

ПРАВИЛА оказания услуг связи ООО «АПЛИНК»

Настоящие Правила оказания услуг связи (далее - Правила), разработанные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, определяют права и обязанности абонента и оператора при оказании телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных, а также иных услуг, неразрывно связанных с оказанием услуг связи, и являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг связи физическим и юридическим лицам ООО «АПЛИНК».

1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

«абонент» - физическое (гражданин) или юридическое (организация) лицо, с которым заключен договор об оказании услуг связи (далее – Договор) при выделении для этих целей уникального кода (кодов) идентификации;

«абонентская линия» - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

«абонентская плата» - размер платежа абонента за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг связи. Порядок списания абонентской платы определяется тарифным планом;

«биллинговая система» - сертифицированный автоматизированный аппаратно-программный комплекс Оператора для учета операций по оказанию услуг Абоненту и их оплате;

«бланк заказа», «заказ» - приложение к договору на оказание услуг связи, являющееся его неотъемлемой частью. Путем подписания бланка заказа Стороны договариваются о количестве оказываемых единовременных и периодических услуг, их объеме, качестве и других характеристиках. В бланке заказа в исключительных случаях могут содержаться условия об оплате единовременных и периодических услуг Оператора, условиях их сдачи и приемки;

«вредоносное программное обеспечение» - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

«день оплаты» - [1] день поступления денежных средств на расчетный счет Оператора; [2] день внесения денежных средств в кассу Оператора или в кассы третьих лиц, уполномоченных Оператором принимать платежи; [3] день активации Абонентом карты оплаты в случае оплаты с помощью карты оплаты;

«договор» - соглашение между Абонентом и Оператором по форме, установленной Оператором, определяющее взаимоотношения сторон при оказании услуг связи и дополнительных услуг. Текст Договора размещен на сайте Оператора, Договор заключается путем подписания Сторонами Заказа;

«единовременные услуги» - услуги, носящие разовый характер. Для оказания каждой из таких услуг необходимо ее указание. Длительность оказания единовременных услуг может быть определена только в момент проверки технической возможности их оказания или в момент начала их оказания Оператором;

«карта оплаты» - средство, позволяющее абоненту использовать телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, идентифицировав абонента и (или) пользователя для оператора связи как плательщиков;

«личный кабинет» - www (web) страница на сайте Оператора, доступ к которой осуществляется по логину и паролю, выданному Абоненту. С этой страницы Абонент имеет возможность получить данные об остатке денежных средств на его лицевом счете, данные о потребленных в течение календарного месяца услугах, а также сменить тарифный план и условия действующего договора;

«лицевой счет» - регистр аналитического учета Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за оказанные Оператором услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер для каждого Абонента и совпадает с номером Договора;

«локальная городская сеть» – совокупность линейных и технических средств связи, использующих сетевое адресное пространство, принадлежащее данной сети Оператора;

«локальная сеть пакетной передачи данных, использующая технологию IP Оператора» – совокупность линейных и технических средств связи, использующих сетевое адресное пространство IP протокола, принадлежащее данной сети Оператора и удовлетворяющее требованиям руководящих документов Минсвязи РФ и рекомендаций Международного союза электросвязи (МСЭ);

«оператор» - Общество с ограниченной ответственностью «АПЛИНК» (сокращенное наименование – ООО «АПЛИНК») – юридическое лицо, созданное, зарегистрированное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании соответствующих лицензий;

«оконечное абонентское оборудование (оконечное оборудование)» - оборудование, принадлежащее абоненту, служащее для преобразования данных, сформированных оконечным оборудованием, в сигнал для

передачи по линии связи и осуществляющее обратное преобразование для приема сигнала (трафика) по линии связи;

«пакет информации» - сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных, в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

«периодические услуги» - услуги, оказываемые Оператором Абоненту в течение определенного периода времени. При этом Сторонами оговаривается количество (объем), качество и время оказания периодических услуг. Абонент имеет право и возможность воспользоваться периодическими услугами Оператора в любой момент в оговоренный сторонами период времени;

«правила» - настоящий документ, любые (все) приложения к нему, дополнения и изменения, создаваемые в соответствии с настоящим документом (Правилами);

