Правила оказания телематических услуг оператора связи ООО «Сервис Терминал Медиа»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом и/или пользователем, с одной стороны, и оператором связи ООО «Сервис Терминал Медиа», оказывающим услуги по подключению к мультисервисной сети «Сервис Терминал Медиа», и предоставляющим телематические услуги связи абонентам (физическим лицам) в жилых помещениях.

1.2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

- Оператор - ООО «Сервис Терминал Медиа»;
- Абонент - физическое лицо, являющееся пользователем услугами связи и имеющее действующий договор на оказание услуг связи с Оператором; Договор - договор на оказание услуг связи между Оператором и Абонентом; Подключение к Сети - действия Оператора, направленные на предоставление Абоненту возможности получения услуг связи;
- Личный Кабинет (ЛК) - web-страница, размещённая на сайте natanet.ru, содержащая информацию об объеме полученных Абонентом услуг, текущем состоянии Лицевого счета и имеющая интерфейсы для автоматического подключения/отключения и изменения параметров услуг Оператора;
- Лицевой счет (ЛС) - счёт для ведения учета расчетов, включая данные о платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из упомянутых платежей в качестве оплаты по Договору. Лицевой счет имеет уникальный номер. При наличии у Абонента и Оператора соответствующих договоров с третьим лицом на ЛС могут отражаться операции, связанные с оплатой продукции (услуг) третьего лица, непосредственно связанные с оказанием услуг;
- Баланс лицевого счета - состояние Лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесённой Абонентом на Лицевой счет и суммой, списанной Оператором в оплату оказанных услуг, работ, переданной продукции;
- Активация - момент установки оконечного оборудования и демонстрации работоспособности услуги стороны Оператора;
- Блокировка - частичное или полное приостановление предоставления услуг;
- Аутентификационные данные - уникальный IP-адрес, номер ЛС Абонента, логин (login) и пароль (password), используемые для доступа в Личный кабинет и для управления услугами;
- Тариф, Тарифный план - совокупность технических характеристик и ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи, утвержденные директором Оператора и опубликованные не менее чем за 10 дней до ввода их в действие, на сайте natanet.ru;
- Оборудование Абонента - оконечное оборудование Абонента (абонентское устройство), предназначенное для получения услуг и имеющее порт с интерфейсом Ethernet 10/100/1000 Base TX.

2. Описание услуг.

2.1. Услуга «Предоставление доступа в сеть Интернет» (основная услуга).

2.1.1. Оператор предоставляет Абоненту услугу доступа в сеть Интернет на базе сети Оператора, построенной по технологии Ethernet и/или PON, к которой подключается оборудование Абонента. Оборудование Абонента подключается через сетевую карту, адаптер, порт Ethernet или абонентский терминал PON ONU.

2.1.2. Ограничение максимальной скорости доступа устанавливается Оператором в зависимости от условий выбранного Абонентом тарифного плана.

2.1.3. Скорость доступа к сети Интернет зависит не только от технических особенностей Услуги, но и от действий третьих сил, организаций и лиц, управляющих сегментами сети Интернет (или оказывающих на них влияние), не принадлежащих Оператору.

- Скорость доступа к сети Интернет является величиной неопределенной и зависит от ряда параметров, в том числе, технических характеристик подключения, маршрута и текущей загрузки каналов, характеристиками установленного абонентского оборудования (ПК, смартфон, WiFi-роутер), версией программного обеспечения или используемого стандарта, месторасположением запрашиваемого контента.
- Все параметры являются переменными и не гарантируются Оператором за пределами своей сети.
- Указанная в тарифном плане скорость является максимально возможной.

2.1.4. При подключении к услуге Абоненту выделяется один внутренний IP-адрес и предоставляется абонентский порт Ethernet (разъем 8P8C) по тарифным планам серии «Город».

2.1.5. Ограничения пропускной способности и доступа в пределах сети Оператора устанавливаются Оператором в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана. Скорость доступа не может превышать скорости сетевой карты Абонента.

2.1.6. Вместе с основной услугой «Предоставление доступа в сеть Интернет» Абоненту могут быть предложены вспомогательные услуги, определяемые настоящими Правилами или тарифами Оператора.

3. Порядок оказания услуг.

3.1. Порядок подключения.

