



ПРАВИЛА оказания услуг Ё-Телеком

Вступают в действие с 01 апреля 2013 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ Ё-ТЕЛЕКОМ

1 ТЕРМИНЫ	3
2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
3 УСЛУГИ Ё-ТЕЛЕКОМ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ	6
4 ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ Ё-ТЕЛЕКОМ. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ	8
5 ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ Ё-ТЕЛЕКОМ. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ.....	10
6 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ООО «ХАБАРОВСКАЯ СЕТЬ»	12
7 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА	13
8 ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ	15
8-А. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	17
8-Б. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	18
9 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ	19
10 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ.....	20
11 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ	22
12. ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ.....	23
13. Ё-ТЕЛЕКОМ.АНТИВИРУС	26
14. Ё-ТЕЛЕКОМ.ДИСТРИБУЦИЯ	28

1 ТЕРМИНЫ

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ООО «Хабаровская Сеть», регламентирующих правоотношения между ООО «Хабаровская Сеть» и абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

Ё-ТЕЛЕКОМ YO-TELECOM	— товарные знаки, используемые для индивидуализации услуг, оказываемых ООО «Хабаровская Сеть», и кабельной сети, посредством которой они предоставляются.
Абонент	— физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с ООО «Хабаровская Сеть» и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.
Абонентский счет	— условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора.
Сеть «Ё-Телеком» (сеть)	— совокупность технических средств, посредством которых ООО «Хабаровская Сеть» предоставляет абоненту комплекс услуг связи.
Абонентская кабельная разводка (Абонентская разводка, Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)	— совокупность физических цепей и технических средств (вкл. проходные усилители, разветвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенные в помещении абонента от оконечного оборудования абонента до оборудования сети «Ё-ТЕЛЕКОМ». Для организации абонентской разводки может быть использован кабель типа «витая пара» в использовании технологии Ethernet для предоставления услуг Ё-ТЕЛЕКОМ.
Услуги Ё-ТЕЛЕКОМ (услуги)	— услуги, оказываемые ООО «Хабаровская Сеть» абоненту на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг: услуги связи, прочие услуги.
Зона обслуживания	— территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг.
Оборудование	— установленные и/или настроенные у абонента техническими специалистами ООО «Хабаровская Сеть» технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям ООО «Хабаровская Сеть», позволяющие абоненту получать услуги Ё-ТЕЛЕКОМ.
Аппаратура абонента (абонентские устройства, оконечное оборудование)	— имеющаяся у абонента теле-, радио-, видеоаппаратура, компьютеры и другие технические средства.
Подключение к сети	— подключение абонентской кабельной разводки к сети Ё-ТЕЛЕКОМ с целью получения услуг Ё-ТЕЛЕКОМ.
Оператор-контрагент	— оператор связи, сети которого присоединены к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» в целях предоставления абонентам услуг Ё-ТЕЛЕКОМ.
Расчетный период	— временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате абонентом.
Счет-заявка	— документ, фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемых ООО «Хабаровская Сеть», а также перечень и стоимость оборудования, передаваемого абоненту.
IP-адрес	— идентификатор устройства, подключенного к сети передачи

	<p>данных, работающей по протоколу IP, в том числе сети Интернет. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4) или 128-разрядное (по версии IPv6) двоичное число. Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками (например: 193.33.161.246).</p>
Внешний (публичный) IP-адрес	<p>— IP-адрес оборудования в публичной сети Интернет. ООО «Хабаровская Сеть» располагает выделенным ему региональным Интернет-регистратором блоком IP-адресов и предоставляет их абонентам в пользование для получения услуг Ё-ТЕЛЕКОМ.</p>
Внутренний (транслируемый) IP-адрес	<p>— IP-адрес из диапазона 10.0.0.0/8, 192.168.0.0/16, 172.16.0.0/12. Внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах сети «Ё-ТЕЛЕКОМ», при установлении соединения с устройствами, подключенными к сети Интернет, внутренний IP-адрес подлежит трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из состава адресов ООО «Хабаровская Сеть». Исходя из того, что внутренний IP-адрес служит технологическим целям, обеспечивая соединение оконечного оборудования абонента с сетью Интернет, он может изменяться ООО «Хабаровская Сеть» по своему усмотрению в любое время.</p>

2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и ООО «Хабаровская Сеть» по поводу предоставления услуг Ё-ТЕЛЕКОМ. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг.

Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты ООО «Хабаровская Сеть», регламентирующие порядок и условия предоставления услуг Ё-ТЕЛЕКОМ (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах ООО «Хабаровская Сеть», включая условия предоставления отдельных услуг, и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

Настоящие Правила регулируют взаимоотношения абонентов, получающих услуги Ё-ТЕЛЕКОМ как по сети «Ё-ТЕЛЕКОМ», так и посредством сетей операторов-контрагентов. При этом состав услуг, их пакетирование могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса сетей, посредством которых предоставляются услуги.

2.2 При предоставлении услуг связи ООО «Хабаровская Сеть» действует на основании лицензий: (*Лицензия РОСКОМНАДЗОРа на предоставление телематических услуг связи № 78837 действующая до 14.09.2015г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРа на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 78838 действующая до 14.09.2015г., Лицензия РОСКОМНАДЗОРа на предоставление услуги предоставления канала передачи данных № 79185 действующая до 08.09.2015г.*), предоставляет абонентам услуги Ё-ТЕЛЕКОМ и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания услуг, выполнения работ, осуществление справочно-информационного обслуживания, ООО «Хабаровская Сеть» может привлекать сторонние организации.

2.3 Действуя в рамках законодательства ООО «Хабаровская Сеть» не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства.

2.4 В целях исполнения заключенных с абонентами договоров на оказание услуг, включая осуществление расчетов за услуги, рассмотрение претензий абонентов, ООО «Хабаровская Сеть» осуществляет обработку персональных данных. ООО «Хабаровская Сеть» обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. ООО «Хабаровская Сеть» в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

ООО «Хабаровская Сеть» вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных абонентов). При необходимости использования данных абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, ООО «Хабаровская Сеть» обязано предварительно публично (в рекламных материалах, на сайте (<http://www.yotele.com>) либо иным доступным абонентам образом) уведомить абонентов о таком использовании.

3 УСЛУГИ Ё-ТЕЛЕКОМ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1 В рамках договора на оказание услуг ООО «Хабаровская Сеть» предоставляет абонентам следующие услуги:

1) **Услуги связи:**

- ∞ услуги связи по передаче данных (доступ к сети связи, соединение по сети передачи данных, доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью «Ё-ТЕЛЕКОМ»);
- ∞ телематические услуги связи (доступ к сети связи, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений);
- ∞ услуги предоставления канала передачи данных .

