СТАНДАРТЫ

 оказания услуг связи оператором связи ООО "АТЭЛ Ярославль"

**1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ.**

1.1. Настоящие Стандарты (далее по тексту Стандарт, Стандарты)

- определяют условия возникновения, изменения, расторжения договорных отношений между ООО "АТЭЛ Ярославль" (ОПЕРАТОР) и АБОНЕНТОМ в ходе оказания услуг связи;

- являются неотъемлемой частью комплекса документов, регламентирующих договорные отношения между сторонами;

- размещаются на официальном сайте ОПЕРАТОРА и в местах работы с абонентами; АБОНЕНТ самостоятельно знакомится со Стандартами.

1.2. Наименование заказанных АБОНЕНТОМ услуг, условия их предоставления, состав услуг, технические характеристики, нормы и правила, тарифы и тарифный план, порядок, срок и форма расчетов определяются в договоре, заявке, тарифах, условиях проведения акций, иных документах и сведениях, регламентирующих предоставление услуг ОПЕРАТОРОМ, и Стандартами

1.3. При предоставлении одновременно нескольких видов услуг, в т.ч. услуг связи для целей кабельного вещания и телематических услуг, с предоставлением оборудования связи, применяются правила, предусмотренные настоящими Стандартами для соответствующего вида услуг, а также условия предоставления услуг, определённые описанием тарифов; в случае противоречий и разночтений применяются условия, установленные для конкретных тарифов.

1.4. АБОНЕНТ производит оплату Услуг ОПЕРАТОРА в порядке внесения аванса по Тарифам ОПЕРАТОРА на конкретный вид Услуг, если иное не установлено для конкретного вида Услуг. Денежные средства вносятся в наличной или безналичной форме на Лицевой счет АБОНЕНТА. Информирование о состоянии счета или оказанных услугах  производится на сайте ОПЕРАТОРА в разделе «Личный кабинет» и/или по телефону абонентской службы.

1.5. При наличии у АБОНЕНТА нескольких услуг (работ) по одному договору с ОПЕРАТОРОМ либо при наличии нескольких договоров между АБОНЕНТОМ и ОПЕРАТОРОМ, ОПЕРАТОР вправе самостоятельно определять :

- порядок учета денежных средств, уплаченных абонентом за услуги, в том числе по разным договорам,

- очередность списания денежных средств с абонентского счета (счетов по разным договорам),

- распределение и зачёт денежных средств по различным услугам и договорам,

- очерёдность приостановления действия услуг при задолженности.

Оператор уведомляет Абонента о проведенном списании любым доступным способом.

1.6. Под договором в настоящих Стандартах подразумевается комплекс документов, регламентирующих договорные отношения между сторонами и являющийся договором в правовом смысле :

- собственно договор - документ под наименованием "Договор на предоставление услуг связи", подписанный АБОНЕНТОМ или его представителем, либо неподписанный АБОНЕНТОМ, но к которому АБОНЕНТ присоединился в порядке ст.ст 434-438 ГК РФ (п. 2.1.4.),

- настоящие Стандарты,

- заявка АБОНЕНТА на конкретные услуги,

- тариф, установленный ОПЕРАТОРОМ на конкретные услуги,

- акционные предложения, сведения о дополнительных услугах, штрафах, неустойках, обязательных платежах и иные аналогичные документы и сведения, регламентирующие оказание конкретных услуг ОПЕРАТОРА, размещаемые, в том числе, на сайте ОПЕРАТОРА и в местах работы с абонентами.

1.7. АБОНЕНТ при подписании договора подтверждает, что ознакомлен со всеми условиями договора, включая Стандарты, тарифы, иные документы и сведения, в том числе размещёнными на сайте ОПЕРАТОРА.

**2. УСЛУГИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВИЗИОННОГО ВЕЩАНИЯ.**

2.1. Состав услуг

2.1.1. ОПЕРАТОР оказывает АБОНЕНТУ услуги связи для целей кабельного вещания:

а) доступ к сети связи лицензиата;
б) распространение (доставку) сигналов программ телевизионного вещания и радиовещания по кабельной сети связи до пользовательского оборудования;
в) абонентской линии в постоянное пользование;
г) бесплатно осуществлять трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов, перечень которых определяется законодательством РФ о СМИ.

 2.1.2. ОПЕРАТОР доставляет АБОНЕНТУ пакеты сигналов телевизионных программ по кабельной сети связи до пользовательского (оконечного) оборудования; возможность доставки тех или иных пакетов определяется технической возможностью; платежей за доставку пакета «Базовый» АБОНЕНТ не производит, плата взимается за пользование абонентской линией.

2.1.3. Подписывая договор АБОНЕНТ подтверждает, что имеет доступ к сети связи телевещания ОПЕРАТОРА (далее Сеть связи) и ему предоставлена в постоянное пользование абонентская линия сети связи телевещания ОПЕРАТОРА в соответствии с настоящими Стандартами.

