Приложение № 1

к приказу директора ООО «ПРТ»

**РЕГЛАМЕНТ**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПО СЕТИ ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ**

**(Интернет услуги) ООО «ПРТ»**

**(Утверждён Приказом директора ООО «ПРТ» от 15.01.2010 года № 2-П. Вводится в действие с 01.02.2010 г.)**

1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями:

1) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», принятого Государственной Думой 8 июля 2006 года.

2) Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных», принятого Государственной Думой 8 июля 2006 года.

3) Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи».

4) Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5) «Правил оказания услуг связи по передаче данных», утверждённых Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. № 32 и других законодательных и нормативных правовых актов РФ в отрасли связи.

Регламент уточняет требования при решении технологических, финансовых и организационно – правовых вопросов, возникающих между Абонентом и (или) пользователем с одной стороны и Оператором связи с другой стороны, при предоставлении доступа к сети связи и оказании телематических услуг связи (Интернет услуги) по сети передачи данных.

**ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Абонент** - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи по передаче данных при выделении для этих целей уникального кода идентификации.

**Абонентская линия** **(канал связи)** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

**Абонентский интерфейс** - технико-технологические параметры физических цепей (каналов связи), соединяющих средства связи сети передачи данных Оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием.

**Абонентский терминал** - пользовательское (оконечное) оборудование, используемое абонентом и (или) пользователем для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии.

**Авансовый платеж** - перевод Абонентом денежных средств на расчётный счёт Оператора, посредством банковского поручения или наличным расчётом через кассы отделений банков, а также путем переноса денежных средств через активацию карт оплаты.

**Баланс лицевого счета** - разность между двумя суммами денежных средств в определенный момент времени. Первая сумма состоит из денежных средств, внесенных на лицевой счет до данного момента времени; вторая сумма состоит из денежных средств, зарезервированных на лицевом счете на данный момент времени, и денежных средств, списанных с лицевого счета до данного момента времени.

**Биллинговая система** - автоматизированная система расчётов с пользователями за услуги электросвязи (надлежащим образом сертифицированный программно-аппаратный комплекс Оператора), предназначенный для регистрации и учёта абонентов Сети, учёта объёма и номенклатуры оказанных услуг и расчёта их стоимости, учёта сумм платежей и контроля за оплатой услуг, справочно-информационного обслуживания абонентов по вопросам объёма и номенклатуры оказанных услуг и их оплаты.

**Внесение денежных средств на лицевой счет** - авансовый платеж Абонента на расчетный счет Оператора с указанием номера лицевого счета.

**Договор** - договор об оказании услуг связи по передаче данных, заключаемый в письменной форме между Оператором и Абонентом.

**Достоверность передачи информации** - взаимнооднозначное соответствие пакетов информации, переданных пользовательским (оконечным) оборудованием, являющимся одной стороной установленного соединения по сети передачи данных и принятых пользовательским (оконечным) оборудованием, являющимся другой стороной данного соединения.

**Интернет** - обозначает всемирное объединение частных и общественных компьютерных сетей, которые взаимодействуют через шлюзы и коммутационные узлы сети передачи данных, с использованием протокола TCP/IP.

**Информация об абоненте** – сведения включающие в себя:

- фамилию, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина;

- наименование (фирменное наименование), место нахождения - для юридического лица;

- реквизиты документа, удостоверяющего личность и свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя - для индивидуального предпринимателя.

**Лицевой счет** - счетчик в биллинговой системе Оператора, на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за оказанные услуги.

**Уникальный идентификационный код Абонента -**буквенное и (или) цифровое обозначение Абонента (логин), зарегистрированное в базе данных Оператора связи.

**Оператор связи** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии.

**Отчетный период** - период оказания конкретной услуги, которому поставлены в соответствие определенные платежи Абонента согласно условиям и тарифам, указанным в Перечне услуг и соответствующим данной услуге. Отчётным периодом считается календарный месяц, в котором были оказаны услуги.

**Пакет информации** - сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи.

**Перерыв услуг** - означает случайный перебой или перерывы в пользовании Сетью длительностью, как минимум, четыре часа, возникающие из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, используемого и находящегося под прямым управлением и контролем Оператора связи.

**Порт –** часть средств связи сети передачи данных Оператора связи, выделенная в пользование Абоненту для подключения Абонентского терминала.

**Пользователь услугами связи по передаче данных** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи по передаче данных.