Особенности оказания и описание услуг Ё-ТЕЛЕКОМ, их наименования, принятые в ООО «Хабаровская Сеть», приведены в части 2 настоящих Правил (описание услуг). Конкретные виды оказываемых услуг согласуются с абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении услуг.

Предоставление услуг Ё-ТЕЛЕКОМ определяется наличием технической возможности предоставления услуг, наличием соответствующего оборудования и аппаратуры у абонента, а также денежных средств на счете абонента (если это предусмотрено регламентами и тарифами ООО «Хабаровская Сеть»), достаточных для оплаты заказываемых услуг в соответствии с тарифами ООО «Хабаровская Сеть» на работы и услуги.

3.2 Возможность предоставления отдельных услуг Ё-ТЕЛЕКОМ напрямую связана с доступом к сети связи и предоставлением абоненту абонентской линии в постоянное пользование. В рамках предоставления абоненту в постоянное пользование абонентской линии ООО «Хабаровская Сеть» осуществляет техническую поддержку данной абонентской линии.

3.3 Предоставление услуг Ё-ТЕЛЕКОМ начинается после выполнения работ по подключению аппаратуры абонента и/или инсталляции услуг Ё-ТЕЛЕКОМ, оплаты работ и услуг абонентом, как это предусмотрено регламентами и тарифами ООО «Хабаровская Сеть».

3.4. Предоставление услуг Ё-ТЕЛЕКОМ может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами. В этом случае ООО «Хабаровская Сеть» в течение периода времени, определенного условиями (в том числе техническими) предоставления конкретной услуги, осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) услуг абонентом в любой момент.

3.5 Оказание услуг/услуги может быть приостановлено ООО «Хабаровская Сеть» в одностороннем порядке при нарушении абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у абонента перед ООО «Хабаровская Сеть» или отсутствия на абонентском счете средств достаточных для получения услуги/услуг;
- осуществления абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

Приостановление услуги/услуг может происходить по усмотрению ООО «Хабаровская Сеть» с любой даты расчетного периода. В том случае, если приостановление услуги происходит после начала расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов ООО «Хабаровская Сеть», связанных с исполнением договора на оказание услуг.

Для возобновления предоставления услуг абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату, осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги ООО «Хабаровская Сеть».

3.6 Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной услуги, абонент может приостановить пользование услуги доступа в сеть Интернет по собственному желанию,

начиная с первого числа очередного календарного месяца на период, исчисляемый полными календарными месяцами, не превышающий 6 (шести) календарных месяцев, уведомив об этом ООО «Хабаровская Сеть» в текущем месяце. Возобновление услуг происходит при условии, что на абонентском счете находится сумма, достаточная для оплаты услуги/услуг по выбранному тарифу. В том случае, если абонент не приостановил пользование услугами, ООО «Хабаровская Сеть» продолжает их предоставление, а абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.7 В случае образования задолженности абонента перед ООО «Хабаровская Сеть» за услуги ООО «Хабаровская Сеть» вправе отключить квартиру (помещение) абонента от сети (путем отсоединения абонентской кабельной разводки от сети «Ё-ТЕЛЕКОМ»). Повторное подключение к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» производится по заявлению абонента после оплаты абонентом имеющейся задолженности и повторного подключения по тарифам ООО «Хабаровская Сеть». Дата подключения согласовывается между абонентом и ООО «Хабаровская Сеть».

3.8 Предоставление услуг Ё-ТЕЛЕКОМ прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг. В том случае, если на момент расторжения договора у абонента имеется задолженность за услуги или невозвращенное арендованное оборудование, ООО «Хабаровская Сеть» вправе требовать их погашения/возврата и после расторжения договора.

4 ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ Ё-ТЕЛЕКОМ. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

4.1 Договор на оказание услуг может заключаться с любым потенциальным абонентом по типовым формам, разработанным ООО «Хабаровская Сеть» в целях упрощения процедуры оформления. Договор содержит положения, применимые ко всем видам услуг Ё-ТЕЛЕКОМ. Существенные условия, включая стоимость услуги, ее наименование, технические характеристики (там, где это применимо) и иные особенности оказания конкретной услуги, определяются тарифами и условиями ее оказания.

4.2 Абонент обязан собственноручно аккуратно и разборчиво заполнить бланк договора (если это предусмотрено формой договора), который регистрируется ООО «Хабаровская Сеть».

Заключая договор на оказание услуг, абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от ООО «Хабаровская Сеть», обработку персональных данных ООО «Хабаровская Сеть» и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание услуг Ё-ТЕЛЕКОМ, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по договору.

4.3 Гражданам, совместно проживающим в коммунальных квартирах, подключение к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» осуществляется при условии заключения с ООО «Хабаровская Сеть» индивидуальных договоров на оказание услуг.

4.4 Перечень первоначально заказанных абонентом услуг указывается в счете–заявке¹ или в договоре (если это предусмотрено соответствующей формой договора). В дальнейшем абонент вправе производить изменения количества услуг. Заявления абонентов об изменении услуг могут быть оформлены по образцам, разработанным ООО «Хабаровская Сеть», и направлены в ООО «Хабаровская Сеть» любыми, доступными абоненту способами (в том числе, по факсу, электронной почте, по почте, а также посредством WWW-интерфейса, если последнее предусмотрено ООО «Хабаровская Сеть»). Абонент¹ вправе произвести заказ (изменение количества) услуг по телефону 8-800-333-000-5. Заявления действуют с момента их регистрации ООО «Хабаровская Сеть».

В случае направления заявления по факсу или электронной почте абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано ООО «Хабаровская Сеть» (тел. 8-800-333-000-5, sales@yotele.com).

Изменение количества услуг осуществляется в дату, указанную абонентом и согласованную с ООО «Хабаровская Сеть». Изменение тарифа на выбранную абонентом услугу производится с первого числа календарного месяца. Приостановление услуги доступа к сети Интернет производится с даты, указанной абонентом в заявлении, при этом, абонентская плата за последний месяц предоставления услуги рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента отказа от услуги.

4.4¹ Оформление аренды оборудования (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги) производится следующим образом:

- наименование оборудования, размер арендных платежей (в совокупности – цена договора аренды), срок аренды и некоторые иные условия аренды определяются соответствующим тарифом на работы и услуги.

