

Правила оказания услуг «НТС»

1. Общие положения

1.1. Правила оказания услуг «НТС» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

1.2. **Услуги** - услуги связи, оказываемые ООО «НТС» (далее по тексту – Оператор) в соответствии с условиями лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Реквизиты лицензий указаны в договоре об оказании комплекса услуг.

1.3. Оператор оказывает услуги связи в соответствии с настоящими Правилами, лицензиями, Договором и действующим законодательством РФ. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются условия отдельного соглашения

2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращение действия Договора.

2.1. Заключение Договора

2.1.1. Услуги оказываются Оператором на основании Договора об оказании комплекса услуг, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и Правилами оказания услуг.

2.1.2. До заключения Договора Абонент обязан ознакомиться с настоящими Правилами, которые размещены на сайте Оператора www.nts.su, и в расчетно-сервисных центрах.

2.1.3. Заключив Договор, Абонент подтверждает свое согласие со всеми положениями настоящих Правил.

2.1.4. Услуги оказываются Оператором при наличии технической возможности.

2.1.5. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны Договора не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

2.2. Изменение и дополнение условий Договора

Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Сторон, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, в том числе, при наличии технической возможности Оператора, путем обмена документами посредством электронной связи (в т.ч. через Личный кабинет), либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством РФ. При изменении условий Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего дополнительного соглашения и (или) с момента совершения Стороной действий, соответствующих направленных на изменение Договора.

2.3. Прекращение действия Договора.

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

2.3.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по подключению и оказанию ему Услуг, а также возврата принадлежащего Оператору оборудования, если таковое было передано Абоненту во временное пользование для оказания Услуг по Договору, либо возмещения его стоимости. Для расторжения договора в одностороннем порядке Абонент лично, либо его представитель по доверенности, обращается с письменным заявлением в расчетно-сервисные центры Оператора и производит необходимые расчеты. При расторжении договора Абоненту возвращаются денежные средства, уплаченные за услуги авансом, за исключением денежных средств, составляющих сумму абонентской платы за текущий расчетный период, в котором был расторгнут договор.

2.3.3. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, в случае если Абонент не устранит нарушения требований, установленных Договором, ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи, утвержденными Постановлениями Правительства РФ в течение 6 (Шести) месяцев с даты получения им уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг. При этом Договор будет считаться расторгнутым по истечении 6 (Шести) месяцев с даты получения Абонентом соответствующего уведомления.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами на основании письменного и (или) устного обращения (заявки) Абонента, с учетом технических возможностей Оператора в сроки, установленные действующим законодательством, но не более 48 часов, за исключением случаев, когда отсутствует доступ Оператора к месту аварии (повреждения), возникшие не по его вине. Неисправности, возникшие по вине Абонента (пользователя Услугами), устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими тарифами Оператора.

3.1.2. Консультировать Абонентов по вопросам, связанным с использованием Услугами. 3.1.3. Извещать Абонентов не позднее, чем за 48 часов о проведении планово-профилактических работ, а также о перерывах в связи с иным отключением и приостановлением оказания Услуг, за исключением аварийного.

3.1.3. Оператор обязуется при выявлении сбоя в работе оборудования, принадлежащего Оператору, а также в случае выхода из строя участка линии связи, находящейся в ведении Оператора, устранить неисправность в течение 72 часов.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. Использовать собственную сеть передачи данных, а также привлекать другие компании, владеющие собственной или арендуемой сетью связи и имеющие необходимые лицензии на предоставление услуг связи на территории Российской Федерации.

3.2.2. Проводить планово-профилактические и аварийно-восстановительные работы в срок, не превышающий 48 часов, с заблаговременным извещением Абонента о предстоящем временном отключении посредством размещения информации на сайте www.nts.su.

3.2.3. Осуществлять ограничение отдельных действий абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

3.2.4. Вносить предложения по изменению Договора, путем размещения такого предложения (оферты) на сайте Оператора или иными способами. Оператор вправе в размещенном предложении (оферте) устанавливать порядок ответа (акцепта) Абонентом такого предложения (оферты) Оператора. Совершение Абонентом действий, предусмотренных в предложении (оферте), будет подтверждать заключение между Сторонами дополнительного соглашения об изменении условий Договора.

3.2.5. Изменять тарифы и (или) тарифные планы для оплаты Услуг по Договору, при условии извещения Абонента в местах работы с абонентами, через сайт nts.su и/или информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов Оператора для оплаты Услуг, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. Оператор вправе дополнительно уведомить Абонента о введении изменений путем размещения информации с помощью средств электронной, факсимильной связи, посредством смс.

3.2.6. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте без предварительного согласия Абонента.

3.2.7. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения Абонентом, а в случае невозврата оборудования в предусмотренный Договором срок – полную оплату стоимости оборудования.

3.2.8. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера, об Услугах Оператора в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, установленные Договором, согласно действующим на момент оказания Услуги тарифами Оператора.

3.3.2. Самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета и своевременно производить платежи.