2.1.4. Договор оказания услуг связи для целей кабельного вещания ООО «АТЭЛ Ярославль» является публичной офертой. К нему применяются условия ст. 426 ГК РФ (публичный договор) и ст.428 ГК РФ (договор присоединения). Его условия являются едиными для всех АБОНЕНТОВ ОПЕРАТОРА вне зависимости от наличия подписанных сторонами, документально оформленных договорных отношений. Акцептом оферты и фактом присоединения к договору оказания услуг связи для целей кабельного вещания ООО «АТЭЛ Ярославль» является осуществление АБОНЕНТОМ оплаты Услуг ОПЕРАТОРУ.

2.2. **Условия предоставления Услуг**

2.2.1. Для предоставления доступа к Сети связи, в случае если абонентская распределительная система не подключена к Сети связи, заявитель подает ОПЕРАТОРУ заявление, форма которого устанавливается ОПЕРАТОРУ.

2.2.2. Оператор в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней со дня регистрации заявки о заключении договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к Сети связи. При наличии технической возможности ОПЕРАТОР сообщает в указанный срок заявителю о предполагаемом сроке заключения Договора.

2.2.3. ОПЕРАТОР вправе отказать заявителю в заключении Договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к Сети связи.

2.2.4. Для предоставления доступа к Сети связи и получения Услуг заявитель должен иметь исправное пользовательское (оконечное) оборудование, Абонентскую распределительную систему. Обязанность по обеспечению наличия Абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования возлагается на заявителя.

2.2.5. В случае наличия фактического доступа к Сети связи и осуществления оплаты Услуг считается, что такое лицо своими действиями присоединилось к настоящему Договору, принимает его условия и является АБОНЕНТОМ ОПЕРАТОРА.

2.3. **Обязанности Сторон.**

ОПЕРАТОР обязан:

2.3.1. Оказывать АБОНЕНТУ Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, лицензией и настоящим Договором;

2.3.2. Доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигналы телепрограмм, соответствующие технологическим параметрам, установленным в договоре между Оператором связи и вещателем. Сигналы телепрограмм доставляются в составе пакетов, сформированных по усмотрению ОПЕРАТОРА ;

2.3.3. Принимать заявки от АБОНЕНТА на неисправности Сети связи, производить устранение неисправностей Сети связи и необходимые ремонтные работы, а также осуществлять все необходимые мероприятия по восстановлению качества телевизионных сигналов на отводе абонентского ответвителя Сети связи в возможно короткие сроки, но не более 72 (семидесяти двух) часов с момента поступления заявки за исключением ухудшения качества Сигнала телепрограмм по независящим от ОПЕРАТОРА причинам. Указанный срок может быть увеличен с учетом проведения дополнительных работ, проводимых третьими лицами (аварийный ремонт электросетей, инженерных сетей и др.);

2.3.4. Произвести перерасчет абонентской платы, при предъявлении АБОНЕНТОМ претензии в порядке, предусмотренном разделом 2.6 «Порядок предъявления и рассмотрения претензий» настоящего договора, в случае, когда срок устранения неисправностей Сети связи ОПЕРАТОРА, превышает сроки, установленные Стандартами. Перерасчет производится за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине АБОНЕНТА.

2.3.5. Создавать условия для беспрепятственного доступа АБОНЕНТА к объектам, предназначенным для работы с абонентами, и местам оплаты Услуг, организованным ОПЕРАТОРОМ;

2.3.6. Назначать по согласованию с АБОНЕНТОМ новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

2.3.7. Уведомлять АБОНЕНТА об изменениях условий Договора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу любым доступным способом, в том числе через средства массовой информации (периодические печатные издания, электронные средства массовой информации), в местах работы с абонентами (абонентский отдел ОПЕРАТОРА), на официальном сайте ОПЕРАТОРА.

АБОНЕНТ обязан:

2.3.8. Вносить плату за оказанные ОПЕРАТОРОМ Услуги, а также за услуги, полученные путем совершения конклюдентных действий, т.е. действий, свидетельствующих о фактическом пользовании АБОНЕНТОМ услугами, не предусмотренных настоящим Договором;

2.3.9. Обеспечить наличие абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования. Содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в помещении АБОНЕНТА;

2.3.10. Не подключать к абонентской распределительной системе пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц;

2.3.11. Сообщать ОПЕРАТОРУ в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества), места жительства, контактной информации (фактического места нахождения, телефонов, адреса электронной почты и т.п.)

2.4. **Права сторон**

ОПЕРАТОР имеет право:

2.4.1. В одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги, предварительно уведомив АБОНЕНТА в соответствии с п. 2.3.7.

2.4.2. В одностороннем порядке изменять состав пакетов телепрограмм, вносить изменения в условия договора, предварительно уведомив АБОНЕНТА в соответствии с п. 2.3.7.

