

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Правила оказания услуг (далее Правила) регулируют отношения между Абонентом и Провайдером при предоставлении телематических услуг связи (далее Услуги) и определяет порядок оказания Услуг. Правила содержат положения, обязательные для сторон при заключении и исполнении Договора о предоставлении Услуг (далее Договора). Услуги предоставляются на основании Договора, заключаемого между Провайдером и Абонентом.

1.2 Услуги оказываются всем Абонентам на одинаковых условиях обслуживания и оплаты, предусмотренных настоящими Правилами и Прейскурантом, если другое не оговорено в дополнительном соглашении.

1.3 Все письменные уведомления и извещения, предусмотренные Договором и Правилами, посылаются сторонами друг другу в форме электронного письма по e-mail или по факсу. По требованию сторон документы могут предоставляться в письменной форме.

### **2 УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ АБОНЕНТУ.**

2.1 Перечень основных и дополнительных Услуг, оказываемых Провайдером, определяется наличием технической возможности Провайдера.

2.2 Перечень основных и дополнительных Услуг указывается в действующем Прейскуранте.

2.3 Перечень Услуг может быть изменен Провайдером с учетом п. 2.1. настоящих Правил.

### **3 ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА.**

3.1 Перед заключением Договора необходимо внимательно ознакомиться с Договором, Правилами и Прейскурантом. Подписание Договора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора, Правил и Прейскуранта.

3.2 Договор является публичным договором и заключается в установленном порядке при наличии у Провайдера технической возможности предоставления Услуг. Договор может заключать любой гражданин, по предъявлении соответствующего удостоверения личности. С письменного согласия родителей, усыновителей или попечителей Договор может быть подписан лицом, достигшим 14 лет.

**ПРИМЕЧАНИЕ:**

Заключение Договора обязательно для Провайдера, кроме тех случаев, когда у Провайдера отсутствует техническая возможность предоставления Услуг. Отсутствие технической возможности для заключения Договора с лицом, изъявившим желание заключить Договор, не является препятствием для заключения Договора с другими лицами, позднее, при появлении технической возможности для заключения Договора с указанными лицами.

3.3 Договор оформляется в установленном порядке путем подписания типовой формы Договора в двух экземплярах. Подпись юридически ответственного лица Провайдера должна быть заверена печатью. После подписания Договора, лицо, выступающее другой стороной по Договору, приобретает статус Абонента.

**3.4 Регистрационный номер Договора, является идентификационным номером Абонента и указывается в платежных документах при производстве расчетов.**

3.5 При заключении Договора Абонент обязан занести в Договор всю необходимую информацию. За правильность сведений о себе отвечает Абонент.

3.6 При заключении Договора Провайдером определяются сетевые реквизиты, которые содержат пользовательские имена и пароли доступа к Сети и лицевому счету Абонента, а также сетевые настройки оборудования Абонента. Абонент не имеет права изменять их без согласия Провайдера. В случае необходимости Провайдер может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.

3.7 При заключении Договора Абонент должен выбрать необходимые ему услуги и указать их в заявке утвержденного образца.

**3.8 Любые изменения в предоставляемых Услугах, производится с первого числа месяца, следующего за тем, в течении которого абонент известил Провайдера о желаемых изменениях ( не позднее 25 числа ).**

3.9 По заявлению Абонента Провайдер может произвести временное приостановление оказания Услуг Абоненту с бронированием идентификационного номера, сетевых реквизитов и внесенных средств на весь период времени, указанный в заявлении.

## **4 ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1 Оплата Услуг Провайдера производится на основе предварительной оплаты по расценкам, указанным в Прейскуранте, действующем на момент заключения Договора.

4.2 Расчетным периодом по Договору устанавливается календарный месяц (период с первого по последнее число месяца).

4.3 Моментом оплаты считается поступление средств на расчетный счет Провайдера.

4.4 После подключения Провайдер открывает Абоненту лицевой счет. Абонент осуществляет авансовый платеж на расчетный счет Провайдера. Провайдер зачисляет эти средства на лицевой счет Абонента. По мере

предоставления Услуг производится списание денежных средств с лицевого счета Абонента.

