1. Стоимость услуг, предоставляемых Оператором связи, исчисляется на основании действующего Прейскуранта и выбранных Абонентом тарифов.

7.2. Цены на услуги указываются в рублях. Прейскурант размещается на сайте Оператора связи <http://www.prudok.ru>. Также в Прейскуранте могут быть указаны условия, определяющие предоставление конкретной услуги.

7.3. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оплата услуг производится безналичным способом или наличным способом (через кассу Оператора связи), за минимальный расчетный период, по истечении которого производится расчет за предоставленные услуги, принимается календарный месяц.

7.4. Списание абонентской платы может производиться ежедневно равными долями в течение расчетного периода.

7.5. При наличии отрицательного баланса лицевого счета Абонента при поступлении денежных средств погашается в первую очередь, ранее возникшая задолженность Абонента перед Оператором связи.

7.6. Весь учет потребляемых услуг и контроль, над своевременностью платежей ведется автоматизировано с помощью расчетно-информационной системы Оператора связи.

7.8. Оператор связи несет ответственность за информацию, представленную в Личный Кабинет Абонента. Ежедневно и ежемесячно Абоненту автоматизировано на странице персональной статистики <http://lk.prudok.ru>, сводка готовится с помощью технических средств Оператора связи на основании собранных статистических данных и служит основанием для дальнейших финансовых расчетов.

7.9. В случае если, в установленном Регламенте срок, Абонент не направит Оператору связи подписанный со своей стороны акт выполненных работ и не сообщит в письменном виде Оператору связи о причинах (мотивах) отказа от подписания акта, оказанные Оператора связи услуги, будут считаться принятыми Абонента без возражений.

7.10. Итоговая информация формируется об объеме предоставленных услуг за прошедший день или месяц (статистическая сводка), а юридическим лицам выдается по требованию ежемесячный акт выполненных работ после 1 –го числа месяца, следующего за расчетным периодом.

7.11. Абоненту предоставляется возможность стандартными средствами ознакомиться с текущим состоянием лицевого счёта, в котором фиксируются объемы использованных услуг в натуральном выражении и остаток денежных средств на лицевом счёте. Показатели лицевого счёта являются основанием для определения и проведения финансовых взаиморасчетов между Оператором связи и Абонентом.

7.12. Перерасчет абонентской платы за прошедший месяц производится в денежной форме пропорционально количеству дней месяца в начале следующего расчетного периода, если услуги

Оператора связи были Абонентом своевременно оплачены, но не предоставлялись по вине Оператора связи на срок свыше пяти рабочих дней.

7.13. Перерасчёт производится за все дни отсутствия связи, следующие за днем подачи Абонентом соответствующей оформленной заявки на ремонт в техническую службу Оператора связи. После возобновления предоставления Услуг связи Абонент, в течение 14 дней, должен отправить заявку на перерасчёт с сайта Оператора связи.

7.14. Возврат денежных средств за бесплатные услуги не может быть произведён в силу их нулевой стоимости.

7.15. Если Абонент не оплачивает задолженность в течение 180 дней со дня ее возникновения на лицевом счете Абонента, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ Абонента от исполнения Договора. Договорные отношения между Оператором связи и Абонентом прекращаются, Оператор связи полностью расформировывает технологическую схему поддержки услуг. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.

7.16. В разделе "Назначение платежа" всех платежных документов Абонента обязательна ссылка на номер его Договора.

7.17. Платежи по Договору в кассу Оператора связи принимаются в рабочее время Оператора связи и заносятся в течение текущего рабочего дня.

8. Ответственность сторон

8.1. Оператор связи несёт ответственность перед Абонентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению услуг связи в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.

8.2. Оператор связи освобождается от ответственности за вред, причиненный Абоненту, если отсутствие связи вызвано непреодолимой силой (пожар, стихийное бедствие, грозы, военные действия и др.), а также неисправностью ПАКа Абонента.

8.3. Несоблюдение Оператором связи своих обязательств, о которых Абоненту было сообщено до истечения назначенного срока исполнения услуг, даёт Абоненту право назначить по соглашению с Оператором связи новый срок исполнения услуг.

8.4. Оператор связи освобождается от ответственности перед Абонентом, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, произошло вследствие вины Абонента.

8.5. Оператор связи не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом, за исключением собственной информации Оператора связи.

8.6. Абонент обязуется использовать услуги Оператора связи только легальным образом и не переносить на Оператора связи ответственность за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьей Стороной в ходе использования Абонентом услуг Оператора связи.

8.7. В случае несоответствия технических характеристик ПАКа Абонента, требованиям, указанным в Регламенте, Оператор связи не несет ответственность за корректную работу сети.