3.1.1. Оператор в течение – 30 (тридцати) рабочих дней, следующих за днем заключения Договора, при условии согласования сторонами схемы подключения к сети Оператора и предоставления по запросу представителя Оператора доступа в строение Абонента, производит подключение Абонента к сети Оператора.

3.1.2. Работы по обеспечению подключения к Услугам считаются надлежащим образом выполненными Оператором, после подписания Абонентом соответствующего документа (заказ-наряд на подключение) или по факту его Активации.

3.1.3. Датой начала оказания Услуг - является дата Активации Абонента. В случае, если Оператор выполнил все работы по подключению Абонента, в своей зоне ответственности, а Абонент не начал пользоваться Услугами, Оператор имеет право самостоятельно произвести Активацию и поставить предоставление услуги на Паузу согласно действующего тарифа.

3.1.4. Для подключения к сети Оператора, Абонент оказывает всяческое содействие в согласовании и доступе представителей Оператора в многоквартирный жилой дом (подъезд, крыша, подвал), при этом Абонент должен иметь исправное оборудование, оснащенное сетевой картой/адаптером Ethernet, работоспособное программное обеспечение, операционную систему. В противном случае, дополнительный вызов сотрудников Оператора для подключения к сети Оператора оплачивается согласно Тарифам.

3.1.5. Подключение к сети Оператора включает работы по:

- созданию учетной записи Абонента в базе данных Оператора;
- присвоению Абоненту Аутентификационных данных;
- настройке аппаратно-программных средств сети Оператора в соответствии с параметрами заказанных Абонентом Услуг;
- прокладке оптического кабеля связи от оборудования Оператора внутрь помещения Абонента и установке оптической розетки, являющейся точкой разграничения ответственности, по тарифным планам «PON Город» (в многоквартирных жилых домах);
- прокладке кабеля связи UTP от оборудования Оператора внутрь помещения Абонента и оконечиванию кабеля разъемом 8P8C. В этом случае точкой разграничения ответственности между Оператором и Абонентом является точка ввода кабеля UTP в помещение абонента по тарифным планам серии «Город» (в многоквартирных жилых домах);
- прокладке методом воздушного повеса оптического кабеля от существующей опоры ВЛ 0,4 кВ к строению Абонента, являющейся точкой разграничения ответственности по тарифным планам серии «Дом», (в частных домах);
- прокладке открытым способом (без монтажа) кабеля в помещении Абонента в соответствии с тарифным планом. Для тарифов семейства «Город» - 10 метров кабеля UTP, для тарифов семейства «PON город» и «Дом» - 10 метров оптического кабеля и 1 метр кабеля UTP. Все дополнительные работы по прокладке кабеля, с учетом стоимости материалов, оплачиваются в соответствии с действующими тарифами на данный вид услуг, опубликованными на сайте natanet.ru/uslugi;
- настройке оборудовании Абонента, включающего в себя:
  - бесплатную настройку домашнего роутера, приобретенного у оператора;
  - бесплатную настройку PPPoE соединения на одном компьютере или ноутбуке абонента под управлением ОС Windows;
  - платную настройку домашнего роутера, в иных случаях, в соответствии с действующими тарифами на данный вид услуг, опубликованными на сайте natanet.ru/uslugi;
  - бесплатную настройку приложения TVIP на одном устройстве, совместимом с приложением TVIP (смарт-ТВ, ТВ-приставка, персональный компьютер или смартфон) при подключенной и активированной Абонентом услуги «Цифровое ТВ» в личном кабинете client.natanet.ru

3.2. Гарантийные обязательства Оператора по оборудованию.

3.2.1. Оборудование, приобретённое Абонентом у Оператора или полученное Абонентом от Оператора при подключении (в том числе и абонентский PON-терминал) являются собственностью Абонента.

3.2.2. На Оборудование, приобретённое Абонентом у Оператора или полученное Абонентом от Оператора при подключении, распространяется срок в 1 год.

3.3. Порядок и сроки устранения неисправностей.

3.3.1. Прерывания связи, возникшие в связи с повреждением сети связи, с проведением работ по восстановлению/поддержанию работоспособности и развитию сети связи, не могут превышать 3-х (трёх) рабочих дней с момента регистрации отказа связи Оператором или начала проведения работ.

3.3.2. В случае, если длительность перерыва связи превысила срок, указанный в п. 3.3.1 Абонент вправе потребовать от Оператора уменьшения абонентской платы на сумму, равную стоимости неполученной Услуги (в размере абонентской платы за услугу, уменьшенной пропорционально длительности неисправности).