4.5 Абонент самостоятельно осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счета. Информация о состоянии лицевого счета Абонента находится на сайте Провайдера. Доступ к этой информации осуществляет под пользовательским именем (login) и паролем. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счет.

4.6 Абонентская плата списывается авансом с лицевого счета Абонента первого числа каждого месяца за полный календарный месяц. За месяц, в котором производится подключение, абонентская плата взимается пропорционально количеству оставшихся до конца месяца дней.

4.7 Участие Абонента в бонусных программах и программах льготного подключения, с начислением бонусных сумм на лицевой счет Абонента или предоставлением бесплатного доступа к Услугам, предоставляемым Провайдером на определенный срок времени, указанный в условиях бонусного подключения или отраженный в Договоре, подразумевает использование Услуг, предоставляемых Провайдером, сроком не менее двух месяцев. В случае расторжения договора или отказа от Услуг, предоставляемых Провайдером, в течение двух месяцев с начала действия бонусной программы, Провайдер оставляет за собой право производить пересчет средств на лицевом счете Абонента, в соответствии с базовыми условиями Договора и настоящими Правилами оказания Услуг. Таким образом, бонусная часть средств списывается с лицевого счета Абонента в соответствии с выбранным им Тарифным планом.

4.8 При достижении отрицательного баланса (исчерпания внесенной предоплаты) на лицевом счете, Абонент должен внести необходимую сумму в течение 30 календарных дней. В случае неоплаты необходимой суммы Провайдер вправе отключить Абонента от сети и прекратить его обслуживание. Договор в этом случае расторгается. Повторное подключение может производиться только после погашения всей задолженности и за дополнительную плату в соответствии с Прейскурантом Провайдера. При этом сохранение прежних сетевых реквизитов Абонента не гарантируется.

**4.9 В течение всего срока действия Договора, Услуги, предоставленные Провайдером в течение соответствующего календарного месяца, будут считаться оказанными надлежащим образом и в согласованном сторонами объеме при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента в течение 15 календарных дней с момента завершения соответствующего календарного месяца. Произведение Абонентом последующего авансового платежа и получение Провайдером соответствующего финансового документа, будет подтверждать, что Услуга считается оказанной.**

4.10 По запросу Абонента может быть предоставлен детализированный счет, в котором указывается общая стоимость оказанных Услуг за запрашиваемый период времени, а также стоимость по каждому факту пользования отдельно

тарифицированной Услугой. В счете могут содержаться и другие статистические данные.

## **5 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

### **5.1 ПРАВА ПРОВАЙДЕРА.**

5.1.1 Провайдер имеет право временно прекратить предоставление Услуг Абоненту в случае совершения Абонентом действий, которые с точки зрения Провайдера нарушают условия Договора и Правил.

5.1.2 Провайдер имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае возникновения ситуации, при которой Провайдер не будет иметь технической возможности продолжать предоставление Услуг Абоненту. В этом случае не израсходованные авансовые платежи, находящиеся на лицевом счете, возвращаются Абоненту.

5.1.3 Провайдер имеет право на полный или частичный перерыв в предоставлении Услуг, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения и/или проведения ремонтных, плановых и других работ, связанных с необходимостью поддержания работоспособности оборудования. Подразумевается, что такие работы должны проводиться во время наименьшей загрузки, и, в случае возможности, Провайдер должен оповестить Абонентов о таких работах заранее.

5.1.4 Провайдер вправе в одностороннем порядке пересмотреть (изменить и/или дополнить) Правила и/или Прейскурант с уведомлением Абонента через публикацию на сайте Провайдера, либо через электронную почту не менее, чем за 10 дней до вступления в силу изменений (дополнений) в Правилах и/или Прейскуранте.

5.1.5 Оборудование, кабели проложенные Провайдером до квартиры Абонента и прочее имущество являются собственностью Провайдера и ни при каких обстоятельствах не может быть использовано для связи и предоставления любых услуг другими физическими и юридическими лицами даже в случае прекращения оказания услуг ООО «Квартал Плюс» Абоненты

### **5.2 ОБЯЗАННОСТИ ПРОВАЙДЕРА**

5.2.1 Провайдер обязан предоставлять Абоненту Услуги в соответствии с условиями Договора, Правил и Прейскуранта, с учетом требований действующих в РФ законов, нормативных актов и других документов.