**Предоставление доступа к сети передачи данных** - совокупность действий (объём работ) Оператора связи сети передачи данных по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования (Абонентского терминала) к узлу связи сети передачи данных (к порту) или обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения, или соединения по иной сети передачи данных, в целях, обеспечения возможности оказания Абоненту услуг связи по передаче данных.

**Предоставление возможности доступа к услугам связи по передаче данных** - обеспечение одним оператором связи возможности получения его абонентом услуг связи по передаче данных, оказываемых другим оператором связи.

**Протокол передачи данных** - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных.

**Резервирование денежных средств на лицевом счете** - выделение Оператором связи денежных средств из авансовых платежей Абонента для их возможного последующего списания с лицевого счета в качестве оплаты за определенную услугу, исключающее возможность их списания в качестве оплаты за другие услуги.

**Сайт Оператора** - официальная информация Оператора, размещаемая в Сети по адресу [**www.prtcom.ru**](http://www.prtcom.ru)**,** включая разделы и отдельные страницы, имеющие префикс в виде указанного адреса.

**Сеть -** сеть передачи данных находящаяся под управлением и обслуживаемая ООО "ПРТ" (Оператора связи) и имеющая сопряжение с другими сетями связи по передаче данных, оказываемых другими операторами связи.

**Соединение по сети передачи данных (сеанс связи)** - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию.

**Списание денежных средств с лицевого счета** - списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за оказанные услуги.

**Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных** - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.

**Тарифный план** - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных.

**Узел связи сети передачи данных** - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

**Услуга связи** - услуга по предоставлению в пользование ресурсов сети связи Оператора для передачи данных.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Передача информации посредством использования информационно-телекоммуникационных сетей передачи данных (сети ПД) осуществляется без ограничений при условии соблюдения установленных федеральными законами требований к распространению информации и охране объектов интеллектуальной собственности.

1.2. Сеть ПД может быть использована только в легальных, разрешенных законами РФ, целях. Передача, распространение или хранение любых материалов, противоречащих действующему законодательству, запрещена. Эти материалы включают в себя материалы, защищаемые законами об авторских и смежных правах, торговых марках, материалы, составляющие коммерческую или государственную тайну, объекты интеллектуальной собственности третьих лиц и/или организаций без соответствующего разрешения, а также материалы, задевающие честь и достоинство третьих лиц.

1.3. Передача информации может быть ограничена только в порядке и на условиях, которые установлены федеральными законами.

1.4. Нарушение требований Федеральных законов и Правил оказания услуг связи по передаче данных, влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. Лица, права и законные интересы которых были нарушены в связи с разглашением информации ограниченного доступа или иным неправомерным использованием такой информации, вправе обратиться в установленном порядке, за судебной защитой своих прав, в том числе с исками о возмещении убытков, компенсации морального вреда, защите чести, достоинства и деловой репутации.

1.6. Требование о возмещении убытков не может быть удовлетворено в случае предъявления его лицом, не принимавшим мер по соблюдению конфиденциальности информации или нарушившим установленные законодательством Российской Федерации требования о защите информации, если принятие этих мер и соблюдение таких требований являлись обязанностями данного лица.

1.7. В случае, если распространение определенной информации ограничивается или запрещается федеральными законами, гражданско-правовую ответственность за распространение такой информации не несет лицо, оказывающее услуги:

1) либо по передаче информации, предоставленной другим лицом, при условии ее передачи без изменений и исправлений;

2) либо по хранению информации и обеспечению доступа к ней при условии, что это лицо не могло знать о незаконности распространения информации.

1.8. Настоящие Регламент распространяется на Абонентов и (или) пользователей всех узлов доступа сети передачи данных ООО «ПРТ» (далее – сеть ПД). Сеть ПД является частью глобальной сети Интернет.

1.9. ООО «ПРТ» оставляет за собой право изменять настоящий Регламент в любое время без предварительного уведомления. Все изменения вступают в силу после публикации их на официальном сайте Оператора связи ООО «ПРТ»[**www.prtcom.ru**](http://www.prtcom.ru)**.**

1.10. Косвенные нарушения требований настоящего Регламента или попытки нарушить их, а также попытки и нарушения, совершенные третьими лицами в интересах абонента и/или пользователя Сети ПД ООО «ПРТ», Оператором связи будут рассматриваться, как факт нарушения Договора и настоящего Регламента этим Абонентом и/или пользователем.

1.11. В случае нарушения Абонентом и/или пользователем требований Федеральных законов, Правил, настоящего Регламента и условий Договора об оказании услуг по передаче данных, Оператор связи имеет право временно приостановить оказание услуг связи по передаче данных до устранения выявленных нарушений, уведомив об этом Абонента и/или пользователя.

