

Правила оказания услуг

1. Объем Услуг

1.2. Объем и состав предоставляемых Услуг определяется условиями заключенного Договора об оказании услуг и конклюдентными действиями Пользователя в Личном кабинете и данными автоматизированной системы расчетов, представляющей собой аппаратно-программный комплекс, используемый для обеспечения автоматизации расчетов с Пользователями, а также для учета и обработки информации об оказанных Пользователям Услугах.

1.3. Оператор обеспечивает Пользователю возможность получать Услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

1.4. Предоставление Услуг может быть полностью или частично прервано Оператором с предварительным уведомлением об этом Пользователя не позднее, чем за одни сутки до запланированного перерыва, в связи с заменой оборудования Оператора, программного обеспечения или проведением других регламентных и профилактических работ на сети связи Оператора. При этом продолжительность перерывов в предоставлении Услуг не может в совокупности превышать четырех часов в течение месяца*. Перерывы по возможности будут планироваться на время наименьшей потребности Пользователя в связи.

2. Качество Услуг

2.2. Качество предоставляемых Оператором Услуг должно соответствовать заявленным в Условиях оказания услуг** характеристикам, требованиям действующих в Российской Федерации технических норм и условиям имеющихся у Оператора лицензий.

2.3. Качество предоставляемых Пользователю Услуг связи может ухудшаться под воздействием естественных причин, влияющих на условия распространения радиоволн (метеорологические условия и проч.).

2.4. Поскольку программные и аппаратные средства и линии связи, образующие сети связи других операторов, находятся вне компетенции Оператора, качество и скорость соединения при выходе Пользователем на сети других операторов связи может не соответствовать заявленным в Заказе характеристикам. Качество и скорость соединения при этом должно соответствовать фактически достигнутому техническому уровню на момент оказания Услуги.

2.5. Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Пользователем неисправного, не отвечающего установленным требованиям оборудования Пользователя, либо оборудования Пользователя, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором.

2.6. Границей зон ответственности за качество и доступность Услуг является порт оборудования Оператора, к которому подключается оборудование Пользователя.

2.7. Оператор не несет ответственности за функционирование приложений, находящихся в зоне ответственности Пользователя и использующих Услугу в качестве транспортной среды для передачи разнородного трафика.

3. Стоимость Услуг

3.1. Пользователь оплачивает Услуги согласно выбранному им тарифному плану. Выбор осуществляется Пользователем из числа тарифных планов, предлагаемых Оператором на момент осуществления Пользователем конклюдентных действий в Личном кабинете.

3.2. Тарифы на Услуги указаны в тарифных планах в рублях с учетом НДС.

3.3. Оператор вправе в одностороннем порядке изменить предусмотренные тарифными планами тарифы на Услуги, условия и сроки оплаты, уведомив Пользователя путем размещения информации на сайте компании и в системе "Личный кабинет" не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения изменения в действие.

3.4. Пользователь вправе с 1-го числа месяца перейти на любой тарифный план из числа предлагаемых Оператором на момент изменения тарифного плана, путем осуществления конклюдентных действий в системе «Личный кабинет». По запросу Пользователя Оператор может оформить Заказ с измененными условиями на бумажном носителе.

3.5. Тарифные планы на Услуги могут включать следующие платежи:

3.5.1. единовременную плату за подключение Услуги;

3.5.2. ежемесячную абонентскую плату за пользование Услугами;

3.5.3. плату за продолжительность телефонного соединения (для услуг местной телефонной связи) или сеанса связи (для услуг по передаче данных для целей передачи голосовой информации);

3.5.4. плату за превышение трафика (для телематических услуг и услуг по передаче данных не в целях передачи голосовой информации);

3.5.5. иные платежи согласованные Сторонами включая единовременную плату за перенос подключения на другой адрес или перенос оборудования Оператора на другое место размещения.

3.6. Под единовременной платой за подключение Услуги понимается:

3.6.1. стоимость работ по формированию абонентской линии и ее подключению к узлу связи в целях обеспечения возможности получения Услуг связи Пользователем (предоставление доступа к сети связи);

3.6.2. стоимость дополнительных работ, необходимых в связи с изменением по инициативе Пользователя условий Договора/Заказа или размещением дополнительных Заказов на Услуги;

3.6.3. размер единовременной платы при нестандартной схеме подключения может быть изменен по итогам проведения технического обследования места подключения услуг.