5.2.2 Провайдер обязан своевременно зачислять авансовые платежи Абонента на его лицевой счет.

5.2.3 Предоставлять Абоненту возможность получения телефонных консультаций службы технической поддержки. Объем консультаций

ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг. Телефоны и режим работы службы технической поддержки Провайдер указывает на своем сайте.

5.2.4 Провайдер обязан предоставлять Абоненту возможность доступа к его личному счету и статистическим данным по предоставляемым Абоненту Услугам.

5.2.5 Провайдер обязан не предоставлять сведений о информации, получаемой или отправляемой Абонентом, а также сведений о самом Абоненте третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством РФ.

5.2.6 Провайдер обязан, в случае возникновения перерыва в предоставлении Услуг, вызванного техническими причинами, устранить такие причины в течение трех календарных дней. Если в указанные сроки Провайдер не устранил причины перерыва, то он возмещает Абоненту перерыв в предоставлении Услуги из расчета одной суточной части ежемесячной абонентской платы за каждый день перерыва, при этом сумма компенсации зачисляется на лицевой счет Абонента. Срок перерыва Услуг определяется Провайдером на основании данных его операторской службы.

### 5.3 ПРАВА АБОНЕНТА.

5.3.1 Абонент имеет право, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по предоставлению Услуг и/или возникновения спорной ситуации при оплате Услуг, предъявить в установленном порядке претензию Провайдеру.

### 5.4 ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА.

5.4.1 Абонент обязан регулярно вносить авансовые платежи на расчетный счет Провайдера, исходя из того, что абонентская плата в соответствии с Прейскурантом списывается с его лицевого счета первого числа каждого месяца авансом.

5.4.2 Абонент обязан обеспечить конфиденциальность полученного от Провайдера пароля доступа к личному счету, а также другой информации коммерческого или технического характера. Провайдер не несет ответственности за понесенный Абонентом ущерб любого рода, возникший из-за утери своего пароля или других учетных данных и сетевых реквизитов.

5.4.3 При использовании Услуг, предоставляемых Провайдером, Абонент обязан соблюдать нормы предусмотренные УК РФ, действовать в соответствии с законодательством РФ в области рекламы, информации и информатизации, патентного права, авторского права и смежных прав, а также в соответствии с другими принятыми нормами и правилами.

5.4.4 При проведении ремонтных и плановых работ, Абонент обязан обеспечить сотрудниками Провайдера и/или его подрядными организациями доступ в помещение по фактическому адресу предоставления Услуг.

## 5.5 АБОНЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.5.1 При включении в Сеть использовать сетевые реквизиты и идентификационные данные (пользовательские имена, пароли, IP адреса, и т.п.) третьих лиц.

5.5.2 Передавать и размещать в Сети информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Провайдера.

5.5.3 Использовать предоставленный ему доступ в Сеть для несанкционированного доступа и порчи компьютеров/оборудования Провайдера и/или других пользователей Сети Провайдера и других сетей, в которые возможен доступ через Сеть Провайдера.

5.5.4 Осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб.

5.5.5 Оказывать услуги связи (платные сервера, продажа Интернет) используя инфраструктуру провайдера (оборудование, кабельные линии), без согласования провайдера.

### **ВНИМАНИЕ!**

**При установлении фактов действий, определяемых в п. 5.5, а также попыток действий, которые с точки зрения Провайдера нарушают эти положения Правил, Провайдер оставляет за собой право НЕМЕДЛЕННО приостановить предоставление Услуг Абоненту по Договору до выяснения обстоятельств.**

## **6 ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

6.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению Услуг Абонент вправе предъявить Провайдеру претензию.

6.2 Претензии со стороны Абонента принимаются в течение 6 месяцев с момента возникновения спорной ситуации. Претензия предъявляется в письменном виде и подлежит регистрации в установленном порядке. По истечении указанного срока претензии не принимаются.

6.3 Письменный ответ на претензию должен быть дан Провайдером в течение 10 десяти дней со дня регистрации претензии.