1.12. В случае несоблюдения Абонентом и/или пользователем Правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента и/или пользователя сети ПД.

1.13. Абонент обязан предоставить Оператору всю необходимую информацию для оформления Договора. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент.

1.14. Сетевые реквизиты определяются Оператором и содержат необходимые регистрационные и настроечные данные (пользовательские имена доступа в Сеть, к лицевому счету Абонента, IP-адрес (адреса), Абонент не имеет права изменять их без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять регистрационные и настроечные данные, ставя об этом в известность Абонента.

1.15. Номер Договора, присваиваемый Оператором, является и номером лицевого счёта Абонента в биллинговой системе Оператора.

1.16. При заключении договора в качестве уникального кода идентификации присваиваемого Абоненту, не допускается выделение номера из ресурса нумерации телефонной сети, географически определяемой или географически не определяемой зоны нумерации.

1.17. Абонент должен использовать номер Договора, для указания в платежном документе при осуществлении расчета за услуги связи.

**2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

2.1. Оператор предоставляет услуги по передаче данных на территории г. Энгельса и Энгельсского района любому лицу, которое в них нуждается, при наличии соответствующих технических возможностей.

Отказ в предоставлении услуг может быть вызван обстоятельствами, при которых:

2.1.1. Предоставление услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей.

2.1.2. Предоставление услуги невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий.

2.1.3. Абонент без веских оснований не соглашается на предложенные условия предоставления услуги по передаче данных, своевременно не производит платежи за предоставленную услугу.

2.1.4. Абонент использует или намерен использовать аппаратуру связи для каких-либо незаконных целей, или же получает услуги связи незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации или использует не сертифицированное оборудование.

Отказ предоставления услуг в каждом конкретном случае должен быть обоснован.

2.2. Зарегистрированный Абонент может изменить набор используемых услуг с начала очередного отчётного периода в офисе Оператора из полного набора услуг, указанных в Перечне услуг, путём подачи заявления Оператору и по предъявлении удостоверения личности - для физических лиц, или официального письма от организации - для Абонентов - юридических лиц. Запросить изменение услуг на следующий отчётный период Абонент должен не менее чем за 10 дней до конца предшествующего отчётного периода.

2.3. Услуги предоставляются при положительном балансе лицевого счета. В случае если в определенный момент времени баланс лицевого счета принял нулевое или отрицательное значение, Оператор имеет право без предварительного уведомления приостановить оказание услуг. В этом случае оказание услуг возобновляется после восстановления положительного баланса лицевого счета.

2.4. В случае предъявления претензии Абонентом, возникший спор рассматривается по правилам раздела 7 настоящего Регламента. Если Оператор согласится с претензией по оплате услуг, то признанная сумма претензии будет использована Абонентом для оплаты услуг Оператора в последующие периоды.

2.5. Отказ Абонента от услуги регистрируется на основании заявления Абонента. В случае регистрации данного отказа Оператор прекращает оказание этой услуги, при этом взимание оплаты за услугу по передаче данных, прекращается с момента регистрации отказа.

2.6. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения телефонных консультаций в службе технической поддержки Абонентов круглосуточно по телефону 75-17-17, 76-17-17, 75-00-07 ежедневно по вопросам, касающимся предоставляемых услуг.

2.7. Информацию по вопросам оплаты можно получить по телефонам 75-88-20 или лично в офисе Оператора в рабочие дни, либо круглосуточно на сайте статистики по адресу **www.prtcom.ru** после указания имени и пароля. Данные для доступа к сайту статистики указываются в Наряде на предоставление доступа Абонента к сети связи по передаче данных и выдаются совместно с данными для настройки оборудования и подписании Абонентом Акта сдачи-приемки работ.

2.8. Оператор связи обеспечивает абоненту и/или пользователю возможность пользования услугами связи по передаче данных 24 часа в сутки.

2.9. Оператор имеет право на полное или частичное приостановление оказания услуг, связанное с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, на срок не более чем 8 часов, оповестив об этом Абонента не менее чем за сутки.

2.10. Для оперативного оповещения Абонента об изменениях в Договоре и его Приложениях, планируемых профилактических и других работах на оборудовании Сети, Оператор имеет право послать ему информацию по электронной почте. Данная рассылка Оператора не снимает с Абонента обязательств по самостоятельному и своевременному контролю за изменениями информации на сайте Оператора.

2.11. Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных.