3.7. Ежемесячная абонентская плата за Услуги связи включает в себя стоимость prepaid Услуг в объеме, предусмотренном тарифным планом. В случае неиспользования Пользователем всего объема prepaid Услуг до конца расчетного месяца, абонентская плата взимается в полном размере, остаток на следующий месяц не переносится. Если объем фактически предоставленных Пользователю в расчетном месяце Услуг превышает prepaid, Пользователь помимо абонентской платы оплачивает соответствующее превышение. Учет объема предоставленных Пользователю Услуг осуществляется в единицах тарификации, указанных в тарифных планах. Плата за превышение, указанное в п.3.5.4. Правил, определяется исходя из величины превышения, выраженной в единицах тарификации Услуг, и стоимости единицы тарификации Услуг в соответствии с тарифным планом.

3.8. Учет объема фактически оказанных Пользователю Услуг (объем трафика, продолжительность телефонного соединения или сеанса связи) осуществляется Оператором с использованием сертифицированной Автоматизированной системы расчетов (системы биллинга).

4. Расчеты, счета-фактуры

4.1. Оплата осуществляется Пользователем на основании выставленных Оператором счетов. Счета могут доставляться в электронном виде по адресу, указанному Пользователем, или через Личный кабинет Пользователя, или по адресу офиса обслуживания Оператора и /или адресу, указанному в Договоре, с последующим представлением оригиналов способом, указанному в Договоре.

Оператор вправе вместо счета предоставлять Пользователю универсальный передаточный документ (далее по тексту – УПД).

Если предоставление Пользователю Услуги осуществлено не с первого числа месяца, размер абонентской платы и количество включенного prepaid трафика в месяце начала предоставления Услуг связи определяется исходя из фактического количества дней в месяце, в течение которых услуга была предоставлена, включая день подключения. Расчетным месяцем считается месяц непосредственного предоставления Услуг.

4.2. Счета или УПД на абонентскую плату за Услуги выставляются Оператором не позднее 5-го числа расчетного месяца. В случае начала оказания Услуг не с начала расчетного месяца, счета за оказанные Услуги выставляются Оператором не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным.

4.3. Счета или УПД на оплату за превышение трафика, включенного в абонентскую плату, и продолжительность телефонного соединения или сеанса связи, выставляются Оператором не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным.

4.4. Пользователь оплачивает счета, указанные в п. 4.2 и 4.3 настоящих Правил, до 20-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором они выставлены. Пользователь вправе произвести оплату Услуг досрочно, до выставления счета. Отправка оригиналов счетов, счетов-фактур и актов сдачи-приемки оказанных услуг связи или УПД по п.п. 3.5.1-3.5.3 Правил производится Оператором способом, указанным в Договоре на оказание услуг связи. Пользователь вправе самостоятельно получать счета, счета-фактуры и акты сдачи-приемки оказанных услуг связи (или в случае, если Оператор формирует УПД – УПД) по п.п. 3.5.1-3.5.3 Правил в офисе Оператора. В этом случае обязательства по доставке указанных документов с Оператора снимаются.

4.5. В случае несогласия Пользователя с суммой счета он вправе в срок до 20-го числа месяца, в котором выставлен счет, запросить детализацию оказанных ему в спорный период Услуг, выполненную с использованием сертифицированной системы биллинга. Оператор обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней бесплатно подготовить и предоставить Пользователю детализацию оказанных Услуг, а также, в случае подтверждения обоснованности претензий Пользователя, произвести корректировку выставленного счета в следующем расчетном периоде. Срок оплаты Услуг при этом корректировке не подлежит.

4.6. Все расчеты по настоящему Договору осуществляются в рублях в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора, или другими, установленными законодательством Российской Федерации способами платежа, в том числе и электронными.

4.7. Денежное обязательство Пользователя считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора или в иные сроки, установленные законодательством Российской Федерации, при осуществлении расчетов через электронные системы и другие системы оплаты.

4.8. Стороны ежегодно производят сверку расчетов за оказанные Услуги. Оператор направляет Пользователю акт сверки за предыдущий календарный год не позднее последнего числа второго месяца текущего года. Пользователь в течение пяти рабочих дней с момента получения акта сверки производит его согласование и отправку Оператору либо направляет мотивированные возражения. Кроме того, сверка осуществляется по требованию любой из сторон. В случае получения от Пользователя требования о сверке расчетов Оператор оформляет и направляет Пользователю акт сверки за запрашиваемый период в течение пяти дней с момента получения требования Пользователя. При необходимости проведения сверки Оператору, Пользователь обязуется согласовать и направить в адрес Оператора полученный от него акт сверки либо мотивированные возражения в срок не позднее пяти дней с момента получения акта сверки. При неполучении Оператором согласованного Пользователем акта либо мотивированных возражений, акт считается принятым и согласованным Пользователем в полном объеме.