В пользование абоненту предоставляется активированное оборудование – абонент имеет возможность пользования оборудованием только при соединении с системой авторизации доступа к услугам, т.е. при включении абоненту доступа к услугам, для получения которых необходимо оборудование. Арендная плата за пользование оборудованием взимается за расчетный период, в течение которого абонент пользовался услугами, для получения которых необходимо оборудование;

- приемка оборудования абонентом осуществляется на основании соответствующей отметки в счете-заявке (что является подтверждением передачи оборудования абоненту).

Положения настоящих Правил, условия, описанные тарифами ООО «Хабаровская Сеть», и отметки в счете-заявке в отношении аренды оборудования, в совокупности содержат все

необходимые условия договора аренды оборудования. Подписание счета-заявки абонентом и представителем ООО «Хабаровская Сеть» является подтверждением того, что стороны достигли договоренности в отношении всех условий аренды и заключили договор аренды оборудования, поименованного в счете-заявке.

Никаких иных документов в связи с арендой оборудования стороны не оформляют.

Возврат оборудования при прекращении договора аренды осуществляется на основании счета-заявки, в котором указывается серийный номер возвращаемого оборудования, описываются повреждения оборудования (если такие имеются), комплектность оборудования. В подтверждение передачи и приемки оборудования, абонент и представитель ООО «Хабаровская Сеть» проставляют в специально отведенном месте счета-заявки собственноручные подписи. Оформленный таким образом счет-заявка заменяет собой акт приемки-передачи оборудования.

4.5 Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом.

Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении услуг, принятыми ООО «Хабаровская Сеть»). В этом случае договор считается расторгнутым с даты регистрации ООО «Хабаровская Сеть» заявления абонента о расторжении договора. Абонентская плата за расчетный период, в котором происходит расторжение договора, рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента расторжения договора.

При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде абонента на новое место жительства/местонахождение), договор считается расторгнутым с момента, когда в ООО «Хабаровская Сеть» поступили сведения об изменении адреса обслуживания. С таким абонентом, при наличии технической возможности и желания абонента, может быть заключен новый договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящими Правилами.

ООО «Хабаровская Сеть» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения абонентом условий договора.

¹ не применяется для подключения абонентов через сети операторов-контрагентов

5¹ ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ Ё-ТЕЛЕКОМ. МОДЕРНИЗАЦИЯ И РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ

5.1 Подключение к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» производится в сроки, согласованные при заключении договора на оказание услуг между ООО «Хабаровская Сеть» и абонентом.

5.2 В целях предоставления услуг ООО «Хабаровская Сеть» осуществляет комплекс работ по подключению аппаратуры абонента и инсталляции услуг Ё-ТЕЛЕКОМ. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток. По желанию абонента ООО «Хабаровская Сеть» может разработать индивидуальный проект абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.) определяются в случае необходимости в счете-заявке² или в договоре³.

Указанные работы производятся после их оплаты. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции услуг подтверждается подписанием сторонами счета-заявки⁴, акта сдачи-приемки выполненных работ⁵.

5.2.1 В случае если по желанию абонента к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» подключается существующая у абонента разводка (смонтированная не специалистами ООО «Хабаровская Сеть»), ООО «Хабаровская Сеть» гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения абонентской кабельной разводки к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ».

5.2.2 Предоставление услуг доступа к сети Интернет и иных интерактивных услуг возможно только с использованием абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами ООО «Хабаровская Сеть» либо после специального тестирования имеющейся у абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям ООО «Хабаровская Сеть».

5.3 Перемещение оборудования смонтированной абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами ООО «Хабаровская Сеть» по запросу абонента, и после оплаты абонентом соответствующих расходов.

5.4 Если для получения услуг Ё-ТЕЛЕКОМ потребуется установка дополнительного оборудования, то его установка, настройка и соответствующая настройка аппаратуры абонента производится техническими специалистами ООО «Хабаровская Сеть» в соответствии с тарифами на работы и услуги ООО «Хабаровская Сеть».

ООО «Хабаровская Сеть» может предоставить необходимое оборудование абоненту за плату. В том случае, если у абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения услуги Ё-ТЕЛЕКОМ, ООО «Хабаровская Сеть» не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг.

5.5 Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании аппаратуры, в том числе, обеспечить при подключении аппаратуры/оборудования к сети электропитания заземление или зануление. Несоблюдение указанных мер увеличивает опасность воздействия электростатического и переменного электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи (например, потере сетевого адаптера связи с головной станцией, ошибкам при передаче), а также к поломке оборудования/аппаратуры.

5.6 В течение гарантийного срока, составляющего один год с момента подписания акта сдачи-приемки выполненных работ по подключению к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» и/или инсталляции услуг Ё-ТЕЛЕКОМ (или оформления соответствующего счета-заявки), гарантийные работы на смонтированной ООО «Хабаровская Сеть» абонентской кабельной разводке производятся за счет ООО «Хабаровская Сеть».

Гарантийный срок на оборудование, приобретенное абонентом у ООО «Хабаровская Сеть», составляет 12 месяцев, на комплектующие материалы – 3 месяца, с момента передачи оборудования абоненту.

5.6.1 ООО «Хабаровская Сеть» освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание абонентской разводки, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов абонентской разводки;

- вследствие самостоятельного изменения абонентом квартирной кабельной разводки;
- в результате подключения к абонентской разводке устройств, не предназначенных для получения услуг;
- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории абонента;
- в случае повреждения абонентской разводки (оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения абонентом мер электробезопасности (п.5.5 настоящих Правил).

5.6.2 Если при нормальной эксплуатации оборудования, приобретенного у ООО «Хабаровская Сеть», в течение гарантийного срока обнаружатся дефекты в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, ООО «Хабаровская Сеть» по своему усмотрению отремонтирует или заменит оборудование/комплектующие.

◦ Гарантия предоставляется только при предъявлении абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования либо комплектующих.

◦ Данная гарантия не распространяется на неисправности, возникшие в результате нормального износа оборудования, а также неправильного обращения с ним, включая, но не ограничиваясь, использование оборудования не по назначению и с нарушением руководства пользователя. В частности, данная гарантия не распространяется на:

- дефекты, возникшие в результате воздействия молнии, воды, огня, военных действий, общественных беспорядков или иных причин, относящихся к разряду форс-мажорных;

- оборудование, на котором этикетка с серийным номером повреждена, испачкана, отсутствует либо нечитаема;

- дефекты или повреждения, возникшие в результате неправильной транспортировки/перегрузки или физического воздействия;

- оборудование, которое продолжало эксплуатироваться с неустранимыми недостатками (неисправностями), либо неисправности в котором возникли вследствие технического обслуживания или ремонта лицами или организациями, неуполномоченными ООО «Хабаровская Сеть»;

- внешние дефекты, возникшие в процессе эксплуатации оборудования;

- неисправности, возникшие в результате установки дополнительных компонентов, модификации оборудования или установленного на нем программного обеспечения, ремонта оборудования лицами, неуполномоченными ООО «Хабаровская Сеть»;

- неисправности, возникшие в результате использования комплектующих либо аксессуаров, которые не являются изготовленными специально для данного оборудования.