2.12. Ограничение права на тайну информации, передаваемой по сети передачи данных, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

2.13. Сведения об информации, передаваемой по сети передачи данных, могут предоставляться только Абонентам и (или) пользователям или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами.

2.14. Сведения об Абоненте, ставшие известными Оператору связи в силу исполнения Договора об оказании услуг связи по передаче данных могут использоваться Оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого Абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

**3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Услуги связи, предоставляемые Оператором, оплачиваются по тарифам и правилам, изложенным в Договоре и его Приложениях.

3.2. Перечень и стоимость оказываемых Абоненту услуг определяется в соответствии с выбранными им услугами, полный перечень которых приведён вРазделе 2 Тарифов на услуги связи по передаче данных и услуги телематической службы, предоставляемые ООО "Покровский радиотелефон" на территории г. Энгельса и Энгельсского р-на Саратовской обл., размещённом на сайте Оператора.

3.3. Все тарифы в Перечне услуг приведены в рублях.

3.4. Перечень оказываемых услуг, их тарифы разрабатываются Оператором самостоятельно. Оператор может вводить дополнительные услуги и изменять тарифы путем внесения изменений в Перечень услуг в одностороннем порядке.

3.5. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, тарифы на услуги связи Оператора могут регулироваться государством.

3.6. Внесение денежных средств на лицевой счёт и списание денежных средств с лицевого счёта Абонента, производится в рублях.

3.7. Оплата услуг Оператора производится Абонентом в форме авансовых платежей путём перевода денежных средств на расчётный счёт Оператора посредством банковского поручения или наличным расчётом, через кассы Энгельсского отделения Сбербанка № 130 или Энгельсского филиала ЗАО «Экономбанка», или путем переноса денежных средств через активацию карт.

Абонент - юридическое лицо может заказать счёт авансового платежа по телефону 75-88-20. Текущая информация по вариантам оплаты публикуется на сайте Оператора **www.prtcom.ru.**

3.8. По завершению работ по предоставлению доступа к сети связи, оказание услуг связи по передаче данных начинает только после поступления аванса (предварительная оплата услуг) от Абонента на расчетный счет Оператора. В случае не поступления авансового платежа в течение 30 дней с момента регистрации Абонента в биллинговой системе Оператора, действие Договор приостанавливается, а по истечении 6 месяцев, считается ничтожным и его действие автоматически прекращается. В данном случае, вся информация по реквизитам Абонента и по техническим данным сети связи, блокируются или удаляются из базы данных Оператора. При этом, сумма денег, уплаченная за предоставление доступа к сети связи возвращению не подлежит, т.к. произведённые материальные затраты и объёмы работ считаются завершёнными с момента подписания Абонентом Акт сдачи - приемки выполненных работ.

3.9. Стоимость услуг определяется путем умножения величины тарифа, согласно Перечню услуг, на величину объема услуг. Расчётная величина стоимости оказанных услуг округляется до двухзначных цифр после запятой.

3.10. Учет объема трафика производится с точностью до 1 байта. 1 Кбайт = 1024 байт, 1 Мбайт = 1024 Кбайт.

3.11. **Плата за трафик** согласно соответствующим тарифам списывается с лицевого счёта Абонента с периодичностью, устанавливаемой Оператором и отражаемой биллинговой системой.

3.12. Абонент сам осуществляет контроль за состоянием своего лицевого счета. Информация о состоянии лицевого счета находится на сайте Оператора. По мере необходимости Абонент пополняет свой лицевой счет.

3.13. При наличии положительного баланса лицевого счета Абонента, в размере не менее предполагаемой месячной стоимости услуг, оплата (внесение) текущего аванса не является обязательным.

3.14. В периоды временного прекращения оказания услуг Абоненту по причинам, изложенным в п.п. 2.4., 3.14. и 6.3 настоящего Регламента (до момента возобновления оказания услуг или расторжения Договора, но не более чем в течение 6-и месяцев), Абонент не освобождается от оплаты услуг в соответствии с действующими тарифами.

3.15. После истечения 30 дней с момента временного прекращения оказания услуг Абоненту по причинам, изложенным в п.п. 2.4., 3.14. и 6.3 настоящего Регламента, Оператор имеет право при возобновлении оказания услуг, взыскать с абонента платеж за резервирование абонентского терминала (порта), в соответствии с действующими тарифами.

3.16. При организации доступа к сети связи юридическим лицам по выделенным линиям, окончание работ оформляется Актом сдачи-приёмки, который подписывается уполномоченными должностными лицами от Абонента и Оператора. Абонентская плата за пользование портом и абонентской линией, начинает взиматься с момента подписания Акта, независимо от того, произведена ли Абонентом настройка своего оборудования.

