

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ, ДАЛЕЕ ПРАВИЛА

1. ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ

- Оператор просит Абонента до заключения Договора внимательно прочитать данные Правила. Подписание Договора означает, что Абонент безусловно принимает все положения данных Правил.
- Оператор просит Абонента до заключения Договора обдумать возможные негативные последствия подключения к Интернет.
- Оператор просит Абонента придерживаться сложившихся в Интернет традиций и этикета сетевого поведения.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**Перерыв услуг**» — отсутствие предоставления Услуг, как минимум, три часа, возникающие из-за отказа или физического повреждения средств связи Исполнителя.

«**Прокси-сервер**» — любое аппаратное и/или программное средство, позволяющее осуществить доступ в Сеть более чем одному компьютеру с выделенного канала Абонента.

«**Лицевой счет Абонента**» — совокупность данных о начислениях за услуги связи и оплатах, поступивших от Абонента в Автоматизированной системе расчетов Исполнителя.

«**PPPoE**» — протокол авторизации и передачи данных. «**ДНСР**» — автоматическая выдача IP-адресов без PPPoE-авторизации.

«**Личный кабинет**» — интерфейс на сайте home.eltel.net, используемый Абонентом для получения от Оператора своих персональных данных, просмотра текущего баланса, контроля операций на лицевом счете, изменения тарифного плана и набора услуг.

«**Расчетный период**» — расчетным периодом является календарный месяц.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Оператор заключает договор на оказание Услуги связи при наличии технической возможности их оказания по адресу предоставления Услуги.

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

Договор на оказание Услуги может заключить любой гражданин, обладающий дееспособностью в соответствии со Статьей 21 Части I ГК РФ, зарегистрированный по адресу предоставления Услуги, или являющийся собственником помещения, или имеющим право пользования помещением по адресу предоставления Услуги.

Для заключения договора необходимо предъявление паспорта с регистрацией по адресу предоставления Услуги, либо (для собственника помещения) паспорта и подлинника документа на право собственности помещения или документ, подтверждающий право пользования помещением. При заключении Договора Абонент обязан занести в Договор всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент. При изменении персональных данных Абонент обязан уведомить Оператора в течение 60 дней в письменной форме.

Оператор определяет: Пользовательское имя доступа и пароль к лицевому счету Абонента на сайте home.eltel.net, IP-адрес, Пользовательское имя доступа и пароль PPPoE. Абонент не имеет права изменять сетевые реквизиты без согласия Оператора. В случае необходимости Оператор может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.

Идентификатор пользователя (ID) присваивается Оператором Абоненту при заключении договора для однозначной идентификации Абонента в базе данных Оператора.

4. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ

При заключении Договора Абонент обязан предоставить доступ для проведения работ по вводу кабеля в помещения. Указанные работы выполняются персоналом Оператора. Кабель не является дополнительным оборудованием. Разъем для подключения абонентского терминала к Сети устанавливается на расстоянии не менее 1 метра от точки входа в квартиру Абонента. Абонент обязан самостоятельно обеспечить возможность ввода кабеля в квартиру с учетом существующих, по проекту здания, технологических отверстий для ввода коммуникаций в квартиру, по квартире кабель прокладывается нахлестом (не закрепляется).

Оператор при наличии технической возможности согласовывает время проведения работ по вводу кабеля в помещение Абонента в течение четырех рабочих дней с момента получения заявки от Абонента.

При возникновении технических сложностей при подключении Оператор ставит в известность Абонента в течение трех рабочих дней с момента определения возникших осложнений. Срок подключения продлевается при этом на срок, устанавливаемый Оператором.

В случае если выяснились обстоятельства, препятствующие подключению в указанный срок, срок подключения продлевается по соглашению с Абонентом.

Конфигурация сетевых параметров Абонента и настройка оборудования Оператора для предоставления Абоненту доступа в Сеть осуществляется Оператором в течение 24-х часов с момента подписания Акта сдачи-приемки работ и оборудования.

Абонент может установить одновременно только одну PPPoE-сессию.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

Оплата Услуги осуществляется Абонентом авансовыми платежами на расчетный счет Оператора через отделения Сберегательного банка РФ или системы моментальной оплаты, указанные на сайте home.eltel.net. Бланк квитанции для оплаты Услуги может быть получен в офисе Оператора или распечатан Абонентом с www-сервера Оператора по адресу: http://home.eltel.net/. В платежных документах обязательно указание идентификатора пользователя (ID). При неисполнении Абонентом этого условия Оператор не несет ответственности за своевременное и правильное зачисление платежей на лицевой счет Абонента. Расходы по перечислению платежа на расчетный счет Оператора несет Абонент. Оператор рекомендует иметь в виду, что срок прохождения платежа от момента оплаты в отделении Сбербанка до зачисления на лицевой счет Абонента в автоматизированной системе расчетов Оператора может составлять до 7 рабочих дней. В случае неверно введенного ID в платежных документах Абоненту необходимо предоставить оригинал платежного документа в офисе Оператора.