- оборудование с поврежденной пломбой.

5.6.3 ООО «Хабаровская Сеть» ни при каких условиях не несет ответственности за какие-либо особые, случайные, штрафные или косвенные убытки абонента любого рода и характера, включая, без ограничений, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли, повреждения имущества и претензии к абоненту со стороны любого третьего лица, связанные с использованием оборудования.

5.6.4 Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся ООО «Хабаровская Сеть» по действующим на этот момент расценкам.

5.7 Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефону 8-800-333-000-5 (ежедневно). Время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с абонентом.

5.8 В случае возникновения аварийных ситуаций, выражающихся в повреждении волоконно-оптического кабеля либо кабельной сети, принадлежащих ООО «Хабаровская Сеть», ООО «Хабаровская Сеть» производит ремонт и восстановление в течение 72 часов за свой счет.

¹ не применяется для подключения абонентов через сети операторов-контрагентов

² для абонентов - физических лиц

³ для абонентов - юридических лиц

⁴ для абонентов - физических лиц

⁵ для абонентов - юридических лиц

6 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ООО «ХАБАРОВСКАЯ СЕТЬ»

6.1 ООО «Хабаровская Сеть» принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание услуг Ё-ТЕЛЕКОМ абонентам в установленные сроки без перерывов в пределах гарантированного времени работоспособности сети (п.10.5), за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ - технических перерывов;
- осуществлять гарантийное обслуживание абонентской кабельной разводки и оборудования, приобретенного у ООО «Хабаровская Сеть» и установленного специалистами ООО «Хабаровская Сеть». Порядок гарантийного обслуживания Ё-ТЕЛЕКОМ определен условиями предоставления указанного оборудования;
- производить ремонтные работы абонентской разводки и оборудования, приобретенного у ООО «Хабаровская Сеть» и установленного специалистами ООО «Хабаровская Сеть», по заявкам абонентов;
- информировать абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты услуг, работ, производимых ООО «Хабаровская Сеть», не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;
- доводить до сведения абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменениях правил оказания услуг.

6.2 ООО «Хабаровская Сеть» имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты услуг Ё-ТЕЛЕКОМ;
- приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг;
- в соответствии с пп. 3. ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения договора оказания услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции информационно-расчетных центров) и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий;
- расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении абонентом условий договора или положений настоящих Правил.

6.3 Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих регламентов ООО «Хабаровская Сеть», тарифов, состава услуг и т.п., доводятся до сведения абонента одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

по почте, электронной почте, телефаксу, телефону в соответствии с данными, указанными в договоре на оказание услуг, путем размещения информации в офисах продаж, публикации об изменениях на сайте компании в Интернете по адресу: www.yotele.com.

7 ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

7.1 Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил, договора на оказание услуг;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, установленных ООО «Хабаровская Сеть» и абонентской аппаратуры;
- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги ООО «Хабаровская Сеть» и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами (или положениями о предоставлении конкретных услуг Ё-ТЕЛЕКОМ);
- обеспечивать доступ сотрудников ООО «Хабаровская Сеть» (при предъявлении ими счет-заявки) в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования, отключения кабельной разводки от сети;
- сообщать ООО «Хабаровская Сеть» о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

7.1¹ В том случае, если оборудование, посредством которого предоставляются услуги, передается абоненту в аренду (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги), абонент обязан:

- использовать оборудование по целевому назначению, не передавать оборудование третьим лицам;
- содержать оборудование в исправном состоянии, не допуская его порчи или повреждения, незамедлительно сообщать ООО «Хабаровская Сеть» о любых повреждениях и неисправностях оборудования; не производить ремонт собственными силами;
- возместить ООО «Хабаровская Сеть» затраты, понесенные в связи с ремонтом оборудования в случае, если неисправность возникнет по вине абонента. В случае утраты оборудования абонент обязан возместить ООО «Хабаровская Сеть» стоимость утраченной единицы оборудования в размере, установленном тарифами ООО «Хабаровская Сеть»;
- в случае прекращения аренды оборудования вернуть его в ООО «Хабаровская Сеть» в том состоянии, в котором оно было получено, с учетом нормального износа;

7.2 Абонент имеет право:

- получать от ООО «Хабаровская Сеть» консультации в рамках действия договора на оказание услуг;
- приостановить получение всех или части услуг по своему усмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;
- требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении услуг Ё-ТЕЛЕКОМ в сроки, установленные тарифами на работы и услуги, настоящими Правилами;
- получать достоверную информацию об услугах и работах, выполняемых ООО «Хабаровская Сеть».

7.3 Абоненту запрещается:

- использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам Ё-ТЕЛЕКОМ третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;
- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб ООО «Хабаровская Сеть»;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг Ё-ТЕЛЕКОМ;
- использовать услуги передачи данных и телематических служб для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным

и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять, использовать иным образом;

- использовать услуги передачи данных и телематических служб в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;

- осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам ООО «Хабаровская Сеть» и к другим системам, доступным через сеть Интернет;

- несанкционированное подключение к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ». Несанкционированное использование сети «Ё-ТЕЛЕКОМ», ее повреждение или порча, влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8 ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ

8.1 Оплата услуг Ё-ТЕЛЕКОМ осуществляется в соответствии с установленными тарифами ООО «Хабаровская Сеть». В случае изменения тарифов на услуги, оплаченные абонентом на несколько месяцев вперед, производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления услуги тарифами.

В случае необходимости выполнения ООО «Хабаровская Сеть» работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа абонентской кабельной разводки по нестандартным схемам), стоимость работ определяются согласно сметам, составленным ООО «Хабаровская Сеть» до начала работ.

Услуги предоставляются на условиях предоплаты.

Предоплата представляется собой авансовый платеж Абонента за услуги, внесенный в порядке, предусмотренном Договором.

8.2 Расчет размера платежа за услуги для нового абонента или для заказа новых услуг производится пропорционально числу дней предоставления услуги в течение первого месяца, если иное не предусмотрено условиями ее оказания.

8.3 В том случае, если на первый день календарного месяца на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты заказанных услуг, доступа в Интернет, их предоставление может быть приостановлено ООО «Хабаровская Сеть».