«предоставление доступа к сети передачи данных» - совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи;

«приостановление оказания услуг» - означает полное или частичное ограничение доступа к части определенных услуг, оплачиваемых и потребляемых абонентом с помощью сети связи Оператора;

«протокол передачи данных» - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных;

«расчетный период» - период времени, в течение которого Оператор оказывал Абоненту услуг связи. Расчетный период принимается равным одному календарному месяцу;

«спам» - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

«тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Абоненту пользоваться одной либо несколькими услугами связи;

«техническая возможность оказания услуг связи» - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение абонентского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

«точка подключения» - фактическое место расположения оконечного абонентского оборудования, подключенного к оборудованию Оператора и необходимого для потребления услуг связи Оператора;

«трафик» - нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи;

«узел связи сети передачи данных» - средства связи, выполняющие функции систем коммутации;

«услуга связи» - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи. По настоящим Правилам Оператор оказывает Абоненту телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

«сайт Оператора» - сайт <http://raketa-net.ru>, принадлежащий ООО «АПЛИНК», на котором Оператор – ООО «АПЛИНК» - размещает информацию, тарифы, извещения и другие данные и информацию в соответствии с условиями настоящих Правил и действующего Законодательства.

2. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО, ЛИЦЕНЗИИ ОПЕРАТОРА

2.1. К правоотношениям, возникшим в соответствии с настоящими Правилами, применяется законодательство Российской Федерации и международное законодательство (договоры), ратифицированные Российской Федерацией. Услуги связи оказываются в соответствии с ФЗ «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2607, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2606.

2.2. Оператор оказывает услуги связи на основании лицензий:

2.2.1. Предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, согласно Лицензии №184810 от 20.02.2021, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

2.2.2. Предоставление телематических услуг связи, согласно Лицензии №184809 от 20.02.2021, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ АБОНЕНТУ, ИДЕНТИФИКАЦИЯ АБОНЕНТА

3.1. Оказание услуг связи может с согласия Абонента сопровождаться оказанием Оператором иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности (дополнительных услуг). Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется Оператором.

- 3.2. Перечень основных и дополнительных услуг, оказываемых Оператором Абоненту, определяется лицензией, техническими возможностями оказания услуг связи Оператора, а также тарифным планом и распоряжениями Абонента, поданными в форме, определенной Правилами и разрешенной Оператором.
- 3.3. Оказание по распоряжению Абонента дополнительных услуг производится за плату в соответствии с Прейскурантом.
- 3.4. Оператор обязан предоставлять Абоненту по его запросу информацию о перечне услуг связи, оказываемых Абоненту.
- 3.5. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом в сети связи Оператора, являются IP-адрес, MAC-адрес, абонентский номер, пароль, и др. признаки, используемые по отдельности или совместно в соответствии с Правилами.
- 3.6. Идентификаторы используются Абонентом при изменении оказываемого перечня услуг связи, при информационно-справочном обслуживании, при оплате услуг связи и в иных случаях, предусмотренных Правилами.
- 3.7. Конфиденциальная информация и информация, содержащая персональные данные Абонента, предоставляется только по письменному заявлению Абонента при наличии документа, удостоверяющего личность, или представителя с доверенностью, оформленной в соответствии с действующим законодательством.
- 3.8. Любые документы и уведомления, которые согласно условиям Договора, стороны в ходе выполнения Договора обязаны предоставлять друг другу в письменной форме, должны быть в течение трех дней с момента их подписания любой из Сторон отправлены в адрес другой Стороны по электронной почте или заказной почтой. Электронные копии документов имеют юридическую силу до момента получения каждой из сторон оригиналов документов. При этом если законодательством РФ специально оговорена форма документа или уведомления, то настоящий договор в этой части не действует.
- 3.9. Стороны признают, что данные и реквизиты, указанные в договоре, являются официальными реквизитами для направления любых заявлений и уведомлений. Стороны несут риск возникновения убытков по договору на оказание услуг связи в случае неправильного указания своих адресов и реквизитов или несвоевременного уведомления другой Стороны о смене адресов и реквизитов. В случае изменения адресов и реквизитов Стороны обязаны в 10-дневный срок уведомить об этом друг друга.

4. ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

4.1. Описание технологий предоставления выделенного доступа к сети Интернет приведено в Прейскуранте. Услуга обеспечивает постоянное соединение оборудования Абонента с ближайшим узлом сети Оператора. Оборудование Абонента подключается к сети связи на скоростях, указанных в соответствующих тарифных планах, по выделенной линии. Скорость работы, указанная в тарифном плане, гарантируется только на сети передачи данных Оператора при использовании проводного подключения оконечного оборудования и не гарантируется на сетях сторонних Операторов.

4.2. Услуга подключения может включать в себя:

- прокладку абонентской линии связи от оборудования Оператора до точки подключения Абонента;
- ввод кабеля в помещение Абонента и прокладку кабеля внутри помещений Абонента;
- подключение к порту оборудования Абонента;
- установку оборудования в помещении Абонента (при необходимости);
- выделение сетевых реквизитов; - настройку программного обеспечения;
- консультации по работе в сети;
- тестирование оборудования и линий связи;
- установку драйверов на оборудование (при необходимости).

Примечание: цена инсталляционных работ и уровень исполнения инсталляционных работ по линейным работам (прокладка кабеля, ввод кабеля, крепление розеток, прокладка кабелей от розеток к рабочим местам абонента) решается на стадии согласования работ в помещении, занимаемом Абонентом.

4.3. При подключении к сетевому интерфейсу компьютера Абонента ему присваивается статический или динамически назначаемый сетевой идентификатор – IP-адрес из блоков адресов, зарезервированных для использования в сети Оператора. Дополнительный статический IP-адрес выделяется Абоненту за дополнительную плату согласно Прейскуранту. Эти и прочие услуги оказываются в соответствии с Договором, Бланками заказа и Прейскурантом. Примечание: При прекращении или приостановлении договора на срок более чем 3 календарных месяца (независимо от оснований) Абонент утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых по договору.

4.4. В течение одного расчетного месяца действует один тарифный план. С действующим Прейскурантом на услуги Оператора Абонент может ознакомиться на сайте Оператора.

4.5. Ограничение скорости в тарифах указано для входящего канала (по направлению к Абоненту) и устанавливается как максимум, однако стоит учитывать, что реальная скорость зависит от многих параметров (например, от скорости каналов сторонних операторов, от скорости обмена данными отдельных ресурсов, от загруженности каналов и т.п.) и может отличаться от указанного максимума в данных тарифах.

4.6. Для информирования Абонента об оказываемых услугах, в том числе, но не ограничиваясь, о задолженности, о смене тарифов, о рекламных акциях на услуги, Оператор вправе использовать контактные данные Абонента, указанные в Заказах. Оператор вправе осуществлять информирование по следующим каналам связи:

- SMS,
- электронная почта,
- личный кабинет Абонента,
- сайт Оператора, в том числе страницы Базы знаний,
- телефонные звонки.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И СДАЧИ УСЛУГ

5.1. Оператор обеспечивает оказание единовременных услуг в соответствии Заказом в течение тридцати календарных дней с момента поступления соответствующего авансового платежа от Абонента.

5.2. Моментом начала предоставления периодических услуг считается дата подписания Сторонами акта об оказании Абоненту единовременных услуг по подключению.

5.3. Направление Абоненту и подписания Сторонами актов об оказании периодических услуг для физических лиц Договором не предусмотрено.

5.4. Для каждой Стороны безусловным подтверждением факта и объема оказанных услуг являются сведения о статистике потребления услуг Абонентом, указанные в биллинговой системе. Абонент имеет доступ к общей статистике потребленных услуг связи в личном кабинете на сайте Оператора.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Тарифы и тарифные планы на услуги связи устанавливаются Оператором самостоятельно, публикуются на сайте Оператора.

6.2. Абонент безусловно согласен, что независимо от назначения платежа, указанного Абонентом в платежных документах, Оператор имеет право самостоятельно направлять денежные средства, поступившие от Абонента, на погашение любой задолженности Абонента за оказанные услуги по Договору.

6.3. Абонентская плата за Услуги по выбранному Тарифу, включает в себя плату за услуги связи и плату за предоставление в пользование абонентской линии Абоненту в Расчетный период. Оператор имеет право взимать с Абонента полную стоимость за предоставление в пользование абонентской линии, в случае приостановления Оператором доступа к Услугам.