Сумму платежа Абонент определяет самостоятельно исходя из выбранного тарифного плана и предполагаемого объема потребления Услуги. Действующие тарифные планы публикуются на www-сервере Оператора по адресу: http://home.eltel.net

Абонент обязан оплатить единовременный разовый платеж согласно Приложению № 1 к Договору в течение 10 календарных дней после осуществления подключения. В течение этих 10 дней на счете Абонента действует условный платеж (для тарифов с ежемесячной абонентской платой). После истечения 10-ти дневного срока условный платеж аннулируется.

При первом подключении величина абонентской платы за месяц рассчитывается, исходя из оставшихся календарных дней текущего месяца (расчетного периода).

Предоставление Услуги может быть начато и осуществляется в дальнейшем только при положительном балансе лицевого счета Абонента. Ежесуточный контроль баланса на лицевом счете осуществляется переустановкой PPPoE сессии.

Ежемесячная абонентская плата списывается с лицевого счета Абонента ежемесячно в 1-ый рабочий день расчетного периода согласно действующему тарифному плану.

Если баланс лицевого счета Абонента после списания ежемесячной абонентской платы составляет величину, меньше нуля (для безлимитных тарифов) или меньше

или равную нулю (для лимитируемых тарифов), Абонент переводится в статус «Доступ ограничен» (без выхода в глобальную сеть Интернет, с доступом к сайту home. etel.net). В статусе Абонента «Доступ ограничен» ежемесячная абонентская плата продолжает сниматься в полном объеме. Услуга доступа в Интернет автоматически начинает предоставляться при пополнении баланса, то есть оплате задолженности в текущем расчетном периоде.

В 00:30 1-ого числа месяца, следующего за расчетным периодом Договора Абоненты, баланс лицевого счета которых по-прежнему отрицательный (то есть Абонент не погасил сумму задолженности в течение расчетного периода), временно выводятся из обслуживания. При этом в Личном кабинете Абонента отображается статус «Временно выведен из обслуживания» с сообщением «Ваш Договор временно выведен из обслуживания. Списаний не производится. Информацию о возобновлении Услуги Вы можете уточнить в службе поддержки». Для возобновления оказания Услуги Абоненту необходимо внести оплату за текущий месяц, включающую в себя абонентскую плату в полном размере и сумму задолженности клиента на момент выведения из обслуживания (если она имеется). Восстановление Услуги осуществляется в течение 24-х часов после поступления оплаты.

Если в течение 6 месяцев договор Абонента остается в статусе «Временно выведен из обслуживания», то договор расторгается Оператором в одностороннем порядке.

В случае отключения ДНСР на рабочей станции Оператор не несет ответственности за доступ к сайту <http://home.etel.net/> в статусе «Доступ ограничен».

Абонент самостоятельно следит за балансом своего лицевого счета, получая информацию в Личном кабинете. Оплата Услуги осуществляется Абонентом авансовыми платежами на расчетный счет Оператора через отделения Сберегательного банка РФ или через системы моментальной оплаты, указанные на сайте home.etel.net.

6. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГИ И ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

В течение всего срока действия Договора Услуги, предоставленные Оператором в соответствующем расчетном периоде, будут считаться оказанными надлежащим образом при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.

Претензии со стороны Абонента принимаются в письменном виде в течение шести месяцев с момента возникновения спорной ситуации по расчетам или перерыва связи. По истечении указанного срока претензии не принимаются. Претензия должна быть рассмотрена Оператором с предоставлением письменного ответа Абоненту в течение 60 дней со дня ее получения. Ответ высылается Абоненту почтой по адресу предоставления Услуги. В случае невозможности решения спорного вопроса сторонами путем переговоров, данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке.

7. ВЫПОЛНЕНИЕ РЕМОНТНЫХ РАБОТ

Заявки от Абонентов о повреждениях принимаются по телефону службы поддержки 438-10-11, из Личного кабинета в разделе «Помощь» или направлением письма по электронной почте на адрес home@etel.net. При подаче заявки Абонент обязан сообщить свой идентификатор Пользователя (ID). Ремонтные работы выполняются специалистами Оператора по рабочим дням с 9:30 до 21:00. Ремонтные работы должны быть завершены в течение двух рабочих дней, без учета дня подачи заявки. Перерасчет абонентской платы при времени перерыва Услуги меньшим или равным двум рабочим дням, не осуществляется.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

Абонент имеет право на приостановление оказания Услуги по соответствующему тарифному плану на любой, кратный календарному месяцу, срок до 6 месяцев без приостановления действия Договора. Для этого Абоненту необходимо выслать заявку из своего Личного кабинета. Услуга приостанавливается с первого числа следующего месяца после подачи заявки.