8.4 Если денежные средства в оплату услуги, поступают на абонентский счет **после образования задолженности до 15 числа текущего месяца включительно**, то предоставление услуг начинается с даты поступления в ООО «Хабаровская Сеть» денежных средств в размере не менее одного месячного тарифа* (**услуга возобновляется** в автоматическом режиме). Абонентская плата за текущий месяц взимается в полном размере за весь месяц.

Если денежные средства в оплату услуги поступают **после 15 числа текущего месяца**, то, по умолчанию, услуга возобновляется с первого числа следующего месяца. Текущий месяц перерасчитывается согласно тарифному плану за техническое обслуживание линии абонента с первого числа следующего месяца. По желанию абонента предоставление услуги может быть начато с даты, заявленной абонентом в текущем месяце, либо при первой авторизации в сеть Интернет в текущем месяце. Заявления абонентов принимаются в порядке, определенном Правилами. В этом случае абонентская плата за текущий месяц взимается в **полном размере** за весь месяц (независимо от количества дней ее предоставления).

8.5 В случае использования абонентом услуг передачи данных, телематических служб, абонент может нести дополнительные расходы помимо абонентской платы (доступ к определенным платным телематическим службам, информационным ресурсам сети Интернет, в том числе в связи с покупкой товаров или подпиской на какие-либо услуги и предложения и т.д.). Абонент в данных случаях несет и оплачивает все подобные дополнительные расходы и обязательства.

8.6 ООО «Хабаровская Сеть» вправе самостоятельно определять порядок учета денежных средств, уплаченных абонентом за услуги и работы ООО «Хабаровская Сеть», в том числе очередность списания денежных средств с абонентского счета. Порядок учета денежных средств определяется ООО «Хабаровская Сеть» в приложении к настоящим Правилам.

8.7 В том случае, если на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты услуги, ООО «Хабаровская Сеть» вправе приостановить оказание соответствующей услуги абоненту.

Очередность приостановления услуг при недостаточности средств на счете абонента, в том случае, если абонентом заказано несколько услуг, ООО «Хабаровская Сеть» устанавливает самостоятельно.

Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и в ООО «Хабаровская Сеть» отсутствует заявление абонента о приостановлении

соответствующей услуги (раздел 3 настоящих Правил), то абонент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме.

8.8 В случае приостановления услуг по заявлению абонента (п.3.6 настоящих Правил) начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами ООО «Хабаровская Сеть».

* Для услуг доступа к сети Интернет – в размере суммы месячного тарифа и дополнительных заказанных услуг

8-А. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

8-А.1 Абонент уплачивает абонентскую плату за заказанные услуги авансом не позднее 20 числа месяца, предшествующего расчетному периоду.

8-А.2 Если правилами предоставления конкретной услуги не предусмотрено иное, первоначальный платеж за услугу состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры абонента к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или инсталляции услуг (в зависимости от состава заказанных услуг) и суммы авансового платежа за услуги.

Порядок и сроки оплаты услуг предусмотрены регламентами, тарифами, а также иными актами, регулирующими порядок и условия предоставления конкретных услуг Ё-ТЕЛЕКОМ.

8-А.3 Оплата услуг абонентами может производиться через кассу ООО «Хабаровская Сеть», а также через учреждения банков (с использованием стандартного платёжного бланка), посредством абонентской книжки (или стандартного бланка) через отделения Сбербанка РФ, другие платежные системы, с обязательным указанием номера договора на платежном бланке, посредством единого платежного документа¹. Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение двух недель с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае неправильного заполнения платежных документов зачисление на счет абонента или возврат денежных средств не гарантируется.

8-А.4 В случае возникновения спорных ситуаций при оплате услуг Ё-ТЕЛЕКОМ посредством банковских карт, абонент обязан по требованию ООО «Хабаровская Сеть» предоставить все документы, подтверждающие проведение операций по оплате банковской картой, а также документы, подтверждающие владение указанной картой. Непредоставление указанных документов может повлечь за собой временное приостановление оказания услуг Ё-ТЕЛЕКОМ вплоть до разрешения спорной ситуации.

¹ при наличии соответствующего договора между ООО «Хабаровская Сеть» и организацией, обеспечивающей формирование и рассылку единого платежного документа

8-Б. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С АБОНЕНТАМИ-ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

8-Б.1 Первоначальный платеж абонента состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры абонента к сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или стоимости инсталляции услуг Ё-ТЕЛЕКОМ, а также абонентской платы за заказанную абонентом услугу в размере 100% абонентской платы за первый календарный месяц авансом.

8-Б.2 Внесение первоначального платежа производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета на оплату заказанных абонентом услуг и до момента проведения работ по подключению аппаратуры абонента к сети и инсталляции услуг.

В дальнейшем ООО «Хабаровская Сеть» оформляет счета за расчетный месяц в течение пяти рабочих дней следующего месяца и направляет абоненту в сроки, предусмотренные настоящими Правилами (п.8-Б.3). Абонентская плата за все заказанные абонентом услуги уплачивается по факту их предоставления до двадцатого числа месяца, следующего за расчетным на основании счетов, выставленных ООО «Хабаровская Сеть». Ответственность за прохождение платежей возлагается на абонента.

8-Б.3 Копии счетов направляются абоненту по факсу или электронной почте в течение первых десяти рабочих дней месяца, следующего за расчетным. Оригиналы счетов и актов выполненных работ абонент может получить либо в территориальном офисе обслуживания абонентов, либо оригиналы счетов и актов выполненных работ направляются абоненту по почте. В случае неполучения счета в указанный период абонент должен принять разумные меры для получения счетов. За неполучение счетов абонентом ООО «Хабаровская Сеть» ответственности не несет.

9 РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

9.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении ООО «Хабаровская Сеть» своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, абонент вправе предъявить ООО «Хабаровская Сеть» обоснованную претензию. Все поступившие в ООО «Хабаровская Сеть» претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена абонентом в письменном виде (по адресу офиса обслуживания) или по факсу 8-800-333-000-5, или по электронной почте sales@yotele.com), или по почте: 680000, г. Хабаровск, ул. Калинина, д. 94, оф. 2.

9.2 Абонент должен незамедлительно уведомить ООО «Хабаровская Сеть» (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за услуги.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную услугу.