3.17. В случае положительного баланса лицевого счета Абонента и прекращения действия Договора, Оператор возвращает по письменному требованию Абонента сумму неиспользованной оплаты, за вычетом банковских расходов, в безналичной форме перечислением на расчётный счёт Абонента (для юридических лиц) или на лицевой счёт Абонента (для физических лиц) в любом банке-резиденте в течение десяти рабочих дней с момента получения вышеуказанного требования. Выплата денежных средств осуществляется в рублях.

3.18. Если на момент прекращения действия Договора баланс лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 календарных дней после прекращения действия Договора возместить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе направить иск в суд о взыскании с Абонента суммы задолженности.

3.19. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи по передаче данных Абонент и (или) пользователь уплачивают Оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг связи по передаче данных (если меньший размер не указан в договоре) за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

**4. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ УСЛУГАМИ**

**4.1. Общие положения:**

4.1.1. Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Поскольку это объединение является децентрализованным, и сообщество пользователей могло бы нормально функционировать, существуют общепринятые нормы работы в Сети, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя Сети не мешала работе других пользователей.

4.1.2. Фундаментальным принципом их действия является следующее положение:

- правила использования любых ресурсов Интернет (от почтового ящика до канала связи) определяют владельцы этих ресурсов и только они.

В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие жалобы владельцев других сетей, серверов, информационных ресурсов, новостных конференций, списков рассылки и т. п., недопустимы.

**4.2.Системная и сетевая безопасность.**

4.2.1. Нарушения системной или сетевой безопасности недопустимы и могут повлечь административную или уголовную ответственность.

4.2.2. Оператор будет расследовать случаи нарушения системной или сетевой безопасности в сотрудничестве с органами охраны правопорядка в случае, если происшедшее нарушение подразумевает уголовную ответственность.

4.2.3. Под нарушением системной или сетевой безопасности подразумевается следующее:

4.2.3.1. Нелегальный доступ и/или использование данных, систем или сетей, включающие попытки тестирования систем и сетей на предмет их уязвимости, отыскания слабых мест в организации системной безопасности, а также принятие прочих мер без надлежащего разрешения владельцев систем и/или сетей.

4.2.3.2. Нелегальное наблюдение за данными или потоками данных систем и/или сетей без надлежащего разрешения владельцев систем и/или сетей.

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

**4.3. При пользовании услугой передачи данных, Абонент принимает на себя обязательства связанные с защитой конституционных прав третьих лиц, а именно:**

4.3.1. Не использовать для доступа в Сеть компьютерное и оконечное оборудование, программное обеспечение, не сертифицированное в России Федерации надлежащим образом.

4.3.2. Не передавать по Сети информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству.

4.3.3. Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей.

4.3.4. Не публиковать, не передавать, не запрашивать и не использовать информацию или программное обеспечение, которое заведомо содержит в себе вирусы или другие вредные программные компоненты, в т. ч. программы "взломщики" и "троянские кони", позволяющие получать чужие пароли, либо наносить какой-либо вред другим пользователям сети.

4.3.5. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом, посредством доступа к Сети, программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения их владельцев.

**4.4. Не использовать предоставленный доступ к Сети и к другим сетям, для создания или участия в сетевом шуме (спаме).**

Спамом являются следующие действия:

4.4.1. Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic).

4.4.2. Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки любой рекламы, кроме случаев, когда реклама явно разрешена правилами такой конференции, форума или списка рассылки.

4.4.3. Массовая рассылка несогласованных предварительно электронных писем, (mass mailing) превышающих по объёму 10 Кб и/или содержащих приложенные файлы, а также меньшего размера, при условии, что такая несогласованная рассылка порождает жалобы получателей. (Здесь и далее под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю).

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

4.4.5. Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.

4.4.6. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, веб-страниц и т. д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, какой из сетевых адресов был использован для совершения этих действий.

4.4.7. Использование несуществующих обратных адресов электронной почты при отправке сообщения по электронной почте или в конференции и форумы, кроме случаев, когда получатели писем либо владельцы (администраторы) таких конференций или форумов разрешают анонимность отправителя.

**4.5. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети или других сетей, проводить или принимать участие в проведении сетевых атак и сетевого взлома.**

Эти действия определяются следующим образом:

4.5.1. Использование против компьютеров или оборудования Сети и других сетей средств, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети, не принадлежащих пользователю.

4.5.2. Использование против компьютеров или оборудования Сети и других сетей средств, которые позволяют нелегально получить доступ, в том числе привилегированный, на таком компьютере или оборудовании, а также последующее использование такого доступа.