2.4.3. Отказать АБОНЕНТУ в доступе к Сети связи в том случае, если принадлежащая АБОНЕНТУ абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

2.4.4. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения АБОНЕНТОМ требований, связанных с оказанием услуг связи, установленных Федеральным законом «О связи», «Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», Стандартами, тарифами и договором, в том числе, нарушения сроков оплаты оказанных Услуг, до устранения нарушений;

2.4.5. Не производить перерасчет внесенных АБОНЕНТОМ платежей, возмещение ущерба, если отсутствие возможности пользования Услугой произошло по вине АБОНЕНТА;

2.4.6. Менять частотное распределение телевизионных каналов в Сети связи.

2.4.7. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг потребовать от АБОНЕНТА неустойку в размере 1% стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до погашения задолженности, но не более суммы подлежащей оплате.

АБОНЕНТ имеет право:

2.4.8. Отказаться от оплаты Услуг, не предусмотренных настоящим Договором и предоставленных ему без его согласия;

2.4.9. При обнаружении ухудшения качества телевизионного изображения и/или звука подать в диспетчерскую службу ОПЕРАТОРА заявку на устранение неисправностей в работе Сети связи;

2.4.10. Требовать от ОПЕРАТОРА безвозмездного устранения недостатков при оказании Услуг, а также возмещения причиненного по вине Оператора связи ущерба;

2.4.11. Заключить срочный договор.

АБОНЕНТУ запрещается:

2.4.12. Публичный показ, публичное исполнение и/или сообщение для всеобщего сведения телепрограмм, доставляемых ОПЕРАТОРОМ, в местах, открытых для свободного посещения либо в местах, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, а также для создания условий и/или предоставления доступа к Услугам третьим лицам.

2.5.**Условия оплаты и порядок расчетов**

2.5.1.Оплата АБОНЕНТОМ услуг связи осуществляется в российских рублях посредством внесения наличных и безналичных денежных средств в соответствии с тарифами ОПЕРАТОРА на оказание Услуг на расчетный счет ОПЕРАТОРА или посредством единого платежного документа по оплате жилищно-коммунальных услуг во всех уполномоченных Оператором связи организациях.

2.5.2. Обязательства АБОНЕНТА по оплате услуг считаются исполненными в день поступления денежных средств на расчетный счет ОПЕРАТОРА.

2.5.3. АБОНЕНТАМ, имеющим доступ к Сети связи ОПЕРАТОРА, пользующихся Сетью связи и оплачивающих услугу за пользование Сетью связи в соответствии Публичным договором оказания услуг связи для целей кабельного вещания ООО «АТЭЛ Ярославль», гарантированно доставляется пакет телевизионных программ «Базовый». Дополнительных платежей за доставку пакета «Базовый» АБОНЕНТ не производит.

2.5.4. Плата за услуги связи взимается за один отвод на абонентском ответвителе (оконечном элементе) Сети связи. При подключении нескольких абонентских линий АБОНЕНТА к нескольким отводам абонентского ответвителя (оконечного элемента) Сети связи абонентская плата за пользование Сетью связи начисляется АБОНЕНТУ за каждый отвод.

2.5.5.Расчетный период за оказанные ОПЕРАТОРОМ Услуги составляет 1 (один) месяц.

2.5.6. Оплата услуг связи производится не позднее 10 (десяти) дней с даты окончания расчетного периода.

2.5.7. Оплата услуг начисляется с даты подключения. Факт подключения подтверждается подписанием двухстороннего Акта сдачи-приемки работ.

2.6. **Порядок предъявления и рассмотрения претензий**

2.6.1. АБОНЕНТ вправе обжаловать решения и действия (бездействие) ОПЕРАТОРА, связанные с оказанием Услуг.

2.6.2. Рассмотрение жалобы АБОНЕНТА осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.6.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении ОПЕРАТОРОМ обязательств по настоящему Договору АБОНЕНТ до обращения в суд предъявляет ОПЕРАТОРОМ претензию. Претензия предъявляется в письменной форме.

2.6.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

2.7. **Ответственность сторон**

2.7.1. За невыполнение и/или ненадлежащее исполнение обязанностей по договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и договором.

2.7.2. ОПЕРАТОР не несет ответственность за содержание телевизионных программ, изменение сетки вещания, за полное прекращение вещания отдельных телевизионных каналов (программ), транслируемых по Сети связи.

2.7.3. Стороны не несут ответственности за невыполнение и/или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Договору, если надлежащее исполнение обязанностей оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

2.7.4. ОПЕРАТОР не несет ответственности за качество Услуг или ее отсутствие в случаях:

- срывов трансляции телевизионной программы по вине владельцев телевизионных каналов, передающих и ретрансляционных центров;

- если это вызвано неисправностями абонентской линии или абонентской распределительной системы, располагающихся после отвода на абонентском ответвителе (оконечном элементе) Сети связи;

- использования АБОНЕНТОМ неисправного или не сертифицированного пользовательского (оконечного) оборудования;

- некачественной или неправильной настройки пользовательского (оконечного) оборудования АБОНЕНТОМ.