9.3 Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров на оказание услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9.4 В случае если услуги по предоставлению музыкальных, аудиовизуальных произведений, программ для ЭВМ оказывает абоненту партнер ООО «Хабаровская Сеть», все права и обязанности в связи с оказанием услуг возникают непосредственно у абонента и партнера. Если иное специально не оговорено в условиях оказания конкретной услуги ООО «Хабаровская Сеть» не несет какой-либо ответственности за ее оказание партнером. Все заявления и претензии, связанные с такой услугой должны направляться абонентом непосредственно партнеру ООО «Хабаровская Сеть», осуществляющему оказание услуг.

9.5 Претензия рассматривается ООО «Хабаровская Сеть» в течение шестидесяти дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

10 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

10.1 ООО «Хабаровская Сеть» и абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящими правилами, договором на оказание услуг.

10.2 В случае нарушения условий общепринятых норм пользования публичной сетью Интернет, а также условий п. 7.3 настоящих Правил ООО «Хабаровская Сеть» вправе взыскать все полученные абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/оборудования и потребовать от абонента возмещения убытков ООО «Хабаровская Сеть», вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами. Абонент также обязан возместить убытки ООО «Хабаровская Сеть», возникшие из-за нарушения абонентом своих обязательств по договору на оказание услуг, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки ООО «Хабаровская Сеть». При этом ООО «Хабаровская Сеть» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

10.3 Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом компанией за каждый выявленный случай такого подключения.

10.4 ООО «Хабаровская Сеть» не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения абонентом платежных документов;
- за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования абонентом нелегального программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» аппаратуры, оборудования, приобретенных у неуполномоченных ООО «Хабаровская Сеть» распространителей, несоблюдения условий использования оборудования и/или требований безопасности, а также в случае подключения абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- за невозможность оказания доступа к сети Интернет по заявленным параметрам, если аппаратура/оборудование и/или программное обеспечение абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере абонента (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);
- за какие бы то ни было потери, убытки абонента, наступившие в результате деятельности абонента, связанной с использованием услуг доступа в Интернет, а также за качество и скорость соединения при выходе абонента на сети других операторов связи. Качество и скорость соединения в этих случаях соответствует фактически достигнутому техническому уровню на этих сетях;
- в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования, произошедших не по вине ООО «Хабаровская Сеть»;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания ООО «Хабаровская Сеть» и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности ООО «Хабаровская Сеть», как то:
 - риски, связанные с использованием услуг доступа к сети Интернет (абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах);

- вред, причиненный действиями или бездействием абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;

- риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);

- последствия, связанные с использованием реквизитов, приобретённых абонентом не у ООО «Хабаровская Сеть»;

- в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

10.5 ООО «Хабаровская Сеть» гарантирует, что сеть «Ё-ТЕЛЕКОМ», представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования ООО «Хабаровская Сеть», будет работоспособна в течение 97% времени предоставления услуг. Измерение процента готовности сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.

10.6 При нарушении сроков оказания услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине ООО «Хабаровская Сеть» (связанных, в том числе, с отсутствием абонента в помещении в согласованный срок), ООО «Хабаровская Сеть» вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится.

10.7 Абонент гарантирует предоставление ООО «Хабаровская Сеть» всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.

10.8 ООО «Хабаровская Сеть» и абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.

11 ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТЕЙ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ

11.1 В случае присоединения сети «Ё-ТЕЛЕКОМ» к сетям операторов-контрагентов, ООО «Хабаровская Сеть», при наличии технической возможности, предоставляет услуги Ё-ТЕЛЕКОМ посредством кабельных сетей таких операторов-контрагентов.

В том случае, если кабельные сети операторов-контрагентов:

- спроектированы и построены в соответствии с технологиями проектирования и строительства, отличными от принятых и используемых ООО «Хабаровская Сеть»;

то виды предоставляемых услуг могут отличаться от услуг, оказываемых ООО «Хабаровская Сеть» абонентам на сети «Ё-ТЕЛЕКОМ». ООО «Хабаровская Сеть» предоставляет абонентам, подключенным через сеть оператора-контрагента, только те услуги, пакетирование которых возможно в ограниченном частотном ресурсе сети оператора-контрагента без ущерба для качества услуг. Тарифы и некоторые дополнительные условия предоставления таких услуг могут разрабатываться ООО «Хабаровская Сеть» в зависимости от конкретных технических возможностей сети конкретного оператора-контрагента.

11.2 ООО «Хабаровская Сеть» прикладывает все необходимые и возможные в конкретных обстоятельствах усилия для обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг, в целях чего обеспечивает техническое и операционное взаимодействие служб ООО «Хабаровская Сеть» и оператора-контрагента и сетей, посредством которых предоставляются услуги, и гарантирует круглосуточное предоставление услуг с заявленными параметрами, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ. Несмотря на изложенное ООО «Хабаровская Сеть» не несет ответственность за задержки и перебои в оказании услуг, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля ООО «Хабаровская Сеть», в том числе в связи с неоплатой абонентом услуг оператора-контрагента. **При отключении абонентской распределительной системы от кабельной сети оператора-контрагента прекращается техническая возможность предоставления услуг Ё-ТЕЛЕКОМ.**

12. ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

12.1. Доступ к сети Интернет (услуга передачи данных) может сопровождаться предоставлением иных услуг технологически неразрывно связанных с указанной услугой, в том числе телематической услуги электронная почта (с предоставлением почтового ящика на сервере Ё-ТЕЛЕКОМ), предоставление динамического внешнего IP-адреса сети «Ё-ТЕЛЕКОМ», поддержка DNS, доступ к личному кабинету (персональная страница с информацией о потребленных услугах и возможностью заказа услуг) и других услуг, предоставляемых без взимания дополнительной платы.

12.2. Непременными условиями получения услуги доступа к сети Интернет являются наличие у абонента:

- компьютера или другого устройства с установленной и настроенной на нем операционной системой, включая стек протоколов TCP/IP, а также сетевым адаптером и/или USB-портом.

12.3. В целях предоставления услуг ООО «Хабаровская Сеть» вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера абонента. При этом ООО «Хабаровская Сеть» не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащий абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет абонент.

12.4. Если не запрещено условиями тарифа на заказанную абонентом услугу доступа к сети Интернет, абонент может заказать дополнительные услуги, такие как дополнительное подключение, внешний IP-адрес, дополнительный почтовый ящик и т.д.

12.4.1. В случае если на счете абонента недостаточно средств для получения всех заказанных услуг, оказание услуг может быть приостановлено.