4.5.3. Передача компьютерам или оборудованию Сети и другим сетям бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки Сети, в объёмах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов.

4.5.4. Уничтожение и модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами или администраторами этого программного обеспечения или данных.

4.5.5. Фальсификация своего IP-адреса или других сетевых реквизитов при пользовании Сетью.

4.5.6. Фальсификация контактной информации о пользователе, предъявленной владельцам или администратором ресурсов Сети или других сетей.

4.5.7. Использование псевдонимов и анонимность, кроме случаев, когда правила пользования соответствующими ресурсами Интернет или других сетей разрешают анонимность при их использовании.

**4.6. При пользовании Сетью, Абонент обязуется выполнять следующие правила использования общедоступных ресурсов и предоставления собственных сервисов в Сети и других сетях:**

4.6.1. Использование общедоступных ресурсов сети Интернет и/или других сетей, как-то: каналов передачи данных, серверов и предоставляемых ими сервисов и информации, получаемой с их помощью, должно производиться в соответствии с общепринятыми правилами использования этих ресурсов.

4.6.2. Правила использования общедоступных ресурсов либо ссылка на них, публикуются владельцами либо администраторами этих ресурсов. Подключения к таким ресурсам являются обязательными для исполнения всеми пользователями этих ресурсов. Отсутствие явных и опубликованных правил общедоступных ресурсов означает, что их использование допустимо в соответствии с правилами и способами, которые определены технологией (техническими условиями и протоколами) их использования либо настоящими/общепринятыми нормами. Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

4.6.3. Распространение пользователем сервисов и информации, полученных через Оператора, должно проводиться с соблюдением ограничений на распространение, установленных Оператором.

4.6.4. Абонент, предоставляющий публичные общедоступные сервисы, обязан принять разумно необходимые меры по ограничению и предотвращению их недобросовестного использования.

**4.7. Абонент обязан соблюдать ограничения на распространение публично доступных сервисов и информации, установленные Оператором.**

К ним относятся:

4.7.1. Ретрансляция электронной почты через почтовый транслятор (релэй) Абонента допускается только для входящей и исходящей почты Абонента.

4.7.2. Доступ к серверу новостей (групп) Абонента должен быть открыт только для пользователей Абонента.

4.8. В случае нарушения Абонентом и (или) пользователем требований Федеральных законов, Правил, настоящего Регламента и условий Договора об оказании услуг по передаче данных, Оператор связи имеет право временно приостановить оказание услуг связи по передаче данных до устранения выявленных нарушений, уведомив об этом абонента и (или) пользователя.

**4.9. При пользовании электронной почтой запрещается:**

4.9.1.Несогласованная с получателем отправка электронных писем содержащих вложенные файлы.

4.9.2. Несогласованная с получателем рассылка электронных писем, рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и/или оскорбительные выражения и предложения.

4.9.3. Использование почтовых серверов иных сетей для отправки сообщений электронной почты без соответствующего разрешения владельцев сетей;

4.9.4. Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;

4.9.5. Рассылка информации, содержащей вирусы.

**4.10. Фальсификация.**

4.10.1 Значительная часть ресурсов сети Интернет не требует идентификации пользователя и допускает анонимное их использование. Однако, в ряде случаев, от абонента и/или пользователя требуется предоставление информации, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом абоненту и/или пользователю запрещается:

4.10.1.1. Использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили абонента и/или пользователя на такое использование. В то же время абонент и/или пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

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

4.10.1.3. Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем.

**4.11. Настройка собственных ресурсов.**

4.11.1. При работе в сети Интернет, Абонент и/или пользователь становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования третьими лицами сетевых ресурсов, принадлежащих Абоненту и/или пользователю. В связи с этим, Абонент и/или пользователь 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.

4.11.2. Примерами неадекватной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);

- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);

- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованное сокрытие источника соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);

- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;

- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

4.12. В случае обнаружения признаков нарушения раздела 4 настоящего Регламента со стороны третьих лиц, других Абонентов и/или пользователей Сети, Абоненту следует немедленно отключить пользовательское оборудование от Сети (компьютеры и модемы) и обратиться в службу технической поддержки Сети Оператора по телефонам 75-17-17, 76-17-17 или отправить электронное письмо по адресу [**www.prtcom.ru**](http://www.prtcom.ru)**.**

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

5.1. Абонент не имеет права сообщать учетные данные и пароли третьим лицам и самостоятельно несет ответственность за последствия таких действий. Абонент не имеет права передавать предоставляемое ему программное обеспечение третьим лицам без письменного согласия Оператора, если иное не указано в лицензии на программное обеспечение.