6.4. Оплата за все услуги по договору производится по авансовой системе расчетов.

6.5. При оплате услуг связи и дополнительных услуг посредством авансового платежа Абонент вносит денежные средства на свой лицевой счет, с которого Оператор снимает платежи за оказанные Абоненту услуги. Условия списания денежных средств указаны в Прейскуранте.

6.6. Сумма авансового платежа определяется Абонентом самостоятельно из перечня заказанных услуг в соответствии с тарифами Оператора.

6.7. Оператор вправе ограничить или приостановить предоставление Абоненту доступа к сети в том случае, если остаток денежных средств на лицевом счете Абонента отрицательный, равен нулю или менее 1/30 размера ежемесячного платежа. Для возобновления предоставления услуг, Абоненту необходимо внести денежные средства на лицевой счет в размере не менее одной абонентской платы по текущему тарифу.

6.8. Возобновление оказания услуг производится в течение 1 рабочего дня после поступления денежных средств на лицевой счет Абонента.

6.9. Абонент производит оплату услуг Оператора с обязательным указанием в платежных документах номера договора.

6.10. Оплата телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных может осуществляться при помощи карты оплаты, вышущей Оператором. Карта оплаты содержит закодированную информацию, которая используется для сообщения Оператору сведений об оплате телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных.

6.11. Стоимость и порядок оказания дополнительных услуг, неразрывно связанных с оказанием услуг связи оговариваются Сторонами в бланках заказах на услуги.

6.12. Стоимость услуг платного информирования определена Прейскурантом в Базе знаний на сайте Оператора.

6.13. Если предоставление периодических услуг началось не с первого числа месяца, то размер абонентской платы за Услуги в месяце подключения определяется исходя из фактически отработанных дней, включая день подключения.

6.14. Абонент имеет право осуществлять оплату путем наличного и безналичного расчета. Платежи производятся через платежные терминалы банков, которые указаны на сайте Оператора, on-line платежи (Оплата через приложение «Центральная касса» и др.), либо путем внесения денежных средств в кассу Оператора. Датой платежа считается дата поступления денежных средств со счета Абонента в пользу Оператора, либо дата внесения Абонентом наличных денежных средств в кассу Оператора. В случае если

кредитными и банковскими организациями установлены специальные сроки и порядок внесения оплаты – Стороны обязаны учитывать такой порядок при оплате.

6.15. По письменному заявлению Абонента Оператор обязан без расторжения договора приостановить оказание телематических услуг связи Абоненту. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

6.16. Услуги связи в части предоставления доступа к сайтам в сети "Интернет", информационным системам и программам для электронных вычислительных машин, включенным в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов, оказываются без взимания платы, в течение 24 часов с момента получения согласия от Абонента на такой доступ в личном кабинете на сайте Оператора.

6.17. При изменении банковских реквизитов Оператора соответствующая информация размещается на сайте Оператора. Согласно настоящим Правилам, Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.

6.18. Оборудование, необходимое для оказания услуг связи, приобретается Абонентом у Оператора в рамках отдельной сделки купли-продажи.

6.19. Минимальный срок пользования услугами указан в соответствующем Заказе. Минимальный срок пользования начинается исчисляться с даты начала оказания услуг, указанной в соответствующем Акте.

6.20. В случае если Абонент уведомляет о расторжении Договора или отказывается от услуги до истечения минимального срока пользования услугой, а также в случае если Оператор расторгает Договор по причине неоплаты услуг со стороны Абонента до истечения минимального срока пользования услугами, то Абонент на основании выставленного Оператором счета оплачивает Оператору денежную сумму, равную произведению месячной абонентской платы за услугу на количество месяцев минимального срока пользования услугой за вычетом суммы поступивших на расчетный счет Оператора абонентских платежей за оказанные услуги. Указанный счет подлежит оплате КЛИЕНТОМ в течение 7 (Семи) дней с даты его выставления. Данный платеж не является санкцией за отказ от услуг связи в период минимального срока пользования, а представляет собой согласованную Сторонами стоимость подключения к услугам без минимального срока пользования.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За нарушение или неисполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с положениями ФЗ «О связи» от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ, Правил оказания услуг связи, утвержденных правительством РФ, ГК РФ.