12.5. ООО «Хабаровская Сеть» не контролирует доступную через сеть Интернет информацию, не отвечает за получение абонентом нежелательной (в том числе оскорбляющей достоинство абонента) информации и материалов и не гарантирует, что отправленная в сеть или полученная из сети информация, а также содержимое компьютера абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

12.6. Обеспечивая доступ к сети Интернет, ООО «Хабаровская Сеть» придерживается общепринятых норм пользования публичной сетью. В соответствии с этими нормами, ООО «Хабаровская Сеть» считает недопустимыми:

- несогласованные предварительно с адресатом рассылки электронных писем, как множеству получателей, так и множественные рассылки одному получателю;

- несогласованные с адресатом рассылки электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера ("спам"), а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;

- рассылки информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;

- публикацию или передачу информации или программного обеспечения, содержащего в себе вредоносный код ("вирус") или способного нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть Интернет;

- использование услуг для распространения информации, носящей оскорбительный характер для участников сетевого сообщества (в том числе и сотрудников ООО «Хабаровская Сеть»)

- нелегальное распространение результатов интеллектуальной деятельности или их нелегальное использование.

12.7. ООО «Хабаровская Сеть» считает себя вправе ограничивать лиц, нарушающих общепринятые нормы пользования сетью Интернет (включая перечисленные в п.12.6 настоящих условий), в пользовании предоставляемыми ресурсами и услугами.

При поступлении единичной жалобы нарушитель предупреждается о недопустимости его действий.

При поступлении повторных жалоб, оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю приостанавливается до получения разъяснений и подтверждения его готовности соблюдать общепринятые нормы пользования сетью.

При поступлении массовых жалоб оказание услуг нарушителю приостанавливается без предупреждения.

В случае поступления жалоб на рассылку писем, содержащих вредоносный код ("вирусы"), оказание услуг (доступ к ресурсу) нарушителю может быть приостановлено.

Для защиты от несанкционированных массовых рассылок ("спама") ООО «Хабаровская Сеть» использует информацию из публичных "черных списков".

ООО «Хабаровская Сеть» оставляет за собой право заносить в собственный "черный список" IP адреса тех почтовых серверов, администраторы которых не реагируют на жалобы о поступлении нежелательных писем, пришедших с данных серверов, и блокировать исходящие с таких серверов рассылки.

Жалобы по поводу несогласованных рассылок (п.12.6 настоящих условий) абоненты могут направлять по адресу abuse@yotele.com.

12.8. ООО «Хабаровская Сеть» не имеет права доступа к содержанию информации абонента, передаваемому по сети Е-ТЕЛЕКОМ, и ее использования, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

ООО «Хабаровская Сеть» не вправе разглашать регистрационные данные абонента за исключением случаев, требующих предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов, для выполнения ООО «Хабаровская Сеть» принятых на себя обязательств, а также разрешения конфликтных ситуаций.

12.9. ООО «Хабаровская Сеть» вправе приостановить предоставление доступа к сети Интернет или любому дополнительному ресурсу, доступ к которому предоставляется в рамках услуги, в случаях совершения абонентом действий, нарушающих действующие регламенты ООО «Хабаровская Сеть».

12.10. При оказании услуг Е-ТЕЛЕКОМ ООО «Хабаровская Сеть» принимает меры для обеспечения надлежащего качества их предоставления всем абонентам сети. В целях защиты интересов других абонентов и соблюдения гарантий качества оказания услуг Е-ТЕЛЕКОМ, ООО «Хабаровская Сеть» оставляет за собой право приостанавливать, ограничивать или прекращать оказание услуг или их части отдельным абонентам сети в случаях, если их действия влекут (могут повлечь) за собой ухудшение качества оказания услуг другим абонентам.

12.11. Политика ООО «Хабаровская Сеть» в части распределения IP-адресов и использования абонентами возможностей протоколов стека TCP/IP:

12.11.1. Для предоставления услуг Е-ТЕЛЕКОМ абоненту на каждое зарегистрированное устройство (подключение) предоставляется один IP-адрес из блока адресов ООО «Хабаровская Сеть».

12.11.2. Абонентам Е-ТЕЛЕКОМ предоставлена возможность использования для передачи данных в сети Интернет протоколов семейства IP без ограничений. Однако, ООО «Хабаровская Сеть» оставляет за собой право вводить ограничения пропуска трафика некоторых протоколов (портов) в случаях, когда возникает необходимость защиты от воздействия сетевых штормов, распространения вирусов и в других случаях для поддержания качества предоставляемых услуг. В зависимости от требуемой функциональности ООО «Хабаровская Сеть» выделяет для абонентского устройства внутренний или, если это предусмотрено тарифом, по запросу абонента, внешний IP-адрес. В период блокировки абонентского подключения (добровольной или по окончании денег) ООО «Хабаровская Сеть» может присвоить абонентскому устройству внутренний IP-адрес из специально выделенной подсети.

12.11.3. По умолчанию абонентскому устройству выделяется динамический внешний IP-адрес, который может быть произвольно изменен ООО «Хабаровская Сеть» в процессе предоставления услуг.

Предоставление внешнего IP-адреса осуществляется по запросу абонента, если такая возможность предусматривается действующими тарифами.

12.11.4. ООО «Хабаровская Сеть» оставляет за собой право устанавливать и, при необходимости, изменять условия выделения внутренних IP-адресов, также как и условия соединений с использованием внутренних IP-адресов.

12.12. Скорость доступа в сеть Интернет, определенная тарифами на услуги, регулируется на оборудовании сети «Ё-ТЕЛЕКОМ». Тарифами определяется максимально достижимая скорость доступа. Условиями оказания конкретной услуги могут быть установлены иные технические ограничения и предельно допустимые значения для некоторых параметров ее предоставления.

13. Ё-ТЕЛЕКОМ.АНТИВИРУС

13.1. ООО «Хабаровская Сеть» предоставляет абонентам возможность подписки на использование антивирусного программного обеспечения для домашних ПК. В рамках услуги «Ё-ТЕЛЕКОМ.Антивирус» ООО «Хабаровская Сеть», являющееся обладателем неисключительного права на использование программы для ЭВМ Dr.Web® для Windows (далее – Программы), предоставляет абоненту право использования Программы. Пределы использования Программы определяются Лицензионным договором, заключаемым ООО «Хабаровская Сеть» с абонентом. Исключительное право на Программу предлежит ООО «Доктор Веб» (далее – Правообладатель). Программа предназначена для защиты компьютера пользователя от вирусов, сетевых атак и спама, информация о которых содержится в базах Правообладателя.

13.2. Услуга доступна всем абонентам Ё-ТЕЛЕКОМ – физическим лицам, вне зависимости от других услуг, к которым подключен абонент. Заказ услуги производится абонентом самостоятельно посредством Web-интерфейса в личном кабинете и возможен только с текущей даты (на будущее время услугу заказать нельзя). Услуга может быть заказана в любой день и любое время суток. Текст Лицензионного договора размещен на официальном сайте ООО «Хабаровская Сеть». Нажимая кнопку «заказать» абонент тем самым подтверждает свое согласие с условиями Лицензионного договора.