2.7.5. За самовольное подключение к Сети связи АБОНЕНТ несет ответственность в соответствии с законодательством об административных правонарушениях. За организацию несанкционированного доступа к Сети связи в период приостановления услуг связи или иных аналогичных случаях АБОНЕНТ оплачивает ОПЕРАТОРУ неустойку в размере 1000 руб., а также стоимость работ по устранению последствий нарушения, при необходимости проведения таких работ. Неустойка и стоимость работ включаются в стоимость платы за услуги.

2.8. **Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора**

2.8.1. Приостановление, изменение и прекращение договора осуществляется в порядке и условиях, определенных Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания и договором, включая настоящие Стандарты и иные элементы договора.

2.8.2. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению сторон при условии оплаты оказанных Услуг АБОНЕНТОМ.

2.8.3. АБОНЕНТ вправе, при условии оплаты оказанных Услуг ОПЕРАТОРУ, в одностороннем порядке расторгнуть Договор, предупредив ОПЕРАТОРА в письменной форме. Настоящий Договор считается расторгнутым с первого числа месяца, следующего за месяцем, в котором ОПЕРАТОР получил уведомление о расторжении (Заявление о расторжении). Уведомление (Заявление о расторжении) отправляется по адресу, указанному в реквизитах договора, либо предоставляются непосредственно в офис по адресу г. Ярославль, ул. Чкалова д.70

2.8.4. ОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае прекращения технической возможности оказания АБОНЕНТУ Услуг.

2.8.5.В случае неустранения нарушений, указанных в п. 2.4.4., по истечении 6 месяцев с даты получения АБОНЕНТОМ от ОПЕРАТОРА уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, ОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор.

**3. УСЛУГИ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ.**

3.1. Состав услуг.

3.1.1.ОПЕРАТОР предоставляет АБОНЕНТУ телематические услуги согласно лицензии, в соответствии с заявкой, тарифами, настоящими Стандартами и Условиями предоставления услуг (далее – Условия) (Раздел № 3.7) по фактическому адресу подключения.

3.1.2. Состав оказываемых услуг:

а) доступ к сети связи лицензиата;
б) доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
в) прием и передачу телематических электронных сообщений;
г) передачи сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите.

д) соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;
е) доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи лицензиата.
3.1.3. Стандарты, тарифы, иные документы, регламентирующие договорные отношения, являются официальными документами ОПЕРАТОРА и публикуются на сервере телематических служб ОПЕРАТОРА, и обязательны для исполнения АБОНЕНТОМ.

3.1.4 Технические характеристики услуги «доступ в интернет».Доступ к Услугам связи осуществляется по технологии Ethernet (порт 10/100/1000 Base-T)с использованием протокола PPPoE либо без него. Полоса пропускания абонентской линии зависит от выбранного тарифа и стандарта подключения. Для Gigabit Ethenet составляет не более 1 Гбит/с, для Fast Ethernet - не более 100 Мбит/с. Временные задержки при прохождении PING - пакета между оконченным оборудованием Абонента и Сетью Оператора в среднем за месяц не должна превышать 90 мс.

3.2. **Права и обязанности Сторон**

ОПЕРАТОР обязан:

3.2.1. Предоставлять выбранные АБОНЕНТОМ услуги (далее – Услуги) ежедневно, 24 часа в сутки, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.

3.2.2. Извещать АБОНЕНТА о планируемых профилактических и ремонтных работах не менее чем за 24 часа, путем публикации объявления на сервере телематических служб Исполнителя (http://10.0.0.1/) или по электронной почте.

3.2.3. В случае прекращения предоставления Услуг по вине ОПЕРАТОРА, провести ремонтные работы и восстановить доступ АБОНЕНТА к Услугам в течении трех дней с момента обращения АБОНЕНТА в техническую службу ОПЕРАТОРА.

ОПЕРАТОР вправе:

3.2.4.В одностороннем порядке изменять тарифы, снижая цену на Услуги и/или предусматривая больший объем Услуг за неизменную или меньшую оплату, сообщая АБОНЕНТУ о планируемом изменении путем публикации новой версии тарифов на сервере телематических служб ОПЕРАТОРА не менее чем за 10 (десять) дней

АБОНЕНТ обязан:

3.2.5. Пройти процедуру регистрации в соответствии с Условиями.

3.2.6. Производить оплату услуг ОПЕРАТОРА в объеме и сроки, указанные в разделе 3.3.

3.2.7. Своевременно извещать ОПЕРАТОРА об изменении своих реквизитов и/или контактных данных.