4.9. Оператор предоставляет Пользователю счета-фактуры по форме, в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством, способом, указанным в Договоре. Оператор вправе вместо счета, счет-фактуры, акта предоставлять пользователю УПД.

4.10. Предоставление Пользователю документов на бумажном носителе по адресу нахождения Пользователя или установки Услуг является дополнительной услугой Оператора и может оказываться за отдельную плату.

5. Подключение Услуг

5.1. Оператор обязуется предоставить доступ к сети связи для получения заказанных Пользователем Услуг (далее по тексту - «подключить Услуги») и начать их предоставление в срок, установленный для каждой Услуги в Условиях предоставления услуг, при условии своевременного исполнения Пользователем условий пп. «в» - «д» п.7.2 настоящих Правил, если иной срок не согласован Сторонами дополнительно.

5.2. Для предоставления доступа к сети связи Оператор устанавливает оборудование Оператора, которое включает два блока:

блок внутренней установки - IDU (внутренний модем), предназначенный для размещения в помещении, и блок внешней установки - ODU (радиочастотный блок и внешняя антенна), размещаемый на крыше, внешней стене здания или рядом с помещением, в котором будет оказываться Услуга.

В случае если оборудования Оператора уже было размещено у Пользователя ранее (во исполнение заключенных Сторонами Договоров), Оператор осуществляет модернизацию и настройку оборудования Оператора, а также проводит дополнительные работы на узле связи, необходимые в связи с изменением условий Договора или размещением дополнительных заказов на Услуги.

5.3. Оборудование Оператора устанавливается на срок действия настоящего Договора. Пользователь не приобретает никаких прав на оборудование Оператора и обязан вернуть его по требованию Оператора, направленному Пользователю по электронной почте, в случаях, определенных в Условиях предоставления услуг**.

5.4. Настройку оборудования Пользователя (персонального компьютера, телефонной станции, локальной вычислительной сети), принадлежащего Пользователю и предназначенного для получения Услуг, а также любые действия по нестандартному (с использованием отличных от предлагаемых Оператором интерфейсов) подключению, Пользователь осуществляет собственными силами и за свой счет.

5.5. Возможность получения Услуги демонстрируется Пользователю представителем Оператора, осуществившим подключение, на окончательном оборудовании Оператора, и отражается сторонами в соответствующем Акте, который оформляется Оператором.

5.6. В указанном в п.5.5 Договора Акте фиксируется дата и время начала предоставления Услуг, а также перечень устройств оборудования Оператора, установленных или предоставленных для оказания Услуг.

5.7. Пользователь обязан подписать указанный в п.5.5. Правил Акт или представить Оператору письменный обоснованный отказ от его подписания в течение одного часа с момента демонстрации Услуги. В противном случае подключение считается принятым Пользователем, а предоставление Услуг - начатым. По письменному заявлению Пользователя предоставление Услуг может быть начато не в день подключения, а с даты, указанной в заявлении.

5.8. По письменному заявлению Пользователя Оператор осуществляет перенос оборудования Оператора на другой адрес или на другое место размещения при наличии технической возможности оказывать Услугу. При этом предоставление Услуги связи Пользователю по прежнему адресу прекращается в день подключения Услуги по новому адресу, если иное не указано в заказе на перенос подключения.

5.9. Если в процессе размещения оборудования Оператора при подключении Услуг или при переносе оборудования Оператора на другой адрес или на другое место размещения по заявлению Пользователя будет выявлена техническая невозможность предоставления Услуг, в соответствии со стандартной схемой подключения, Оператор вправе предложить Пользователю осуществить подключение оборудования Пользователя к сети Оператора с использованием нестандартной схемы подключения или нестандартного комплекта оборудования Оператора (далее – нестандартное подключение).

5.10. Состав оборудования Оператора входящего в стандартную схему подключения для каждой Услуги определен в Условиях предоставления услуг**.

5.11. Стоимость и срок подключения Услуги связи с использованием нестандартной схемы определяются по соглашению Сторон.

5.12. Оператор в течение 10 (десяти) банковских дней с момента получения требования Пользователя возвращает Пользователю сумму внесенной им единовременной платы за подключение Услуг в случае, если в процессе размещения или модернизации оборудования Оператора будет выявлена техническая невозможность предоставления Услуг Пользователю по стандартной схеме и Стороны не согласовали новые условия на нестандартное подключение, или нестандартное подключение невозможно.