**5.2. Абоненту запрещается:**

5.2.1. Нарушать правила пользования услугами, изложенными в разделе 4 настоящего Регламента. Передавать в Сеть информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети.

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

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

5.2.5. Осуществлять действия или попытки уничтожения или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств сетевого оборудования Оператора или других абонентов путем умышленной рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Абонент самостоятельно отвечает:

- 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 информации, передаваемой Абонентом по Сети.

6.2. Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

6.3. В случае нарушения Абонентом требований и правил, установленных Федеральным законом «О связи», Правилами, настоящим Регламентом или Договором об оказании услуг связи, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг, определенных условиями Договора и его Приложений, Оператор имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения. В этом случае возобновление оказания услуг осуществляется по письменному заявлению Абонента, содержащему информацию о принятых мерах по факту данного нарушения и гарантии недопущения нарушений в будущем.

6.4. В случае не устранения такого нарушения в течение 6 месяцев, с даты получения абонентом от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи по передаче данных, оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

6.5. Оператор 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 Оператора.

6.6. Оператор не несет ответственности за качество линий связи, если их предоставляют третьи лица.

6.6. В случае перерыва в оказании услуг передачи данных по вине Оператора на период времени более 8-ми (восьми) часов, на основании соответствующей письменной претензии Абонента, Оператор вычитает из абонентской платы (в тарифах, где она взимается), денежную сумму в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от ежемесячной фиксированной абонентской платы за каждый час перерыва оказания услуг.

6.6.1. Началом перерыва считается момент уведомления Абонентом Оператора (заявка) о фактическом начале перерыва, если наличие перерыва подтверждается технической службой Оператора. Абонент обязан уведомить Оператора о начале перерыва (заявка) посредством телефонного звонка по телефонам: 76-17-17 – абонентская служба, 75-17-17– техническая служба, и изложения сути проблемы, при этом Абонент обязан получить от оператора номер претензии (заявки), зафиксированной в **Журнале учета заявок.** Кроме того, Абонент обязан в течение 2 (двух) дней с момента уведомления Оператора посредством телефонного звонка о начале перерыва в оказании услуг, направить Оператору письменную заявку, содержащую сведения о перерыве в оказании услуг. Перерыв в оказании услуг заканчивается, когда оказание услуг Абоненту возобновлено в полном объеме.

6.6.2. В случае невозможности осуществить вышеуказанный вычет из абонентской платы за текущий период, в котором имел место перерыв, Оператор обязан произвести соответствующую корректировку (перерасчёт) в следующем отчётном периоде.

6.7. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента, если последние не находятся под прямым управлением Оператора.

6.8. Ответственность Оператора перед Абонентом не будет превышать указанные выше размеры компенсаций, и распространяться на что-либо, помимо оговоренной в Договоре услугах. Помимо компенсации, указанной в п. 6.6 настоящего Регламента, Оператор не отвечает за любые прямые и/или косвенные убытки Абонента или любой третьей стороны, связанные с перерывом услуг связи.

6.9. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Сеть информаций и услуг.

6.10. Абонентом признает, что другие операторы Интернет, время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, а также Абонент соглашается, что Оператор не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

6.11. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

6.12. Оператор не отвечает за обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого для получения услуг передачи данных.

6.13. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании услуг, в том числе согласно п. 6.6. Регламента, если данные перерывы вызваны:

6.13.1. Утратой или повреждением оборудования не по вине Оператора.

6.13.2. Отказом электропитания в помещении Абонента.

6.13.3. Блокировкой компьютера Абонента в связи с нарушением им пп. 5.2.4 и 5.2.5.

6.14. Оператор оставляет за собой право без какого-либо уведомления вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонентов к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам Сети и Интернета (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т. п.). Ограничения доступа вводятся в случае, если свободный доступ к этим информационным ресурсам, нарушает законодательство и правила пользования услугами связи. Ограничение доступа касается только адресации (доступности) и не означает нарушение конфиденциальности информации Абонента.

6.15. Во время стихийных бедствий, карантинов и других чрезвычайных ситуациях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановки деятельности сети передачи данных, а также средств связи Оператора. Данные обстоятельства являются форс-мажором, а вызванный ими перерыв в оказании услуг связи не влечет ответственности Оператора.