3.2.8. АБОНЕНТ обязуется внимательно изучить Условия и действовать строго в соответствии с ними.

АБОНЕНТ вправе:

3.2.9. В соответствии с Условиями и по согласованию с ОПЕРАТОРОМ изменить список Услуг, которые ОПЕРАТОР предоставляет АБОНЕНТУ.

Оператор принимает зависящие от него меры:
- препятствующие распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством РФ
- по недопущению и пресечению действий Абонентов и третьих лиц, запрещенных Договором и Условиями предоставления услуг.

3.2.10. ОПЕРАТОР в праве отказать в пересылке и (или) удалять со своих серверов любую информацию и (или) материалы полностью или частично, если такая информация и (или) материалы являются:
- неприемлемой (нежелательной) с точки зрения ОПЕРАТОРА;
- нарушает договор или Условия предоставления услуг;
- содержит информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

3.2.11. ОПЕРАТОР ограничивает доступ к доменным именам, указателям страниц сайтов в сети "Интернет" и сетевым адресам, содержащие информацию, распространение которой
в РФ запрещено.

**3.3. Размер и порядок оплаты**

3.3.1. Предоставление услуг ОПЕРАТОРА осуществляется на основе предоплаты. Стоимость услуг и размеры предоплаты устанавливаются тарифами в рублях.

3.3.2. Средства, перечисляемые АБОНЕНТОМ ОПЕРАТОРУ, зачисляются ОПЕРАТОРОМ на лицевой счет АБОНЕНТА после их поступления на расчетный счет ОПЕРАТОРА (в момент оплаты в кассу ОПЕРАТОРА) учитываются в рублях на персональном лицевом счете АБОНЕНТА.

3.3.3. При активации АБОНЕНТОМ Универсальной карты ОПЕРАТОРА на лицевой счет АБОНЕНТА зачисляется сумма в рублях.

3.3.4. ОПЕРАТОР может приостановить предоставление всех или части Услуг АБОНЕНТУ (в том числе доступ к локальной сети) при полном использовании средств на его лицевом счете вплоть до пополнения лицевого счета. В таком случае не предоставленная часть Услуг не оплачивается.

3.3.5. В случае если АБОНЕНТ не вносит платежи за Услуги в течение 6 месяцев с момента приостановления ОПЕРАТОРОМ всех или части Услуг по причине полного использования средств на лицевом счете АБОНЕНТА, ОПЕРАТОР вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

3.3.6. При оплате Услуг по настоящему договору, АБОНЕНТ указывает в качестве основания платежа номер договора.

3.3.7. Один месяц в системе учета ОПЕРАТОРА равен 365/12 дням.

**3.4.Ответственность Сторон**

3.4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.4.2. АБОНЕНТ самостоятельно обеспечивает и несет всю ответственность за сохранность и защиту своей информации (включая пароли ОПЕРАТОРА), своего программного и аппаратного обеспечения при использовании им Услуг ОПЕРАТОРА.

3.4.3. В случае если АБОНЕНТ не соблюдает договор и/или Условия предоставления услуг, ОПЕРАТОР имеет право приостановить предоставление всех или части Услуг АБОНЕНТУ без предварительного предупреждения. При этом не предоставленные Услуги АБОНЕНТОМ не оплачиваются.

3.4.4. ОПЕРАТОР не несет ответственности:

* за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, передаваемой и принимаемой АБОНЕНТОМ с помощью Услуг ОПЕРАТОРА;
* за любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, которые могут возникнуть вследствие прямого или косвенного использования Услуг ОПЕРАТОРА;
* за использование АБОНЕНТОМ товаров или услуг других организаций или третьих лиц, к которым Заказчик получил доступ посредством Услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ;
* за прекращение предоставления или ухудшение качества Услуг, произошедших не по вине ОПЕРАТОРА;
* за прекращение предоставления или ухудшение качества Услуг, произошедших во время профилактических или ремонтных работ, проводимых ОПРАТОРОМ, если АБОНЕНТ был предупрежден о них не менее чем за сутки;
* за любые убытки, в том числе и упущенную выгоду, возникшие вследствие использования информации (включая пароли АБОНЕНТА) или оборудования АБОНЕНТА третьими лицами или организациями с санкции или без санкции АБОНЕНТА.

3.4.5. В случае прекращения предоставления Услуг по вине ОПЕРАТОРА свыше 4 часов, ОПЕРАТОР, по требованию АБОНЕНТА, вернет на лицевой счет АБОНЕНТА 1/720 (одну семьсот двадцатую) ежемесячной абонентской платы АБОНЕНТА за каждый час простоя, путем предоставления скидки в следующем календарном месяце. Время отсутствия Услуг учитывается, начиная с момента обращения АБОНЕНТА в техническую службу ОПЕРАТОРА.

3.4.6. Вся прямая и косвенная ответственность ОПЕРАТОРА по настоящему Договору ограничена только применением п. 3.4.5 настоящего Стандарта.

