

### **Условия предоставления услуг**

1. Оператор (ООО «Ионит-телеком») предоставляет услуги телематических служб и сопутствующие услуги Абонентам сети Ионит-телеком. Абонентом считается лицо, заключившее с Оператором Договор об оказании услуг (далее - Договор).

#### **2. Описание Услуг и терминов.**

2.1 Подключение точки доступа. Поддержка точки доступа.

Подключение точки доступа означает подключение оконечного оборудования Абонента к сети.

Поддержка точки доступа означает поддержание в исправном состоянии линии до помещения абонента и настроек на оборудовании Оператора для гарантированного получения услуги доступ к сети Ионит-телеком.

Подключение для стандартного случая включает в себя:

- выполнение всех необходимых монтажных и настроечных работ на сети Оператора;
- прокладку абонентского кабеля до помещения Абонента;
- предоставление кабеля длиной необходимой Абоненту за дополнительную плату (списывается с лицевого счета абонента)
- установку на кабеле разъема RJ45 для подключение кабеля к компьютеру или другому аппаратному средству Абонента по интерфейсу Ethernet 10/100BASE-TX;
- Подключение не включает в себя настроек оборудования Абонента.

Подключение стандартным способом может быть выполнено при одновременном наличии следующих условий:

- здание, где располагается предполагаемая точка подключения к сети Ионит-телеком, включено в список зданий, с технической возможностью подключения к компьютерной сети
- в здании, где располагается предполагаемая точка подключения, имеется 3 и более потенциальных Абонента;
- Абонент не приобретает у Оператора специализированный кабельный модем в свою собственность при наличии технической возможности подключения.

В случае несоблюдения хотя бы одного из этих условий подключение точки доступа не считается подключением для стандартного случая. При этом стоимость подключения определяется в каждом конкретном случае по индивидуальной смете в соответствии с фактическим объемом работ. Техническая возможность подключения оконечного оборудования потенциального Абонента нестандартным способом может отсутствовать, не смотря на готовность его приобрести у Оператора индивидуальный модем. Наличие или отсутствие технической возможности определяется Оператором. В случае отсутствия в аппаратном средстве Абонента сетевого адаптера, Оператор указанный адаптер не предоставляет.

2.2 Повторное подключение точки доступа.

Означает подключение оконечного оборудования Абонента в том случае, если по адресу предполагаемого подключения ранее уже была организована точка доступа. Производится при наличии технической возможности, проведения необходимых настроек на оборудовании Оператора и проверки работоспособности старой линии связи.

2.3 Перенос точки подключения.

Означает отключение оконечного оборудования Абонента с демонтажем кабеля по старому месту подключения и подключение его в новом месте.

2.4 Настройка.

Означает настройку программ для работы с электронной почтой и браузера Интернет в среде операционной системы Windows®. Возможна установка в компьютер Абонента сетевого. Если настройка производится в период до истечения гарантийного срока на компьютер Абонента, установленного продавцом, арендодателем или производителем компьютера, установка сетевого адаптера осуществляется только с разрешения Абонента, т.к. некоторые продавцы, арендодатели и производители запрещают самостоятельную установку покупателями или арендаторами комплектующих в гарантийный период. Отсутствие у Абонента дистрибутива, устанавливаемого или настраиваемого программного обеспечения, служит основанием для отказа в предоставлении услуги по настройке программного обеспечения, в этом случае Абонент обязан оплатить вызов специалиста Оператора по расценкам Прейскуранта Оператора.

## 2.5 Использование трафика. Тарифный план.

Означает получение или передачу информации в локальной сети и сети Интернет с использованием установленного Оператором порядка оплаты. Может предусматривать ступенчатое снижение цены в зависимости от объема входящего или исходящего трафика..

Может предусматривать фиксированную оплату определенного объема предварительно оплаченного трафика внешнего и/или локального (списывается со счета 1 числа расчетного месяца, не пересчитывается при пользовании им за неполный месяц).

## 2.6 Переход с одного тарифного плана на другой.

Означает изменение варианта оплаты входящего или исходящего трафика Абонента. Проводится Оператором по письменному заявлению Абонента или Абонентом через Интерфейс управления «Личный Кабинет» по адресу <https://stats.ionitcom.ru> Новый тарифный план начинает действовать с 00:00 часов первого числа календарного месяца, следующего за тем, в течение которого было подано заявление Абонента

## 2.7 Выделение постоянного IP адреса.

Постоянный IP-адрес необходим для размещения на оборудовании Абонента различных ресурсов, таких как WEB сервер, почтовый сервер и др. Кроме того, постоянный IP-адрес может потребоваться для использования игр в локальной сети Оператора или сети Интернет.