Сеть Оператора может использоваться только в законных целях. Передача, распространение или хранение любых информационных материалов с нарушением применяемого законодательства или регулирования ЗАПРЕЩЕНЫ. Под такими информационными материалами подразумеваются, без ограничения, материалы, защищенные авторским правом, торговой маркой, коммерческой тайной или правом интеллектуальной собственности, используемые без надлежащего разрешения; материалы, которые являются непристойными, дискредитирующими, оскорбительными, составляющими незаконные угрозы.

1. Абонент не имеет права передавать в Сеть информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети.
2. Абонент не имеет права использовать предоставленный ему доступ в Сеть для распространения незаконной информации и программного обеспечения, загрузки программного обеспечения в коммерческих целях.
3. Абонент не имеет права использовать абонентский терминал и абонентскую линию для предоставления доступа в Сеть третьим лицам с использованием прокси-сервера или любого другого устройства.
4. Абонент не имеет права осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб.
5. Абонент не имеет права осуществлять действия или попытки уничтожения или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств сетевого оборудования Оператора или других Абонентов или пользователей Интернет путем умышленной рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом.
6. Абонент не имеет права проникать к ресурсам абонентских терминалов, подключенных к Сети или Интернет (в случае отсутствия соответствующего доступа) без ведома владельца путем применения программного обеспечения, позволяющего снять ограничения доступа к удаленному компьютеру или иными средствами.
7. Абонент не имеет права рассылать сообщения рекламного характера другим пользователям Сети и/или Интернет без их согласия. Реклама разрешается только в специально отведенных для этого местах. Если Вы хотите организовать рассылку ваших материалов другим пользователям, то Оператор может помочь организовать список рассылки. В этом случае, каждый желающий сможет подписаться на него и станет регулярно получать Вашу информацию.
8. Запрещена массовая рассылка рекламных сообщений, chain-letters, сообщений типа «Make Money Fast» в телеконференции и непосредственно в почтовые ящики.
9. Абонент не имеет права использовать предоставленный доступ для любой другой незаконной деятельности.
10. Абонент не имеет права предпринимать попытки несанкционированного доступа и непредусмотренного использования компьютерных систем и сетей, нарушать и создавать угрозу безопасности любых хостов, сетей или аккаунтов (имеется в виду «крекинг» и «хакерство»), препятствовать обслуживанию других пользователей, хостов или сетей (имеются в виду DOS атаки — «отказ от обслуживания»).
11. Абонент не имеет права предпринимать попытки несанкционированного доступа и непредусмотренного использования информационно-телекоммуникационных сетей, нарушать и создавать угрозу безопасности любых хостов, сетей или аккаунтов (имеется в виду «крекинг») и любые перегрузки сети Оператора, создаваемые любыми средствами, рассматриваются Оператором как неэкономное и расточительное использование ресурсов сети Оператора, что является НЕДОПУСТИМЫМ.
12. Оператор **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТ** Абонентам размещать ресурсы, содержащие детскую порнографию, зоофилию, некрофилию, изображения сексуального насилия.
13. Абоненты, нарушающие использование системы и/или безопасность сети, рассматриваются как попадающие в разряд лиц, привлекаемых к уголовной, административной или гражданской ответственности.

Нарушения при использовании сети и/или её безопасности **ЗАПРЕЩЕНЫ** и могут привести к возбуждению уголовного, административного и/или гражданского разбирательства. Оператор проводит расследование инцидентов такого рода нарушений, и сотрудничает с органами власти, если имеет место подозрение, что совершено преступление или правонарушение. Примеры нарушений безопасности сети включают, без ограничения, следующее:

1. Несанкционированный доступ к данным, системам, сетям, включая любые попытки исследования, просмотра или проверки системы и сети на её уязвимость, или нарушение безопасности, или попытки доступа без специального разрешения владельца системы или сети.
2. Неуполномоченный контроль данных или трафика на любой сети или системе без специального разрешения владельца системы или сети.
3. Вмешательство в обслуживание (сервис) любого пользователя, хоста или сети, без ограничения, атаки массовыми электронными письмами, преднамеренные попытки к перегрузке системы или другие виды атаки сети.
4. Подделывание (фальсификация) любого TCP-IP заголовка или любой части информации в заголовке, в адресах электронной почты (e-mail) или листах рассылки.

В случае если появляются жалобы, касающиеся любого из вышеупомянутых нарушений, Оператор обязуется сотрудничать и оказывать содействие органам МВД и другим уполномоченным организациям с целью прекращения таких нарушений. Оператор оставляет за собой право самостоятельно, опираясь на собственную статистику и данные службы безопасности, выявлять нарушителей вышеперечисленных Правил. При установлении перечисленных фактов действий, а также фактов попыток совершить указанные действия, Оператор имеет право, по своему усмотрению, приостановить или полностью прекратить действие Услуги и Договора.

Абонентам, выведенным из обслуживания за нарушения Правил пользования услугой, Услуга восстанавливается в течение 1-ого рабочего дня после получения от них письменного заявления (форма заявлений размещены на сайте home.eltel.net, в разделе Помощь).

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Абонент, используя Услугу, самостоятельно несет финансовую или иную ответственность за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети или Интернет: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.

Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по Сети или Интернет.

Оператор оставляет за собой право временно приостановить предоставление Услуги Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые, с точки зрения Оператора, нарушают условия Договора. 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. Оператор не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования Услуги/работ Оператора и не компенсирует такие убытки.

Услуга предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Оператор имеет право на полный или частичный перерыв Услуги, связанный с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, связанных с необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети. Оператор не несет ответственность за сбои программного обеспечения и абонентского терминала Абонента, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

При передаче оборудования пароль доступа передается Абоненту с момента подписания соответствующих Актов, Оператор не несет никакой ответственности за сохранность и работоспособность оборудования.

Ответственность Оператора перед Абонентом не будет превышать размеры ежемесячной абонентской платы и распространяться на что-либо, помимо оговоренного доступа к Услуге. Оператор не отвечает за любые прямые и косвенные убытки Абонента или любой третьей стороны, связанные с перерывом Услуги. Оператор не будет ни в силу Договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами в результате пользования сетью Интернет или получения доступа в нее (в том числе Оператор не несет ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или потерю репутации).

Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

Оператор не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее, Абонентом признается, что сторонние операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что Оператор не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

10. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

Абонент может изменить набор используемых Услуг и/или тарифный план с первого числа календарного месяца. Абонент может ИЗМЕНИТЬ тариф за любой срок до начала следующего месяца в личном кабинете из полного набора тарифных планов. Новый тарифный план будет вступать в действие не ранее, чем с первого числа календарного месяца, следующего с момента подачи заявки расчетного периода.

Абонент имеет право на приостановление оказания Услуги по соответствующему тарифному плану на любой, кратный календарному месяцу, срок от 1-ого до 6-ти месяцев без расторжения Договора. Для этого Абоненту необходимо выслать заявку из своего Личного кабинета заблаговременно (до начала календарного месяца). В период действия приостановки оказания Услуги абонентская плата не начисляется.

Возврат Оператором неиспользованных денежных средств производится на основании письменного заявления Абонента, написанного в офисе Оператора с указанием платежных реквизитов для безналичного перечисления платежа. Возврат денег в форме наличного расчета Оператором не осуществляется.

Действие Договора может быть прекращено по инициативе Оператора, изложенной в письменной форме, на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора/Правил. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается.

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

11. ДОСТУП К УСЛУГАМ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИ НЕРАЗРЫВНО СВЯЗАННЫМ С ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ, И ДОСТУП К ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ УСЛУГАМ

Услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи, а также дополнительные услуги предоставляются Оператором или другими производителями на основании соответствующих соглашений с указанными производителями.

Правила оказания каждой из указанных услуг, инструкции по их использованию и другая информация доступны на www.eltel.net или на сайте home.eltel.net. При приостановке услуги, Абонентам, нарушающим правила пользования услугами технологически неразрывно связанным с телематическими услугами связи, денежные средства за период приостановки не возвращаются. Ссылки на указанные страницы размещаются в Личном кабинете. Перечень, описание и сроки выполнения работ по подключению/отключению данных услуг указаны в разделе «Услуги» на сайте home.eltel.net и в Личном кабинете Абонента. Размер ежемесячной оплаты Услуги изменяется в соответствии с подключенными Абонентом указанными услугами.

Абонент вправе подписаться и в дальнейшем отказаться от данных услуг при достаточном количестве денежных средств на лицевом счете Абонента, направив соответствующую заявку из Личного кабинета. Датами начала и окончания срока использования дополнительной услуги или услуги, технологически неразрывно связанной с телематическими услугами связи, являются даты выполнения работ Оператором. Информация о статусе указанной услуги размещается в Личном кабинете.

Абонент вправе обратиться к Оператору с претензиями, касающимися функционирования услуг.

СПИСОК УСЛУГ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИ НЕРАЗРЫВНО СВЯЗАННЫХ С ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ:

1. Доступ к серверу обмена файлами media-portal;
2. Фиксированный IP-адрес;
3. Домашняя страничка и почтовый ящик;
4. Доступ к серверу обмена файлами rokazuh.ru;
5. Игровые серверы;
6. Регистрация доменных имен;
7. Видеонаблюдение;
8. Антивирусная защита;
9. Электронная почта.

СПИСОК ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ:

1. Пакет телевизионных и радио программ;
2. Телефония.