13.3. После приобретения услуги абоненту в течение определенного периода времени предоставляется ссылка для скачивания исполняемого файла, необходимого для установки Программы на ПК абонента.

Использование Программы возможно при условии наличия на ПК абонента:

- установленной операционной системы Windows версии: от 98 до Vista;
- свободного места на жестком диске в объеме 24 Мбайт.

Абонент самостоятельно загружает исполняемый файл на домашний ПК, производит его установку, после чего, в течение всего периода подписки на услугу, получает возможность пользоваться всеми функциями Программы, в том числе получать обновления антивирусных баз¹.

Допускается одновременное предоставление двух и более услуг, оказание которых осуществляется независимо друг от друга. Услуга считается подключенной при наличии в личном кабинете абонента ссылки, доступной для скачивания.

13.4. По Лицензионному договору, размещенному на сайте ООО «Хабаровская Сеть», ООО «Хабаровская Сеть» передает, а абонент получает неисключительное право использовать Программу следующими способами:

- применять Программу по прямому функциональному назначению,
- воспроизвести, установить, использовать, осуществлять доступ, отображать и запускать одну копию Программы и обращаться к одной копии Программы на одном компьютере.
- воспроизводить и хранить архивную копию Программы на устройстве хранения данных.

13.4.1. Программа должна использоваться под фирменным наименованием: «Dr.Web®». Абонент не вправе изменять фирменное наименование Программы, изменять и/или удалять обозначение авторских прав Правообладателя.

Абонент не имеет права осуществлять и/или разрешать осуществлять в отношении Программы следующие действия: перевод; модификацию; иную переработку, а также иное использование Программы, прямо не предусмотренное Лицензионным договором.

Абонент не имеет права воспроизводить и распространять Программу в коммерческих целях (за плату), предоставлять Программу в прокат, в аренду и во временное пользование, а также использовать ее для оказания сетевых услуг третьим лицам.

Абоненту не разрешается изменять, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать и производить иные действия с объектным кодом Программы, имеющие целью нарушение системы защиты Программы от несанкционированного использования и получение информации о реализации алгоритмов, используемых в Программе, создавать производные

программные продукты с использованием Программы, без письменного согласия Правообладателя.

13.4.2. Программа предоставляется абоненту на условиях "как есть" (as is). ООО «Хабаровская Сеть» и Правообладатель не предоставляют никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Программы, соответствия Программы конкретным целям абонента, а также не предоставляют никаких иных гарантий для абонентов.

В максимальной степени, допустимой действующим законодательством, ООО «Хабаровская Сеть» и Правообладатель, равно как и их партнеры, не несут никакой ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования Программы и/или ущерб, причиненный абоненту и/или третьим сторонам в результате какого-либо использования или неиспользования Программы, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в работе Программы.

13.4.3. Сумма вознаграждения, выплачиваемого абонентом за предоставляемое неисключительное право использования Программы определяется действующими на момент их приобретения тарифами ООО «Хабаровская Сеть».

13.4.4. Правообладатель имеет право заблокировать ключевой файл Программы в случае нарушения абонентом условий Лицензионного договора.

13.4.5. За нарушение авторских прав на Программу нарушитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.5. Лицензионный договор вступает в силу с момента заказа абонентом услуги «Ё-ТЕЛЕКОМ.Антивирус» и действует бессрочно. Абонент может отказаться от использования Программы. В этом случае договор действует до конца текущего месяца, и, в момент окончания текущего месяца, срок действия Договора завершается. Приостановление услуги может быть осуществлено в общем порядке, предусмотренном Правилами оказания услуг Ё-ТЕЛЕКОМ.

¹ Автоматическое обновление антивирусных баз возможно только при наличии действующего подключения к сети Интернет (при этом наличие услуги доступа в Интернет, предоставляемой абоненту в рамках Договора на оказание услуг Ё-ТЕЛЕКОМ, необязательно).

14. Ё-ТЕЛЕКОМ.ДИСТРИБУЦИЯ

14.1. ООО «Хабаровская Сеть», являясь агентом третьих лиц, предоставляет абонентам Ё-ТЕЛЕКОМ возможность приобретения программного обеспечения, компьютерных игр, мобильных рингтонов, файлов, содержащих видео-фильмы, музыку и т.п.¹ (далее – контент) в режиме онлайн. Продавцами контента являются партнеры ООО «Хабаровская Сеть»².

14.2. Услугой могут воспользоваться все абоненты Ё-ТЕЛЕКОМ – юридические и физические лица, вне зависимости от других услуг, к которым они подключены. Приобретая контент, абоненты, при посредничестве ООО «Хабаровская Сеть», заключают лицензионные договоры с продавцами контента.

14.3. Оформление заказа на приобретение контента осуществляется абонентом самостоятельно путем заполнения электронных форм на сайте ООО «Хабаровская Сеть» с использованием своих регистрационных данных в сети «Ё-ТЕЛЕКОМ». Абонент несет полную ответственность за предоставление неверных сведений, повлекшее за собой невозможность надлежащего исполнения продавцом своих обязательств.

14.4. На основании агентского договора между ООО «Хабаровская Сеть» и соответствующим партнером сделка по продаже контента считается совершенной (договор с продавцом заключенным) при подтверждении (акцепта) абонентом пользовательского соглашения (договора оферты), размещенного на сайте ООО «Хабаровская Сеть». После акцепта происходит списание денежных средств с абонентского счета в оплату приобретенного контента.

14.5. Вследствие того, что ООО «Хабаровская Сеть» действует в качестве посредника между абонентом и продавцом контента, информационное обслуживание и техническая поддержка абонентов по вопросам приобретения и использования единиц контента осуществляется службой поддержки соответствующего продавца.

14.6. Продавец контента самостоятельно, без участия ООО «Хабаровская Сеть», рассматривает претензии абонентов, связанные с контентом. В случае отказа абонента от приобретенного контента, где такой отказ применим в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, продавец контента самостоятельно принимает решение о его обоснованности и возврате абоненту денежных средств, либо замене контента в порядке, предусмотренном законодательством и договором между абонентом и продавцом контента.

* * *

¹ виды предлагаемого контента могут меняться в зависимости от политики компании и имеющихся договоренностей с соответствующими правообладателями

² перечень партнеров приведен на официальном сайте ООО «Хабаровская Сеть».