3.4. Порядок блокировки.

3.4.1. Добровольная блокировка.

3.4.1.1. Абонент может по своей инициативе заблокировать доступ в сеть, подав соответствующее заявление в абонентском отделе или через личный кабинет на включение услуги «Приостановка услуги доступа в интернет по заявлению абонента»

3.4.1.2. За период блокировки доступа по инициативе Абонента взимается абонентская плата за данную услугу согласно действующему тарифу (natanet.ru/uslugi). При этом оплата за прочие услуги продолжает списываться с лицевого счета абонента (кроме основной услуги доступа в интернет) в соответствии с действующими тарифами на данные услуги.

3.4.1.3. Возобновление доступа Абонента к Сети «Сервис Терминал Медиа» производится по письменному заявлению Абонента и при наличии положительного баланса Лицевого счета.

3.4.2. Принудительная блокировка.

3.4.2.1. Оператор имеет право заблокировать или ограничить доступ Абонента к Сети Сервис Терминал Медиа в следующих случаях:

- при нарушении п. 4.2 Правил пользования Услугами;
- при отрицательном балансе Лицевого счета Абонента.

3.4.2.2. Решение о возобновлении доступа Абонента к услугам принимается Оператором после устранения ее причин.

3.4.2.3. Если период блокировки превысил шесть месяцев, Оператор регистрирует отказ Абонента от услуг, и действие Договора прекращается.

Обязанности Абонента и Оператора.

3.5. Общие положения.

3.5.1. Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций.

3.5.2. Правила использования любых ресурсов сети Интернет (от почтового ящика до канала связи) определяют владельцы этих ресурсов, и только они. Правила использования ресурсов, либо ссылка на них, публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными для исполнения всеми пользователями этих ресурсов.

3.5.3. В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы, являются нарушением настоящих Правил и могут привести к блокировке доступа Абонента к ресурсам сети.

3.6. Абонент обязан:

3.6.1. Не отправлять по Сети информацию, которая противоречит Российскому федеральному, региональному, местному, а также международному законодательству.

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

3.6.3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

3.6.4. Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии.

3.6.5. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

3.6.5.1. Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ, мессенджеров и других подобных средств личного обмена информацией;

3.6.5.2. Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;

3.6.5.3. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия;

3.6.5.4. Отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем на сервера публичной почты, такие как: Yandex.ru, Mail.ru, Rambler.ru, Hotbox.ru, List.ru, и другие, без предварительно полученного разрешения адресата.

3.6.6. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, не проводить или не участвовать в сетевых атаках и сетевом взломе. В том числе не осуществлять:

3.6.6.1. Действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе;

3.6.6.2. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

3.6.6.3. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;

3.6.6.4. Передачу компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

3.6.7. Не допускать фальсификации информации, если от Абонента требуется предоставление информации, идентифицирующую его, и используемые им средства доступа к Сети. В том числе не допускать:

3.6.7.1. Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время, пользователь должен принять меры по предотвращению

использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

3.6.7.2. Фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть;

3.6.7.3. Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

3.6.8. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов: открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay), средства, позволяющие третьим лицам скрыть источник соединения (прокси-серверы и т.п.), общедоступные широковещательные адреса локальных сетей.

3.6.9. Не организовывать публично доступные, через сеть Оператора, на своих технических средствах, сервисы и сервера: DNS, NTP, DHCP, DHCPv6, Samba, Netbios.

3.6.10. Не сопрягать сеть Оператора с другими сетями, в том числе с сетями других операторов связи. Под сопряжением понимается организация такого канала передачи данных, по которому пакеты IP или кадры Ethernet, сформированные в одной вычислительной сети, технически могут передаваться оборудованию в другой сети. Под другой сетью понимается такая сеть, которая действует вне рамок того помещения, которое было подключено Оператором по Договору об оказании услуг. Таким образом, Абонент не вправе подключать к сети Оператора иные помещения, в том числе с использованием направленных WI-FI антенн. Несоблюдение Абонентом настоящего пункта, а также в случае выявления Оператором сопряжения сетей, является основанием для приостановки оказания услуг связи по договору, либо отключения Абонента согласно п.3.4.2.1 настоящих Правил.

3.6.11. Во время грозы отключать от электросети компьютеры и другое оборудование, подключенное к сети передачи данных, а также отключать все указанное оборудование связи от сети передачи данных Оператора».

3.6.12. Не использовать свои технические средства и/или организовывать каналы связи для транзита информации, поступающей из сети, другим абонентам.

3.6.13. Уведомить Оператора об изменении фамилии, имени, отчества, места регистрации (жительства), указанного в Договоре, прекращении права владения и/или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование Абонента, почтового адреса Абонента в срок, не превышающий 60 календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений.

3.6.14. Не использовать пользовательское (оконечное) устройство для оказания Услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, Цифровому ТВ и т.п.

3.6.15. Возместить убытки Оператора в полном объеме (реальный ущерб), возникшие в связи с вынужденным приостановлением оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя оборудования, линий связи Оператора по вине Абонента.

3.6.16. Использовать только абонентские PON-терминалы, предоставляемые Оператором (при подключении по технологии PON).

3.7. Оператор обязан:

3.7.1. Предоставлять Абоненту Услуги непрерывно (24 часа в сутки), кроме времени проведения плановых, профилактических и регламентных работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также в случае принятия запретительных мер (в т.ч. актов, решений) государственными органами

3.7.2. Осуществить подключение Абонента к сети интернет в срок, указанный в Заказе услуг (Приложение №1 к настоящему договору).

3.7.3. Опубликовать на сайте natanet.ru правила оказания услуг, а также по требованию Абонента предоставить их последнему на бумаге.

3.7.4. Соблюдать технические показатели, характеризующие качество оказываемых услуг.

3.7.5. Устранять неисправности, на сети оператора, препятствующие пользованию телематическими услугами связи в срок до 3-х рабочих дней.

3.7.6. Предоставлять Абоненту возможность доступа к Личному кабинету в период действия Договора (в том числе при нулевом или отрицательном балансе Лицевого счета).

3.7.7. Обеспечить исполнение требований по соблюдению тайны связи в соответствии с положениями Федерального закона Российской Федерации «О связи» №126-ФЗ.

3.7.8. Не разглашать сведения об Абоненте, за исключением случаев, требующих предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов и для выполнения Оператором принятых на себя обязательств.

3.7.9. Оказывать бесплатные информационно-справочные услуги по телефонам: +7 (8617) 30-00-77, а также средствами сайта natanet.ru.

4. Порядок расчетов.

4.1. Осуществление платежей Абонентом.

4.1.1. Все платежи по Договору осуществляются Абонентом путем внесения средств на свой Лицевой счет.

4.1.2. При подключении Абонент производит оплату подключения и абонентской платы за первый месяц работы по выбранным тарифным планам.

4.1.3. Оплата услуг, вид оплаты которых определен в тарифах как единовременный, производится Абонентом в момент заказа Услуг.

4.1.4. Перечень и описание способов осуществления платежей Абонента приведены на сайте Оператора по адресу: natanet.ru в разделе «Способы оплаты».

4.2. Взимание оплаты за услуги Оператором.

4.2.1. Взимание оплаты за все услуги производится путем списания средств с Лицевого счета Абонента.

4.2.2. Абонентская плата за услуги списывается с Лицевого счета Абонента ежедневно, равными частями, если иное не предусмотрено условиями тарифного плана.

4.2.3. За период отказа связи (обрыв линии связи, выход из строя оборудования, умышленные противоправные действия третьих лиц и т.п.) Оператор по письменному заявлению Абонента производит перерасчет абонентской платы согласно п. 3.3.2 настоящих Правил. Сумма компенсации зачисляется на Лицевой счет Абонента в течении - 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты регистрации заявления Абонента.

4.3. Прочие условия.

4.3.1. Абонент самостоятельно отслеживает состояние своего Лицевого счета в Личном кабинете на web-сайте: natanet.ru.

4.3.2. Оператор имеет право информировать Абонента любым доступным ему способом о наличии на ЛС Абонента задолженности.

4.3.3. Оператор имеет право устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте ООО «Сервис терминал медиа» natanet.ru, в центрах продаж и обслуживания абонентов Оператора. Оператор вправе дополнительно уведомить Абонентов о введении изменений путем размещения информации об изменении на бланках счетов, в центрах продаж и обслуживания абонентов Оператора, а также с помощью средств электронной, факсимильной связи, письменных сообщений и т.п.