3.4.7. ОПЕРАТОР не несет ответственности перед абонентом за действия других абонентов и (или) третьих лиц, способствующие распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством РФ.

3.5. **Порядок заключения, срок действия и порядок расторжения Договора**

3.5.1. Факт приобретения АБОНЕНТОМ Универсальных карт оплаты ОПЕРАТОРА, либо факт поступления на счет ОПЕРАТОРА аванса АБОНЕНТА по настоящему Договору являются полным и безоговорочным акцептом (принятием) условий данного Договора, то есть АБОНЕНТ, в соответствии с ГК РФ рассматривается как лицо,  вступившее с ОПЕРАТОРОМ в договорные отношения.

3.5.2. По письменному требованию АБОНЕНТА ОПЕРАТОР оформляет договор о предоставлении услуг с подписями сторон.

3.5.3. Договор действует в течение 1 (Одного) года с момента заключения. Если за 10 (Десять) дней до даты окончания Договора ни одна из сторон не заявит о своем желании прекратить действие Договора, то срок действия Договора автоматически продлевается на следующий календарный год.

3.5.4. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

3.5.5. ОПЕРАТОР имеет право на одностороннее расторжение Договора в случае несогласия с изменением ОПЕРАТОРОМ договора, тарифов или Условий с момента вступления изменений в силу.

3.5.6. ОПЕРАТОР имеет право на одностороннее расторжение Договора в случае повторного невыполнения АБОНЕНТОМ обязательств по Договору или Условиям.

3.5.7. Договор считается автоматически расторгнутым, если в течение 30 (Тридцати) дней подряд баланс АБОНЕНТА нулевой либо отрицательный. В остальных случаях, Сторона, расторгающая Договор, высылает уведомление об этом другой Стороне не менее чем за 10 (Десять) дней.

3.5.8. В момент расторжения Договора любые задействованные для предоставления Услуг АБОНЕНТУ ресурсы ОПЕРАТОРА могут быть освобождены с возможной потерей информации АБОНЕНТА.

3.5.9. При расторжении Договора средства АБОНЕНТА с его лицевого счета возвращаются ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТУ.

3.5.10. Расторжение договора не освобождает стороны от проведения взаиморасчетов.

3.6. **Направление информации и документов.**

3.6.1. Для направления другой стороне информации любого характера (в том числе уведомления, извещения, заявления, претензии и ответы на них, иных сообщений) АБОНЕНТ и ОПЕРАТОР вправе использовать электронную почту (e-mail ) по следующим адресам :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@atel.76.ru

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Пароль:

3.6.2. Стороны признают обязательную силу за перепиской по адресам e-mail,указанным в Договоре, и пересылаемой посредством нее информации (содержимое электронных писем). Простые распечатки (скриншоты) с почтовых ящиков подтверждают обмен документами и совершение юридически значимых действий.

3.6.3. Стороны соглашаются с тем, что посредством e-mail, может быть направлена любая информация, обязательная для направления стороне в силу условий Договора и законодательства о связи в целом, так и связанная с действием договора в целом; письменная форма сообщения (уведомления, заявления, претензии, иной информации) при этом считается соблюдённой.

3.6.4. Стороны соглашаются с тем, что обязанность по обеспечению доступа к e-mail лежит на стороне, направляющей информацию; при этом стороны исходят из того, что информация, поступившая по e-mail, направлена надлежащей стороной (лицом).

3.6.4. При необходимости ОПЕРАТОР вправе использовать для направления сообщений рекламно-информационного характера иные адреса e-mail, … обязательно … заканчивающиеся на … @atel.76.ru

**3.7.Условия предоставления услуг.**

**Общие положения**

3.7.1. Ответственность за все действия, произведенные с использованием имени и пароля АБОНЕНТА, как им самим, так и другими физическими или юридическими лицами, полностью лежит на самом АБОНЕНТЕ. АБОНЕНТ должен обеспечивать конфиденциальность присвоенного ему пароля (паролей).

3.7.2. При пользовании услугами передачи данных и телематических служб в сети Интернет АБОНЕНТУ запрещается:

* передавать по сети информацию, отправка которой противоречит законодательству РФ;
* массовая рассылка сообщений (более чем в 25 адресов) посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.) без явного согласования с ОПЕРАТОРОМ;
* рассылка электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера, сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям, а так же писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения без согласования с получателем;
* размещение в любой электронной конференции, группе новостей Usenet, форуме или списке рассылки сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции;
* фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Интернет;
* использовать идентификационные данные (имена, адреса, пароли, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили АБОНЕНТА на такое использование;
* действия, направленные на получение несанкционированного доступа или нарушение нормального функционирования сетей передачи данных, телематических служб, телефонной сети, их элементов, а так же компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения, не принадлежащего АБОНЕНТУ;
* публиковать или передавать информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные «вирусы» или способно нарушить нормальную работу компьютеров, не принадлежащих АБОНЕНТУ;
* использовать Услуги ОПЕРАТОРА для предоставления третьим лицам или организациям услуг доступа к сети Интернет, а также для пропуска трафика от иных операторов и сетей связи.

3.7.3. АБОНЕНТ обязан принять все меры, для обеспечения корректной настройки и эксплуатации своего программного и аппаратного обеспечения с тем, чтобы не допускать несанкционированного или противоречащего настоящим Условиям использования ресурсов АБОНЕНТА третьими лицами и организациями. В частности, АБОНЕНТ обязан своевременно проводить профилактику компьютерных «вирусов». АБОНЕНТУ запрещено использовать такие настройки как:

* открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTP-relays);
* общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
* средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
* общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
* электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены;
* веб-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.

**Услуга «Домашний Интернет»**

**Описание услуги «Домашний Интернет»**

3.7.4.. Услуга «Домашний Интернет» позволяет АБОНЕНТУ производить передачу данных в сети Интернет с использованием одной из локальных компьютерных сетей, построенных по технологии Ethernet (или ей аналогичной технологии), к которой подключается абонентское оборудование АБОНЕНТА.

3.7.5. Скорость доступа в сеть Интернет ограничивается в соответствии с выбранным АБОНЕНТОМ тарифным планом.

3.7.6. АБОНЕНТ получает возможность использовать дополнительные услуги, если это предусмотрено тарифным планом.

3.7.7. Абонентское оборудование АБОНЕНТА подключается к локальной сети по технологии Ethernet с помощью совместимой с Ethernet сетевой карты или адаптера. Оборудование АБОНЕНТА должно поддерживать набор протоколов TCP/IP.

**Порядок предоставления услуги «Домашний Интернет»**

3.7.8. Услуга «Домашний Интернет» предоставляется только по физическим адресам, в которых у ОПЕРАТОРА имеется техническая возможность ее предоставить.

3.7.9. АБОНЕНТУ выделяется один фиксированный IP-адрес, который жестко привязывается к логину (номеру договора) заказчика, в целях обеспечения информационной безопасности заказчика. В случае смены АБОНЕНТОМ Абонентского устройства, а, следовательно, получения нового IP-адреса, перепривязка login к IP-адресу осуществляется ОПЕРАТОРОМ по письменному запросу АБОНЕНТА в случае его явки в офис ОПЕРАТОРА с документом, удостоверяющим личность, данные которого были указаны АБОНЕНТОМ при регистрации.

3.7.10. Что бы получить доступ к услуге «Домашний Интернет», АБОНЕНТУ необходимо зарегистрироваться в абонентской службе ОПЕРАТОРА по телефону 38-93-89 с указанием названия требуемой услуги («Домашний Интернет») и фактического адреса предоставления услуги.

3.7.11. После регистрации АБОНЕНТА, ОПЕРАТОР произведет предварительную проверку наличия технической возможности, и в случае, если по такому адресу возможно предоставление услуги, АБОНЕНТУ будут предоставлены платежные реквизиты: номер договора и «код платежа». АБОНЕНТ должен оплатить единовременный платеж за подключение, предусмотренный тарифным планом, в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента получения платежных реквизитов. В день подлючения АБОНЕНТ должен внести абонентскую плату.

3.7.12. Единовременный платеж АБОНЕНТА за подключение ОПЕРАТОРУ с целью получения доступа к Услуге «Домашний Интернет» без проверки наличия технической возможности подключения не допускается.

ОПЕРАТОР обязуется выполнить работы по предоставлению доступа к Услуге «Домашний Интернет» в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента оплаты АБОНЕНТОМ единовременного платежа за подключение. В случае если в ходе выполнения таких работ ОПЕРАТОР выявит отсутствие технической возможности предоставить услугу «Домашний Интернет», ОПЕРАТОР вернет АБОНЕНТУ его единовременный платеж за данную услугу в полном объеме.

3.7.13. Работоспособность доступа к услуге «Домашний Интернет» удостоверяется двухсторонним подписанием Акта приемки-сдачи работ, в котором указывается дата начала предоставления услуги.

3.7.14. Немедленно после окончания работ по предоставлению доступа к услуге, АБОНЕНТ обязан вернуть ОПЕРАТОРУ подписанный Акт приемки-сдачи работ или предоставить обоснованный отказ от его подписания. Если АБОНЕНТ не предоставляет ОПЕРАТОРУ такие Акты или обоснованный отказ от их подписания в течение 5 (пяти) дней, то выполненные работы считаются принятыми, так же принимается, что у АБОНЕНТА отсутствуют претензии (замечания) к ОПЕРАТОРУ, а Акт считается подписанным. Не предоставление Акта в установленный срок не освобождает АБОНЕНТА от возврата его ОПЕРАТОРУ.

**4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ.**

4.1. ОПЕРАТОР вправе передать АБОНЕНТУ оборудование для оказания услуг связи, оказываемых ОПЕРАТОРОМ; оборудование может быть передано как в собственность, на условиях купли-продажи, так и во временное владение, на условиях аренды; конкретные условия определяются тарифами, акциями и иными документами, имеющими отношение к оборудованию.

4.2. Оборудование предоставляется с Техническим описанием и Сервисным талоном. Оборудование передается в рабочем состоянии. Рабочее состояние проверяется при передаче Оборудования перед подписанием Акта приема-передачи Оборудования.

4.3. АБОНЕНТ использует Оборудование в соответствии с его назначением и целью, несет расходы на его содержание и поддержание его в рабочем состоянии

4.4. В случае расторжения или изменения договора/соглашения на оказание услуг АБОНЕНТ обязан возвратить оборудование ОПЕРАТОРУ либо выплатить в течение 10 (десяти) календарных дней с даты расторжения стоимость оборудования - в случае утраты Оборудования, его повреждения, либо нарушения иных условий возврата Оборудования.

4.5. Возврат оборудования производится силами и средствами АБОНЕНТА в Техническом Центре, место нахождение которого определятся сторонами при заключении соответствующего соглашения, указывается в тарифе, в Акте приема-передачи, либо сообщается АБОНЕНТУ под роспись.

4.6. При возврате оборудования оно должно быть в полной комплектности, с нормальным износом, с сохранностью внешнего вида и пломб в работоспособном состоянии, без механических повреждений, повреждений, вызванных попаданием внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей в полной комплектности, без наличия следов вскрытия.

4.7. При несоблюдении условий пункта 4.6. оборудование к возврату не принимается и АБОНЕНТ обязан вернуть его стоимость.

4.8. В случае выхода из строя оборудования не по вине ОПЕРАТОРА (то есть при наличии признаков внешнего или внутреннего механического, влажностного, химического, температурного воздействия на оборудование и др.) замена оборудования осуществляется за счет АБОНЕНТА (по цене, согласованной сторонами) в авторизованном оператором либо производителем оборудования сервисном центре. Во всех остальных случаях ОПЕРАТОР обязуется произвести замену оборудования на исправное за свой счет.

4.9. Cтороны определили, что риск случайной гибели или случайного повреждения оборудования, переходит на АБОНЕНТА с момента фактической передачи во владение и пользование. С указанного момента на АБОНЕНТЕ лежит бремя ответственности за сохранность и целостность оборудования.

4.10. АБОНЕНТ не вправе сдавать оборудование в субаренду, передавать свои права и обязанности в отношении оборудования третьим лицам, самостоятельно ремонтировать оборудование, использовать оборудование не для целей получения услуг, предоставляемых ОПЕРАТОРОМ.

4.11. ОПЕРАТОР не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг в случае утраты АБОНЕНТОМ оборудования или нарушения его работоспособности не по вине ОПЕРАТОРА.

**5.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Обстоятельства непреодолимой силы

Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы или иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, и влияющих на исполнение обязательств Сторон по настоящему Договору если в течение 10 (Десяти) дней с момента возникновения таких обстоятельств и при наличии связи Сторона, пострадавшая от их влияния, известит другую Сторону об их наступлении.

5.2. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются: стихийные бедствия, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, вступление в действие законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в договоре виды деятельности и препятствующие выполнению обязательств по договору.

5.3. Стороны не несут ответственность за неисполнение договора, в том числе некачественное оказание услуг, вследствие нарушения какой-либо из Сторон нарушения условий договора, правил оказания услуг, указанных в п. 2.1., а также непредвиденных действий третьих лиц и обстоятельств непреодолимой силы

5.4. АБОНЕНТ дает согласие на хранение и обработку своих персональных данных, а ОПЕРАТОР обязуется соблюдать требования Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

5.5. АБОНЕНТ дает свое согласие ООО «АТЭЛ Ярославль» на обработку, в том числе на сбор, запись, систематизацию, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, указанных в договоре, в целях информирования абонентов с помощью различных средств связи.

5.6. Все споры и разногласия, возникающие в период действия настоящего Договора, Стороны договорились решать путем переговоров. В случае невозможности такого решения, споры и разногласия решаются в порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ. Настоящие Стандарты являются едиными для всех АБОНЕНТОВ, пользующихся услугами ОПЕРАТОРА; в случае каких-либо противоречий применяются условия и положения настоящих Стандартов.

5.7. Всё. что не оговорено настоящими Стандартами и иными элементами договора, подлежит разрешению в соответствии с действующим законодательством в сфере связи, в том числе :

- Федеральным законом «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г.,

- Правилами оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575,

- Правилами оказания услуг передачи данных, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.01.200 N 32.

- Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и(или) радиовещания, утв. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 N 785