8.8. Оператор связи не несет ответственности за качество оборудования Абонента и его заменяемых и восстанавливаемых элементов.

8.9. Оператор связи несет ответственность за нарушение сроков оказания услуг связи по передаче данных: неоказание услуг связи по передаче данных, некачественное оказание услуг связи по передаче данных, только в случае получения заявки о технической неисправности, а также использования Абонентом соответствующего требованиям действующего законодательства Российской Федерации (в т.ч. сертифицированного) оборудования для подключения к сети связи Оператор связи и лицензированного программного обеспечения.

8.10. При приостановлении действия услуг на основании пункта 9.7 Регламента Оператор связи вправе не проводить перерасчет абонентской платы за все время непредставления услуг связи Абоненту.

8.11. Оператор связи не несет ответственности за наличие вирусов и других вредоносных программ в программном обеспечении или любых других материалах, полученных Абонентом посредством услуги.

8.12. Оператор связи не несет ответственности и не возмещает убытки в случае несанкционированного использования третьими лицами пароля доступа Абонента. Абонент обязан немедленно изменить пароль и оповестить персонал Оператора связи в случае компрометации паролей.

8.13. Оператор связи не несет ответственности за несоблюдение Абонентом мер предосторожности и защиты своего компьютера, локальной сети от несанкционированного доступа и причинения материального ущерба Абоненту со стороны третьих лиц.

8.14. Оператор связи, ни при каких, обстоятельствах не несет никакой ответственности, перед Абонентом за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые косвенные потери и их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг.

8.15. Оператор связи не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, а также ресурсов находящихся вне зоны его ответственности.

8.16. Абонент несёт ответственность перед Оператором связи в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом и Договором в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.17. Абонент принимает на себя ответственность за регулярную, не менее одного раза в неделю, проверку сайта Оператора связи для ознакомления с новостями компании и определения подобных изменений.

8.18. Оператор связи и Абонент несут ответственность друг перед другом только в случаях, предусмотренных заключенным между ними Договором, настоящим Регламентом, действующим законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения.

9.1. В соответствии с настоящим Регламентом Абонент вправе предъявить претензию Оператору связи. Претензия может быть предъявлена в устной или письменной форме. При невозможности немедленного удовлетворения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме за подписью Абонента.

9.2. Претензии Абонента предъявляются Оператору связи и рассматриваются в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

9.3. В случае признания претензий Абонента об ошибочно произведенных начислениях либо иных денежных (финансовых) претензий, связанных с оказанием услуг, Оператор связи в момент признания таких претензий зачисляет денежную сумму, эквивалентную сумме признанных претензий на лицевой счет Абонента. Моментом признания претензии Абонента считается момент отправления уведомления о таком признании на адрес электронной почты Абонента, указанный в расчётно-информационной системе Оператора связи и/или посредством факсимильной связи по номеру, указанному в Договоре Абонента. При этом такое уведомление и зачисление денежных средств, считаются письменным ответом Оператора связи на претензию Абонента.

9.4. Любые уведомления и письма, направленные Оператором связи Абоненту на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке на странице персональной статистики Абонента или размещенные на странице персональной статистики Абоненту в биллинговой системе Оператора связи будут иметь юридическую силу. Уведомления и письма считаются надлежащим образом доведенными до сведения Абонента в момент их отправки на адрес электронной почты, указанный в учетной карточке на странице персональной статистики Абонента или размещения на странице персональной статистики Абонента в расчётно-информационной системе Оператора связи. При этом форма таких уведомлений и писем признается Сторонами письменной.

9.5. Абонент вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты Оператору связи фактически оказанных им услуг, связанных с исполнением обязательств по данному договору, путем направления уведомления за 30 дней до предполагаемого срока прекращения действия Договора.

9.6. Действие Договора может быть досрочно прекращено по инициативе Оператора связи в случае форс-мажорных обстоятельств на основании уведомления, направленного Абоненту не менее чем за

10 дней до предполагаемого срока прекращения Договора. В этом случае согласия Абонента не требуется.

9.7. Действие договора может быть досрочно прекращено по инициативе Оператора связи за несогласованные действия Абонента, предусмотренные пунктом 4.19 настоящего Регламента;

- за несоблюдение правил Абонентом, описанных в настоящем Регламенте;
- за другие нарушения Абонентом настоящего договора и Регламента.

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

9.9. При расторжении Договора по причинам, не предусмотренным Регламентом, пункты не урегулированные настоящим Регламентом, решаются по соглашению сторон или в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Регламент утвержден:

Директором ООО «НОВИТОН»

Тонконогом М. Г.