7.2. В случае нарушения Абонентом условий договора, в том числе сроков и порядка оплаты услуг, указанных в соответствующем бланке заказа, Оператор имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения. После приостановления предоставления Абоненту услуг абонентская плата Оператором за трафик не начисляется. Остальные платежи, в том числе за предоставление абонентской линии, подлежат оплате абонентом, согласно условиям соответствующего бланка заказа.

7.3. Оператор не несет ответственности за содержание, точность и достоверность информации, передаваемой или получаемой Абонентом при помощи Услуг.

7.4. В случае прерывания связи продолжительностью более одного часа, произошедшего по вине Оператора, Абоненту по его письменному запросу предоставляется перерасчет абонентской платы из расчета 1/720 (одна семьсот двадцатая) часть абонентской платы за каждый полный час перерыва. Компенсация не предоставляется за прерывание связи любой продолжительности при проведении обслуживания, ремонта или настройки оборудования, если общая продолжительность времени таких перерывов не превысила 24 часов в месяц, а также за иные прерывания связи продолжительностью менее 1 (одного) часа, если их общая продолжительность не превысила 24 часов в месяц.

7.5. Оператор не несет ответственности за любые сбои оборудования и линий связи, не принадлежащих Оператору и за последствия таких сбоев.

7.6. Упущенная выгода не подлежит возмещению ни одной из Сторон, ни при каких обстоятельствах, вне зависимости от того, могли ли Стороны предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.

7.7. Стороны самостоятельно несут убытки, связанные с разглашением конфиденциальной информации.

8. МЕРЫ ПО БОРЬБЕ СО СПАМОМ И НЕЗАКОННЫМ ПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГАМИ

8.1. Абонент обязан соблюдать Правила либо немедленно отказаться от использования услуг.

8.2. Абонент (физическое лицо) обязан использовать услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

8.3. Абонент обязан не использовать услуги для незаконных целей, не получать и не использовать их незаконным способом, эксплуатировать необходимое для получения услуг оборудование с соблюдением правил технической безопасности, применять сертифицированное оборудование.

8.4. Абонент обязан не использовать услугу таким образом, чтобы это создавало угрозу безопасности и обороноспособности государства.

8.5. Абонент обязан самостоятельно нести ответственность за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по сети, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих

лиц и правомерность ее распространения. Оператор не отвечает за содержание и характер информации, передаваемой Абонентом при использовании услуг Оператора.

8.6. Не допускается массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing), при этом:

- Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
- Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ, MSN, и других подобных средств личного обмена информацией.

Не допускается:

- Несогласованная с получателем отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- Несогласованная с получателем рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- Размещение в любой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые нарушают требования нормативно правовых актов РФ. Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей), чаты, и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки, как в пределах сети Оператора, так и в сети Интернет;
- Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
- Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами такой конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;

Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией. Указанные действия третьих лиц не могут служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса);

- Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов;
- Рассылка информации получателем, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;

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 независимо от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия;

Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса;

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

Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;

Передача компьютерам или оборудованию сети Интернет 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;

Передача в сеть Интернет информации, содержащей призывы к расовой, межнациональной, религиозной или иной розни, оскорбительную и явно несоответствующую действительности информацию о государственных и муниципальных органах власти и управления, юридических и физических лицах. Запрещается использование сети Оператора, доступных ресурсов Оператора для хранения, получения и распространения такой информации;

Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

- Фальсификация своего (в том числе указанного в договоре) IP - адреса и (или) MAC – адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
- Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем; Абонент должен 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. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются: а) открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay); б) общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп); в) средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые PROXY – серверы и т.п.); г) общедоступные широкополосные адреса локальных сетей; д) электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены; е) электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены; WWW - сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.

9. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), которые на момент заключения Договора невозможно было ни предотвратить, ни предусмотреть и которые возникли против воли Сторон после вступления в силу договора на оказание услуг связи. К обстоятельствам форс-мажор относятся следующие: наводнение, удары (разряды) молний, землетрясение, эпидемия, военный конфликт, военный переворот, террористический акт, гражданские волнения, массовые забастовки или какие-либо другие обстоятельства, оказывающие влияние на выполнение обязательств Сторонами по договору вне разумного контроля сторон.