## 2.8 Регистрация почтового ящика.

Означает предоставление Абоненту электронного почтового ящика. Указывается имя, пароль, объем ящика (по умолчанию 10мб)

## 2.9 Предоставление подробного отчета о работе Абонента в электронной форме (или распечатка подробного отчета о работе Абонента на бумажный носитель).

Означает отчет о работе Абонента в сети, за период до двух месяцев с момента подачи заявления Абонентом. Отчет включает в себя таблицу, в каждой строке которой указывается пара IP-адресов, между которыми происходил обмен, период времени, и объем переданной информации. При активной работе объем логов по трафику за месяц может достигать 100 мб.

Заказывается путем оформления Абонентом заявления Оператору в абонентском отделе Оператора с предъявлением удостоверения личности, указанного в Договоре. Передается Абоненту на дискете или по электронной почте, после подписания им акта выполненных работ и списания денежных средств с лицевого счета за дополнительные услуги.

## **3. Условия эксплуатации.**

3.1 Неисправности оборудования Оператора, абонентского кабеля до помещения Абонента устраняются, как правило, в течение трех рабочих дней с момента подачи заявки Абонентом. Неисправности оборудования Абонента, кабеля в помещении Абонента, а также на границе помещения Абонента (например, в дверном проеме) устраняются за счет Абонента.

3.2 Оператор предоставляет Абонентам возможность получения телефонных консультаций в службе технической поддержки. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг и вопросами, касающимися настройки стандартного программного обеспечения, описанного на сервере [www.ionitcom.ru](http://www.ionitcom.ru). Предоставление телефонных консультаций не гарантирует работоспособность программных и аппаратных средств Абонента.

## **4. Абонент обязан:**

4.1. обеспечивать конфиденциальность присвоенных ему параметров авторизации в сети (учетного имени, пароля доступа, MAC-адресов сетевых адаптеров и пр.) и не передавать их третьим лицам.

4.2. принять все меры по такой настройке своих ресурсов, чтобы третьи лица не могли их недобросовестно использовать, а так же оперативно реагировать на рекомендации специалистов Оператора в случае обнаружения случаев такого использования.

4.3. незамедлительно сообщать Оператору об изменениях реквизитов, указанных Приложении №1 (Бланк-заказ) путем оформления заявления в абонентском отделе с предъявлением Договора и удостоверения личности, реквизиты которого указаны в Договоре.

## **5. Абоненту запрещается:**

5.1. использовать Услуги для передачи через сеть любой информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству, либо информации, свободное распространение которой запрещено российским или международным законодательством:

- содержащую детскую порнографию;
- содержащую пропаганду насилия, фашизма, коммунизма, экстремизма, терроризма, национализма, шовинизма, расовой ненависти и/или провозглашающие одну особенную расу, национальность или пол как превосходящие над другими и/или объявляющие другие расы, национальности, пол низшими, а также содержащую призывы к свержению законной власти в каком-либо государстве;
- поощряющую, поддерживающую или пропагандирующую деятельность, нарушающую федеральные, республиканские или местные законы и/или нарушающую российские или международные договоренности;
- файлов или файловых архивов, распространяющих материалы, охраняемые законом об авторском праве;
- пропагандирующую взлом, обход защиты программного обеспечения (hacking, cracking) или распространяющую пароли к веб-сайтам для взрослых или любым другим платным ресурсам.

5.2. осуществлять попытки выдачи себя за другого Абонента (путем смены MAC-адреса сетевого устройства, авторизации по чужому учетному имени и паролю и др.);

5.3. осуществлять попытки доступа к информации другого Абонента (сканирование сетевых ресурсов, перехват сетевого трафика, подбор идентификационных данных и др.);

5.4. публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, способное нарушить нормальную работу аппаратно-программных средств, доступных через сеть (компьютерные "вирусы", «троянские» программы и другое вредоносное программное обеспечение согласно ст.273 УК РФ);

5.5. подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых в телеконференции или посредством электронной почты, служебную информацию в пакетах сетевых протоколов и др.;

5.6. рассылать или переадресовывать "цепочные" сообщения любого типа (информацию, содержащую призыв или предложения переслать сообщение нескольким другим пользователям сети Интернет);

5.7. направлять сообщения с бинарными файлами в телеконференции, не предназначенные для обмена такими файлами;

5.8. производить "многоадресную" рассылку (более чем в десять адресов одновременно) рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети без предварительного согласования такой рассылки с Оператором;

5.9. производить рассылку информации рекламного, коммерческого или агитационного характера другим пользователям сети без их согласия за исключением отправления рекламных сообщений в специальные коммерческие телеконференции и списки рассылки;

5.10. осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Оператора и к другим системам, доступным через сеть Интернет, а так же проводить или участвовать в сетевых атаках или передаче бессмысленной информации на ресурсы сети Интернет, создающей паразитную нагрузку на оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности элементов сетей;

5.11. использовать следующие настройки своего оборудования:

- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
- общедоступные неавторизуемые серверы новостей;
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.)
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности её отмены.