6.4 Если Провайдер согласится с претензией, то признанная сумма претензии будет зачислена на лицевой счет Абонента для оплаты услуг Провайдера в последующие месяцы.

6.5 В случае невозможности решения спорного вопроса сторонами, данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке.

## **7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой под его сетевыми реквизитами: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. Провайдер не отвечает за содержание информации, передаваемой и размещаемой Абонентом в Сети и Интернет.

7.2. Абонент, используя Услуги, самостоятельно отвечает за причиненный его действиями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) вред личности или нравственным принципам общества, а так же имуществу граждан, юридических лиц, государства.

7.3. Провайдер оставляет за собой право временно прекратить предоставление Услуг Абоненту и потребовать письменных объяснений, в случае нарушения Абонентом установившихся правил работы в Сети, а также в случае совершения Абонентом действий, которые с точки зрения Провайдера, нарушают условия Договора.

7.4. Провайдер не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Провайдера.

7.5. Провайдер не несет ответственности за качество абонентской линии связи, если их предоставляет сам Абонент. В отношении Абонента зона ответственности Провайдера заканчивается местом ввода телекоммуникационного кабеля в помещение фактического места предоставления Услуг, указанного в Договоре, если другое не оговорено в дополнительном соглашении.

7.6. Провайдер не будет ни при каких обстоятельствах, отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами, полученными в результате использования или невозможности использования Услуг Провайдера (в том числе Провайдер не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

7.7. Услуги, исходя из реальной ситуации, предоставляются Провайдером 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

7.8. Провайдер не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Провайдера.

7.9. Ответственность Провайдера перед Абонентом не будет превышать указанной в п. 5.2.6 суммы компенсации и не распространяться на что-либо, помимо оговоренного предоставления Услуг.

7.10. Провайдер не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов услуг и служб.

7.11. Провайдер в целях обеспечения работоспособности Сети имеет право ограничивать доступ к некоторым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр. В то же время Абонент признает, что другие операторы связи и владельцы ресурсов, время от времени могут фильтровать информационные потоки и/или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Провайдер не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

## 8 ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед Провайдером. Абонент обязан письменно известить Провайдера о расторжении Договора. Положительный остаток денежных средств не возвращается, но остается на счету Провайдера и может быть использован Абонентом для продолжения пользования услугами в любой момент при наличии технической возможности у Провайдера.

8.2. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Провайдера, изложенной в письменной форме и переданной Абоненту в разумно возможный срок, в силу частных объективных причин, не входящих в расширенное понятие форс-мажорных обстоятельств (непреодолимой силы), при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

8.3. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Провайдера, изложенной в письменной форме, на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора, Регламента, Прейскуранта. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается, а задолженность в оплате услуг Абонентом компенсируется.

8.4. Прекращение Абонентом оплаты услуг и непогашение задолженности сроком более 30 календарных дней без письменного уведомления Провайдера об отсрочке исполнения Абонентом обязательств по Договору является односторонним отказом Абонента от исполнения Договора, и Договор считается расторгнутым.

8.5. В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд или арбитражный суд.



## **9 ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

9.1 При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, то есть форс-мажорных обстоятельств, включающих в себя наводнения, пожары, проливные дожди, грозы, удары молний, военные действия, градобитие, землетрясения, забастовки и т.п., исключаящих или объективно препятствующих исполнению настоящего Договора, стороны не будут иметь взаимных претензий, и каждая из сторон принимает на себя свой риск последствий этих обстоятельств.

9.2 При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, сторона, не имеющая возможности выполнять свои обязательства по настоящему Договору, должна направить другой стороне уведомление о возникновении таких обстоятельств.

## **10 СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

10.1 Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до конца текущего календарного года. Если ни одна из сторон до 1 декабря текущего года не направила другой стороне письменного извещения о желании расторгнуть или пересмотреть Договор, то действие Договора автоматически продляется на следующий календарный год, причем количество таких продлений не ограничено.

10.2 Договор остается в силе в случае изменения реквизитов Сторон, изменения их учредительных документов, включая, но не ограничиваясь, изменением собственника, организационно-правовой формы и др. В случае изменения реквизитов Стороны обязаны в течение 10 календарных дней уведомить об этом друг друга.