3.3.3. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.

3.3.4. За свой счет обеспечить все изменения и приготовления помещения, необходимые для установки и подключения к сети абонентских устройств, установки Оборудования, предоставления Услуг согласно Приложениям. В случае невозможности выполнения Оператором инсталляции Услуг в связи с невыполнением Абонентом приготовлений, необходимых для предоставления Услуг, Абонент не вправе требовать уплаты каких-либо штрафных санкций, либо перерасчета стоимости Услуг.

3.3.5. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

3.3.6. Указывать номер своего лицевого счета, при произведении оплаты одним из указанных в Договоре способов. В противном случае ошибочно произведенные платежи возвращаются плательщику только на основании его письменного заявления.

3.3.7. Письменно уведомить Оператора в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства.

3.3.8. Не совершать действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи Оператора.

3.3.9. Предотвращать несанкционированное использование третьими лицами логин, пароль, кодовое слово, предоставленных Абоненту в целях оказания Услуг.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Заказывать дополнительные Услуги, оформив соответствующие заявки в виде Приложений к договору.

3.4.2. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения договора.

3.4.3. Требовать устранения неисправностей в порядке и сроки, установленные Договором.

3.4.4. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

4. Стоимость Услуг, порядок расчетов

4.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту, определяется действующими на момент оказания соответствующей Услуги тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно.

4.2. При изменении тарифа в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за Услуги, перед введением указанных изменений, Оператор производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений.

4.3. В случае несогласия Абонента с изменением Оператором в соответствии с п. 3.2.5. настоящих Правил тарифов и (или) тарифных планов, Абонент имеет право отказаться от дальнейшего пользования Услугами и расторгнуть Договор, письменно уведомив Оператора за 5 (пять) календарных дней до введения в действие изменений. В случае не поступления письменного отказа Абонента от дальнейшего пользования Услугами в пределах срока, установленного настоящим пунктом, соответствующие изменения тарифных планов (стоимости Услуг) считаются принятыми Абонентом, а Абонент ознакомлен с ними.

4.4. Абонент производит оплату Услуг согласно установленным тарифам путем оплаты в расчетно-сервисном центре Оператора, оплаты в пунктах приема платежей, а также через платежные терминалы, банкоматы, с мобильного телефона, через личный кабинет. Подробно со способами оплаты Абонент может ознакомиться на сайте Оператора www.nts.su.

4.5. Абонент может получать информацию об остатках на своем лицевом счете, истории платежей через сеть передачи данных Оператора путем захода на основной узел информационных ресурсов Оператора — www.nts.su, используя систему авторизованного доступа к личному кабинету либо у менеджера расчетно-сервисного центра Оператора. Логин и пароль для просмотра статистики лицевого счета Оператор при наличии возможности письменно сообщает Абоненту при заключении договора.

4.6. Оператор ежемесячно выставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору. Способ доставки счета указан в договоре.

4.7. Основанием для выставления счета Абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные Услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных Услуг.

5. Условия оказания услуг кабельного телевидения

5.1. Оператор предоставляет **в пользование** Абоненту абонентскую линию, доступ к сети связи кабельного телевидения Оператора и право просмотра телевизионных программ кабельного телевидения, доставляемых до Абонента посредством сети Оператора, а Абонент оплачивает эту услугу.

5.2. Абоненту запрещается ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы и любую другую аудиовизуальную продукцию, предоставляемую Оператором, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента.

5.3. Оператор не несет ответственности за тематическое содержание программ, изменение сетки вещания или полное прекращение вещания программ, реализуемых в рамках Услуг, на которые подписан Абонент, поскольку не является создателем программ.

5.4. Оператор не несет ответственности за качество сигнала в случаях использования Абонентом неисправных или не сертифицированных телевизионных приемников или подключения к абонентской линии иных приборов; и/или некачественной или неправильной настройки телевизионных приемников самим абонентом; и/или выхода из строя или перебоев в функционировании спутников, с которых оборудование Оператора получает сигнал.

5.5. При повреждении абонентской кабельной разводки по вине Абонента или третьих лиц, за деятельность которых Оператор не отвечает, Абонент оплачивает стоимость вызова специалиста, а также стоимость работ по восстановлению кабельной разводки.

6. Условия оказания услуг доступа к сети Интернет

6.1. Оператор обеспечивает Абоненту возможность широкополосного доступа к сети Интернет (доступ к сети связи, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе и сети интернет, прием и передачу телематических электронных сообщений) через сеть Оператора круглосуточно на условиях настоящего соглашения.

6.2. Оператор выполняет подключение и установку необходимого оборудования для предоставления услуг при наличии технической возможности в сроки взаимно согласованные обеими сторонами.

6.3. Для доступа к сети Абоненту выделяются персональные Идентификационные атрибуты: IP-адрес, а также Имя (Login) и Пароль доступа (Password) для доступа в личный кабинет Абонента.