**6.16. Действия в случае обнаружения нарушений Регламента по предоставлению услуг.**

В случае обнаружения признаков нарушения Условий, абоненту следует немедленно отключить пользовательское оборудование от Сети (компьютеры и модемы) и обратиться в службу технической поддержки сети ПД ООО «ПРТ» по телефону 75-17-17 или 76-17-17.

О выявленных фактах нарушения Условий со стороны третьих лиц, других абонентов сети ПД ООО «ПРТ» или пользователей Интернет, необходимо обратиться в службу технической поддержки сети ПД ООО «ПРТ» по телефону 75-17-17 или отправить электронное письмо по адресу **prt@****prtcom.ru**

**АБОНЕНТ** принимает на себя всю полноту ответственности и риски, связанные с использованием телематических услуг и сети Интернет.

**ОПЕРАТОР** оставляет за собой право штрафования и отключения АБОНЕНТА в одностороннем порядке в случаях:

1. размещения порнографической продукции и иной запрещенной действующим законодательством информации;
2. несанкционированного изменения файлов, не принадлежащих АБОНЕНТУ;
3. нелегального размещения и использования информации, защищенной авторским правом;
4. любых действий, повлекших за собой сбои в работе системы;
5. массовой рассылки электронных писем (SPAM);
6. других противоправных действий, оговоренных в действующем законодательстве РФ.

В случаях выявления вышеуказанных нарушений деньги Абоненту не возвращаются **и жалобы не принимаются.**

**7. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

7.1. Рассмотрение разногласий сторон осуществляется с соблюдением претензионного порядка.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из Договора об оказании услуг связи и его приложений, Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

7.3. Претензия может быть предъявлена в течение шести месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи.

7.4. К претензии прилагаются копия Договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения Договора, документа удостоверяющего личность и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору об оказании услуг связи.

7.5. Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

7.6. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

**8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Абонент обязуется не продавать и не передавать третьим лицам услуги, оказываемые Оператором по Договору, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора. При несоблюдении данного пункта Договора, Оператор имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

8.2. Оператор не предоставляет сведения об Абоненте третьим лицам за исключением случаев и в порядке, установленных законодательством.

8.3. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны Договора другой Стороне, должны передаваться письменно по следующим адресам:

**Если получатель – Оператор ООО "ПРТ":** 413100, РФ, Саратовская область, г. Энгельс, ул. Л.Кассиля 14 (5 этаж)

Телефон/факс: 75-88-11, 75-88-22.

**Если получатель – Абонент**: Документы отправляются на адрес и контактные лица, указанные в Договоре об оказании услуг передачи данных.

8.4. Стороны должны уведомить друг друга об изменении данных, указанных в п. 8.3. Регламента путем письменного уведомления в течение 10 (десяти) календарных дней после фактического изменения.

8.5. В том случае, если условия, изложенные в настоящем Регламенте, противоречат требованиям «Правил оказания услуг связи по передаче данных»(Правила) **–** Утвержденным Постановлением Правительства РФ 23 января 2006 г. № 32 и других нормативных правовых актов РФ в отрасли связи, а также тексту Договора, то действительными для оказания услуг, описанных в Регламенте, считаются требования, изложенные в Правилах и других нормативных правовых актов РФ в отрасли связи, а также в тексте Договора.

8.6. Оборудование, предоставляемое Оператором Абоненту в рамках выполнения условий Договора и Регламента во временное пользование, Абонент обязуется использовать исключительно для целей получения услуг, не продавать, не сдавать в аренду, не передавать оборудование третьим лицам.

8.7. В случае утраты или повреждения оборудования Абонент должен возместить убытки Оператора в размере, указанном в Акте сдачи-приёмки работ, оплатив счет, выставленный Оператором, в течение десяти банковских дней со дня получения счета Абонентом. Появление неисправности в оборудовании, находящегося в собственности Абонента, повреждением не считается.

8.8. В течение пяти рабочих дней со дня окончания действия Договора по любым причинам, Абонент обязуется вернуть Оператору его оборудование в исправном состоянии (за исключением случая, оговоренного в п. 8.7 настоящего Регламента), по соответствующему Акту согласно указанному в Акте сдачи-приемки перечню, предоставленного во временное пользования оборудования. При невыполнении в срок этого требования Оператор имеет право взыскать с Абонента неустойку в размере 5% от стоимости, указанного в Акте сдачи-приемки оборудования, за каждый день просрочки, но не более стоимости самого оборудования. В случае принятия Оператором решения о взыскании с Абонента указанной неустойки Оператор направляет об этом письменное уведомление Абоненту.

**ООО «Покровский радиотелефон»**