9.2. Изменения погодных условий (гроза, шторм) также являются обстоятельством непреодолимой силы, в случае если становятся причиной разрыва линий электропередачи или повреждения оборудования, что может повлечь за собой отключение Абонента от сети Оператора. В этом случае Абонент обязан немедленно поставить в известность Оператора.

10. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

10.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию в письменном виде в течение 6 месяцев со дня оказания услуги связи или отказа в ее оказании.

10.2. В претензии должны быть указаны имя (наименование) Абонента, реквизиты заключенного с ним договора, адрес для направления ответа. При отсутствии указанной информации Оператор вправе отказаться от рассмотрения претензии по существу.

10.3. К претензии прилагаются: копия договора, документы (их копии), которые необходимы для рассмотрения претензии по существу. Поступившая претензия подлежит обязательной регистрации.

10.4. Оператор обязан рассмотреть претензию в срок не более 60 (шестидесяти) календарных дней со дня ее регистрации и о результатах письменно сообщить Абоненту.

11. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

11.1. При возникновении у Абонента вопросов или проблем необходимо обратиться в службу поддержки Оператора. Обращение в службу поддержки осуществляется по телефону или по электронной почте.

11.2. При обращении необходимо сообщить номер договора и изложить суть возникшей проблемы или вопроса.

11.3. Любое обращение Абонента, на которое нет возможности среагировать оперативно, регистрируется службой поддержки Оператора. В этом случае сотрудники службы поддержки сами связываются с Абонентом. Максимальный срок реакции на зарегистрированное обращение – 24 часа (в рабочие дни).

11.4. Оператор имеет право отказать Абоненту в регистрации обращения в службу поддержки в случае:

- Невозможности или отказа сообщить номер договора;
- Нетактичного поведения Абонента при обращении в службу поддержки.

11.5. Выезд сотрудника службы поддержки к Абоненту оплачивается в соответствии с Прейскурантом.

11.6. Информация для контактов со службой поддержки Оператора находится в разделе на первой странице договора, а также на сайте Оператора.

12. КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСЛУГ, ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ СТОРОН

12.1. Показатели качества обслуживания в сети передачи данных Оператора:

- время доступа: не более 5 с;
- полоса пропускания линии связи в сети передачи данных – всегда определяется сторонами в заказе на конкретную услугу. Указанная в заказе полоса пропускания не гарантируется при прохождении сигнала через сети иных операторов связи;

- коэффициент потери IP-пакетов: не более 1×10^{-3} ;
- коэффициент ошибок в IP-пакетах: не более 1×10^{-4} ;
- критерий отказа: отказом считается ситуация, при которой коэффициент потери IP-пакетов превышает 0,75.

13. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

13.1. Все споры, возникающие в связи с договором на оказание услуг связи, разрешаются сторонами путём переговоров.

13.2. На дополнительные виды услуг, не перечисленные в бланках заказов, могут подписываться дополнительные бланки заказов (дополнительные соглашения), которые являются неотъемлемой частью заключенного Договора. Время действия и условия выполнения дополнительных видов услуг и особых условий выполнения данного Договора определяются в каждом конкретном дополнительном соглашении.

13.3. Стороны договорились, что с момента заключения договора, все ранее заключенные соглашения и договоры по тому же предмету, все приложения и дополнительные соглашения к ним, прекращают своё действие.

13.4. Любая информация, размещенная в доступном для Абонента виде на сайте Оператора или направленная по электронной почте Абоненту, считается доведенной до Абонента в письменном виде в течение 10 дней с момента такого размещения или направления.

13.5. Настоящим устанавливается, что уведомлением об изменении настоящих Правил является уведомление об изменении Правил путем опубликования изменений на сайте и базе знаний Оператора, а также доведения указанных Правил до всеобщего сведения в местах розничной реализации услуг Оператора.

13.6. Подписав договор, Абонент подтверждает, что до его заключения ознакомлен и согласен с Правилами оказания телематических услуг связи ООО «АПЛИНК».