6.4. Безусловным фактом пользования Абонентом услугами являются любые обращения и действия, предпринятые в сети Интернет, осуществляемые с использованием Идентификационных атрибутов, связанных с Абонентом.

6.5. Сеть связи Оператора организована для передачи информации по протоколу передачи данных TCP/IP с использованием коммутационного оборудования. Абонентский интерфейс FastEthernet.

6.6. Качество обслуживания в сети передачи данных Оператора определяется классом обслуживания «Приемлемый» в соответствии с руководящим документом отрасли Связь РД 45.128-2000 «Сети и службы передачи данных».

6.7. Оператор обеспечивает использование выделенного адресного пространства исключительно для пользования услугами Абонентом.

6.8. Абонент обязуется:

- Соблюдать правила электрической и пожарной безопасности. Обеспечить необходимые меры сохранности установленного оборудования.

- Не использовать подключение для незаконных целей, не получать и не использовать его незаконным способом.
- Сохранять в тайне регистрационные данные Имя (Login) и Пароли доступа (Passwords), выданные Оператором.

6.9. Оператор имеет право отказать в предоставлении доступа к службам сети Интернет если Абонент не исполняет условия настоящего Договора, а также за несогласованную рассылку электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера и/или писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения; за нарушение авторских прав на информацию, представленную в сети; за нанесение ущерба другим лицам; за обеспечение неправомерного доступа к службам сети третьих лиц (установка проху- портов, организация туннелей, подмены адресов и других сервисов); за действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю; за передачу компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование.

6.10. Оператор имеет право проводить профилактические работы, с временным приостановлением оказания Услуг, не более 24 часов за календарный месяц.

6.11. Абонент обязан лично использовать подключение к сети связи Оператора и исключительно по указанному в договоре адресу предоставления услуг. Оказание услуг третьим лицам с использованием подключения и услуги Оператора связи по настоящему договору не допускается. В случае обнаружения нарушения пользователем данного пункта договора Оператор имеет право без предупреждения остановить предоставление услуг.

6.12. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом; целостность и сохранность данных, передаваемых через сеть Интернет; возможность информационного обмена для Абонента с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет; сбой в работе оборудования и качество работы линий связи, не принадлежащих Оператору; использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством подключения к сети Интернет; косвенный или прямой ущерб, причиненный Абоненту или третьим лицам в результате использования подключения или невозможности использования подключения, снижение качества Услуг, если это связано с неисправностями абонентской линии или абонентского оборудования, возникшими по вине Абонента.

6.13. Ответственность за все обращения к службам сети Интернет и действия в сети Интернет, происходящие с использованием Идентификационных атрибутов, связанных с Абонентом и подключением, несет Абонент.

6.14. Абонент несет ответственность за убытки, возникшие по причине несанкционированного использования подключения с идентификационными атрибутами Абонента. В этом случае Оператор оказывает специализированную техническую консультацию и предоставляет в распоряжение Абонента информацию о размере причиненного ему ущерба с указанием времени несанкционированного потребления, объема и содержания трафика потребленного при этом.

6.15. Оператор не несет ответственности за повреждение проводки Абонента (электрической, телефонной и т. п.) произошедшее при подключении к услугам в случае если подключение производилось в присутствии Абонента в местах, согласованных с Абонентом.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение принятых обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Оператор вправе потребовать уплаты неустойки в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности.

7.3. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

7.4. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при использовании Услугами.

8. Приостановление оказания услуг связи

8.1. Оператор вправе немедленно приостановить оказание Абоненту Услуг до устранения Абонентом нижеуказанных нарушений или до наступления оснований для расторжения Договора в случаях, если Абонент:

8.1.1. Нарушил Правила эксплуатации оборудования Оператора.

8.1.2. Использует абонентские терминалы, не имеющих сертификатов соответствия для применения на сетях связи Российской Федерации;

8.1.3. Нарушает обязательства по оплате Услуг, установленные договором и Приложениями к нему;

8.1.4. Использует любые программные и аппаратные средства, которые могут привести к перегрузке сети или иным образом негативно повлиять на ее работу;

8.1.5. Разрабатывает или распространяет любые виды компьютерных вирусов;

8.1.6. Производит несогласованные рассылки электронных писем (СПАМ) рекламного, коммерческого или агитационного характера; 6.1.7. Проводит или участвует в сетевых атаках или сетевом взломе.

9. Урегулирование споров

9.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по Договору или в связи с его исполнением, Стороны стремятся разрешить путем переговоров.

9.2. В случае нарушения Абонентом условий Договора, Оператор вправе предъявить иск по месту исполнения Договора. При этом местом исполнения Договора является адрес установки пользовательского оборудования, указанный в Договоре.

9.3. В случае предъявления Абонентом требований к Оператору в судебном порядке направление Абонентом Оператору письменной претензии до обращения в суд является обязательным. Результаты рассмотрения жалобы (заявления) сообщаются Абоненту письменно в установленный нормативно-правовыми актами срок

9.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере.