

# Регламент оказания доступа к сети Интернет Абонентам

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ РЕГЛАМЕНТЕ

**Интернет (или Глобальный Интернет)** – международное объединение независимых сетей связи общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP, и являющееся совокупностью Промежуточных и Конечных.

**Промежуточная система** – система, осуществляющая выбор пути передачи пакетов и передачу их по выбранному пути к следующей промежуточной или конечной системе.

**Конечная система** – специализированное или универсальное вычислительное устройство, подключенное к Интернет и способное выполнять функции начальной или конечной точки передачи данных.

**Оператор связи**-ООО «СЕТ», действующее на основании полномочий, удостоверенных лицензиями «Телематические услуги связи».

**Абонент** – юридическое или физическое лицо, пользующееся телематическими услугами связи и заключившие с Оператором связи настоящий Договор с выделением уникального кода идентификации.

**Абонентский терминал** - оконечная аппаратура связи, находящаяся в распоряжении абонента и подключенная к сети связи.

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая абонентский терминал с узлом связи оператора.

**Договор** – соглашение об оказании телекоммуникационных услуг, заключенное между Оператором и Абонентом.

**Прейскурант** - систематизированный перечень Услуг Оператора, с указанием цен.

**Биллингвая система** - 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.

**Абонентская плата за обслуживание линии связи**– фиксированный ежемесячный платеж взимаемый в соответствии с Прейскурантом, не зависящий от времени либо объёма пользования услугой. Перечень услуг входящих в состав понятия абонентской платы за предоставление линии и содержание ее в рабочем состоянии:

- техническая поддержка по телефону работоспособности абонентской линии и сети оператора в рамках зоны ответственности оператора;
- удаленная техническая поддержка серверов и рабочих станций оператора;
- регламентные и профилактические работы;
- ремонт и восстановление линии связи в зоне ответственности оператора;
- администрирование активного сетевого оборудования оператора;
- выделение абоненту на оборудовании оператора и закрепление его за абонентом на все время действия договора.

**Вредоносное программное обеспечение** - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи.

**Тарифный план** - совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.

**Телематические услуги связи** - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений телематических служб (далее - Услуги связи).

**Телематическое электронное сообщение** - одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию, структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и абонентским терминалом.

**Предоставление доступа к услугам телематических служб** - совокупность действий Оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи оператора либо по 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 телематических услуг связи.

**Перерыв услуг** - означает случайный перебой или прерывание доступа к Сети длительностью как минимум двадцать четыре часа, возникающее из-за отказа или физического повреждения оборудования или программного обеспечения, находящегося под прямым управлением и контролем Оператора.

**Приостановление оказания Услуг связи** - отключение абонентских линий и (или) абонентского терминала от сети оператора, обеспечивающее предоставление Абоненту телематических услуг связи, с возможностью возобновления оказания таких услуг в случае выполнения Абонентом определенных, предусмотренных настоящим Договором, действий.

**Сеть оператора (далее Сеть связи)** - сеть связи общего пользования, предназначена для возмездного оказания телематических услуг связи Абоненту и представляет собой комплекс взаимодействующих сетей электросвязи, по приему, обработке, хранению и передаче сообщений.

**Спам** - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

**Лицевой счет Абонента** - аналитический регистр в системе учета Оператора связи, предназначенный для отражения в учете Оператора операций по поступлению денежных средств Оператору связи, а также их списание в счет оплаты при потреблении телематических услуг связи Абонентом.

**Внесение денежных средств на лицевой счет** - платеж Абонента на расчетный счет Оператора с внесением денежных средств на лицевой счет абонента.

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

**Баланс лицевого счета** - разница 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, списанных с лицевого счета до данного момента времени.

**Расчетный период** - период оказания конкретной услуги, которому поставлены в соответствие определенные платежи Абонента согласно условиям и тарифам. Расчетным периодом считается календарный месяц, в котором были оказаны услуги.

**Сайт Оператора** - официальная информация Оператора, размещаемая в Сети по адресу <http://set-se.ru>, включая разделы и отдельные страницы, имеющие префикс в виде указанного адреса.

**Сеть оператора** - Сеть Оператора, состоящая из технических средств для оказания телематических услуг связи, включающая волоконно-оптическую или проводную Линии Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется оказание телематических услуг связи.

**1 Бит** - минимальная единица измерения количества информации.

**1 Байт** - принимается равным 8 Битам.

**1 Килобайт** - принимается равным 1024 Байт.

**1 Мегабайт** - принимается равным 1024 Килобайт.

**1 Гигабайт** - принимается равным 1024 Мегабайт.

**1 Терабайт** - принимается равным 1024 Гигабайт.

В случае изменения законодательства, влекущего недействительность настоящего Регламента, Договора или отдельных его положений, Договор и Регламент подлежат изменению с целью приведения его в соответствие с действующим законодательством.

## 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

2.1. Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи, далее Услуга; которая включает в себя предоставление доступа к Сети связи Оператора с использованием технологии Ethernet/Fast Ethernet, GEPON, ADSL, услуги доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет (пользование Услугой), прием и передачу телематических электронных сообщений.

2.2. Предоставление доступа к Сети связи Оператора обеспечивается с применением организуемых Оператором цифровых каналов связи.

2.3. Цифровые каналы связи между оборудованием Оператора и пользовательским (оконечным) оборудованием организуются Оператором по технологии Ethernet/Fast Ethernet, GEPON, ADSL.

2.4. Техническая скорость (полоса пропускания) на организуемом канале при стандартных характеристиках медного кабеля Абонента устанавливается Оператором на стационарном оборудовании Ethernet/Fast Ethernet, GEPON, ADSL в зависимости от технической возможности и выбранного им Тарифного плана:

Скорость может быть ограничена Оператором в случае выбора Абонентом тарифного плана, предусматривающем ограничение скорости доступа. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемых протоколов передачи данных, так и от состояния элементов сети передачи данных (кабеля Абонента, сетей связи прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентский терминал Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Оператор связи не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления Услуги Абоненту. **Проверить качество доступа к сети Интернет Абонент может самостоятельно.**

#### 2.5. Зоны ответственности при предоставлении Услуги:

**Абонент:** Абонентский терминал (персональный компьютер), программное обеспечение, включая операционную систему и абонентская линия от точки входа её в квартиру или арендованного помещения Абонента (включительно) до абонентского терминала.

### 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (Порядок проведения профилактических (регламентных) работ, устранение повреждений).

3.1. Оператор предоставляет услуги любому лицу, которое в них нуждается, при наличии соответствующих технических возможностей.

3.2. При потере соединения Абонентской установки абонента с сетью Интернет, Абоненту следует связаться с Оператором по телефону **88005057379**. Оператор обязан выяснить причины неработоспособности и ликвидировать неисправности, если они связаны с неработоспособностью сети Оператора.

3.3. Оператор не несет ответственности за работоспособность линий связи, а также технических средств, не принадлежащих Оператору.

3.4. Оператор устраняет аварийные ситуации на линиях связи или неисправность оборудования (в зоне ответственности Оператора) в течение трех суток без учета выходных. Время возникновения неисправности считается с момента сообщения Абонентом о неисправности.

**Оператор:** Абонентская линия от узла связи до точки ввода в помещение Абонента и Сеть связи Оператора до точки подключения (включительно) к сетям связи прочих операторов с которыми Абонентский терминал Абонента осуществляет обмен данными.

#### Разграничение прав собственности:

- Собственность Абонента: абонентская линия от точки ввода ее в помещение Абонента до абонентского терминала;
- Собственность Оператора: абонентская линия от узла связи до точки ввода ее в помещение Абонента.

3.5. К повреждениям не относятся перерывы действия связи, вызванные следующими причинами:

- а) плановые ремонтные работы;
- д) блокирование доступа в интернет за неуплату стоимости абонентских, сервисных услуг;
- е) неисправность оборудования клиента, в том числе использование не сертифицированного программного обеспечения;
- з) повреждением линии связи в зоне ответственности абонента.

3.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.

3.7. Абонент может вызвать специалиста Оператора, для оказания следующих сервисных услуг: настройка сетевого подключения абонента для выхода в Интернет, восстановление линии в помещении абонента.

Заказ сервисных услуг производится Абонентом по номеру **88005057379**.

3.8. В субботу, воскресенье и праздничные дни прием заявлений и устранение повреждений не производится.

3.9. Оператор, не позднее, чем за 12 (двенадцать) часов до начала оповещает Абонента о проведении плановых и внеплановых профилактических и ремонтных работ сети Оператора, которые могут привести к временным изменениям скорости передачи данных или перерывам в работе сети.

Оповещение производится на Web-сайте Оператора либо рассылкой на электронную почту абонента, либо в личном кабинете абонента.

3.10. В случае производственной необходимости проведения ремонтных работ на оборудовании, при которых будут кратковременные перерывы действия связи (не более 1 часа), абоненты не предупреждаются (кроме спец. абонентов), а поступившие заявления считаются заявлениями справочного характера.

3.11. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения телефонных консультаций в службе технической поддержки Абонентов по телефону **88005057379 круглосуточно**.

#### **4. ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ПЕРЕНОСА НА НОВЫЙ АДРЕС, ИЗМЕНЕНИЕ ТАРИФНОГО ПЛАНА, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.**

4.1. Приостановление предоставления услуг возможно по инициативе Абонента и на основании его письменного заявления, которое он должен минимум за 1 день до приостановления пользования услугой. Минимальный срок приостановления пользования услугой составляет 1 неделю, максимальный - 3 месяца. Возобновление пользования услугой происходит автоматически по завершении периода блокировки. Оплата производится согласно Прейскуранту. Возобновление пользования услугой не считается новой регистрацией и не влечет взимания платы за организацию подключения.

4.2. Перенос на новый адрес предоставления услуг возможен по инициативе Абонента на основании его письменного заявления, которое он должен подать за 30 дней до переноса на новый адрес предоставления услуги. Перенос на новый адрес предоставления услуг возможен при наличии технической возможности предоставления услуг по новому адресу. Оплата услуг производится согласно Договору и Прайс-листу.

4.3. Изменение тарифного плана производится Оператором согласно письменному заявлению Абонента. Смена тарифа производится с 1 числа месяца, следующего после получения Оператором заявления Абонента. Минимальный срок действия тарифа 1 месяц. Количество переходов Абонента на другой тариф не ограничивается.

4.4. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Односторонний отказ от исполнения договора регистрируется на основании письменного заявления Абонента. В случае регистрации данного отказа Оператор прекращает оказание этой услуги, при этом взимание оплаты за услугу прекращается с момента регистрации отказа.

4.5. В случае нарушения абонентом требований, установленных договором, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения. Если абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев, оператор связи вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, о чем высылается письменное уведомление абоненту.