

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 окончательного 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 - окончательное 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. (Пример: Если у абонента подключены две услуги: доступ в интернет на скорости 60 Мбит/с за 1060 руб. в мес. и аренда публичного статического IP-адреса за 450 руб. в мес., то при активации блокировки, с лицевого счета абонента будет списываться 80 рублей в месяц за услуг блокировки и 450 рублей в месяц за аренду публичного статического IP-адреса).
- 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 сбой 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 неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.); - общедоступные широковещательные адреса локальных сетей.
- 3.6.9. 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.
- 3.6.10. 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».
- 3.6.11. Не использовать свои технические средства и/или организовывать каналы связи для транзита информации, поступающей из сети, другим абонентам.
- 3.6.12. 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.
- 3.6.13. 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.
- 3.6.14. 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.
- 3.6.15. 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 телефону: +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.