5.12. использовать Услуги для распространения материалов, способных нанести ущерб чести, достоинству и/или деловой репутации юридических или физических лиц, иных субъектов гражданского права, либо организаций, не имеющих статуса юридического лица, либо государств и иных субъектов международного права;

5.13. осуществлять другие действия, нарушающие действующее законодательство Российской Федерации и нормы международного права или не соответствующие общепринятым правилам использования сети Интернет (примерный перечень опубликован на сайте оператора).

## **6. Приостановка услуг и прекращение действия договора:**

6.1 В случае нарушения перечисленных в п.5.1 – 5.14 запретов Оператор вправе

приостановить предоставление Услуг Договора или прекратить Договор. При выявлении у Абонента в открытом доступе файлов, содержащих информацию, перечисленную в п. 5.1 Оператор обязан незамедлительно прекратить доступ Абонента к Услугам и сообщить данные сведения в правоохранительные органы.

6.2. При отсутствии на первое число расчетного периода на лицевом счете абонента суммы абонентской платы, установленной его тарифом, абонентская плата не списывается, доступ к услугам компьютерной сети и Интернет приостанавливается. Абонентская плата списывается и доступ возобновляется при появлении на лицевом счете абонента необходимой суммы, которая рассчитывается исходя из абонентской платы, установленной тарифом, пропорционально оставшимся дням расчетного периода.

#### **7. Оператор имеет право:**

7.1. отказать Абоненту в предоставлении Услуг (согласно с лицензий № 32978 и № 32977 Федеральной службы по надзору в сфере связи, выданной Оператору) при обстоятельствах, когда:

- предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;
- пользователь без веских оснований не соглашается на условия предоставления Услуг, своевременно не производит платежи за предоставленные Услуги;
- пользователь использует или намерен использовать Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует не сертифицированное оборудование..

7.2. вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонентов к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) с последующим уведомлением Абонентов по электронной почте. Ограничения доступа вводятся в случае, если свободный доступ к этим информационным ресурсам, исключительно с точки зрения Оператора, нарушает общепринятые нормы использования Интернет, противоречит Российскому законодательству или угрожает безопасности сети Оператора и/или его Абонентов. Ограничение доступа касается только адресации (доступности) и не означает нарушение качественных показателей и конфиденциальности информации Абонента.

#### **8. Абонент имеет право:**

8.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту Услуг.

8.2. Изменить перечень Услуг и(или) тарифный план на Услуги в порядке, установленном Правилами оказания соответствующих Услуг

8.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором Услуг, предоставленных Абоненту без его согласия.

8.4. В случае расторжения Договора Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа.

#### **9. Порядок предъявления и рассмотрения претензий**

9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию Услуг Абонент вправе предъявить Оператору претензию. Претензия передается Абонентом в письменном виде с указанием:

- наименования Абонента или его имени, если Абонент физическое лицо;
- паспортных данных Абонента;
- документов, подтверждающих оплату.
- копия договора
- иные необходимые документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору ,а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба

9.2. Претензия подлежит регистрации Оператором в установленном порядке в день её получения оператором. Претензии принимаются в течение шести месяцев с момента не оказания, несвоевременного или ненадлежащего оказания Услуг.

9.3. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему её Абоненту.

9.4. При необходимости Оператор направляет Абоненту своего представителя для разбора спорной ситуации. Если после этого претензии Абонента будут признаны обеими Сторонами необоснованными, то выезд представителя Оператора оплачивается Абонентом как техническая консультация согласно утвержденным Тарифам Оператора.

9.5. В случае если претензия будет признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в течение 10 дней.

#### **10. Ответственность сторон**

10.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети;
- б) нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг;
- в) неоказание Услуг, указанных в Договоре;
- г) некачественное оказание Услуг;
- д) нарушение тайны информации, передаваемой по сети;
- е) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте, ставших известными оператору связи в силу исполнения Договора.

10.2. Абонент несёт ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- б) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
- в) несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

10.3 Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.