5.13. Оператор не возмещает Пользователю сумму единовременной платы за подключение Услуг, если Пользователю были предоставлены Услуги в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента подключения или модернизации оборудования Оператора, и в указанный срок Пользователем не заявлялись письменные мотивированные претензии относительно качества предоставленных Услуг.

6. Права и обязанности Оператора

6.1. Оператор обязуется устранять повреждения, препятствующие пользованию Услугами в срок, определенный для каждой Услуги в Условиях предоставления услуг**, при условии возможности проведения Оператором аварийных работ с учётом требований правил по технике безопасности и обеспечения Пользователем беспрепятственного доступа к размещённому у него оборудованию Оператора, а также при наличии возможности безопасного проведения работ на высоте (верхолазных работ) вне помещения, если таковые требуются для устранения повреждения. Выполнение работ на высоте (верхолазные работы) вне помещения не допускается при наличии хотя бы одного из следующих факторов внешней среды:

- дождь, гроза, сильный снегопад, туман, исключающий видимость в пределах фронта работ;
- скорость ветра более 15 м/с;
- гололедица в месте проведения работ;
- температура наружного воздуха ниже минус 20 градусов С;

- отсутствие освещения в месте проведения работ в тёмное время суток.

В случае если монтаж оборудования Оператора производился с использованием специализированного транспорта (автовышки), срок устранения неисправности определяется для каждой Услуги в соответствии с Условиями предоставления услуг**, с момента подачи, Оператором или Пользователем (по согласованию), специализированного транспорта (автовышки) к месту проведения работ.

При обращении Пользователя в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Пользователем устранение повреждений производится в срок, указанный в Условиях предоставления услуг** к настоящими Правилами с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

6.2. Оператор предоставляет Пользователю возможность получения телефонных консультаций по вопросам пользования Услугами и расчетов в круглосуточно работающей службе поддержки Оператора контактный телефон указан 8-800-100-40-46

6.3. Оператор обязан соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами;

6.4. Оператор вправе:

а) использовать размещенное у Пользователя оборудование Оператора, принадлежащее Оператору, для оказания Услуг третьим лицам;

б) оказывать Услуги собственными силами или привлекать к исполнению обязательств по настоящему Договору третьих лиц, имеющих все необходимые лицензии и разрешения;

в) проверять исправность и сохранность, а также технические условия размещения и эксплуатации оборудования Оператора, установленного для оказания Услуг;

г) проверять тип, вид и наличие необходимых сертификатов соответствия оборудования Пользователя и программного обеспечения, используемого Пользователем для получения Услуг;

д) выставить Пользователю счет на оплату ремонта или замену оборудования Оператора (в случае, если оборудования Оператора ремонту не подлежит) и проезда специалистов к месту ремонта, если установлено, что поломка оборудования Оператора произошла по вине Пользователя или в зоне ответственности Пользователя по вине 3 – х лиц, или обстоятельств непреодолимой силы.

6.5. Оператор вправе с предварительным уведомлением Пользователя временно приостановить предоставление Услуг в случае нарушения Пользователем условий пп. «в» - «л» п.7.2. настоящих Правил.

В случае не устранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения Пользователем от Оператора уведомления о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи.

Возобновление предоставления Услуг осуществляется Оператором в следующие сроки:

- в течение одного рабочего дня со дня ликвидации задолженности по оплате Услуг (п.4.7 Правил) или после устранения Пользователем нарушений, послуживших основанием приостановления, если нарушение продлилось менее 60 (шестидесяти) дней;

- не позднее сроков, установленных для каждой Услуги в Условиях предоставления услуг**, после устранения Пользователем нарушений, послуживших основанием приостановления предоставления Услуг, и предоставления Пользователем доступа к месту размещения оборудования Оператора, если нарушение продлилось более 60 (шестидесяти) дней. Если в этот период был произведен демонтаж оборудования Оператора, возобновление оказания Услуг осуществляется Оператором при условии оплаты Пользователем единовременного платежа за монтаж оборудования Оператора.

6.6. Оператор оставляет за собой право вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Пользователя к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети «Интернет» (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом. Ограничения доступа вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов Пользователем нарушает действующее законодательство.

6.7. Оператор вправе также приостановить или ограничить доступ Пользователя к услугам связи, предоставляемым другими операторами сети связи общего пользования, на основании письменного требования оператора, предоставляющего соответствующие услуги.

6.8. Для получения услуг «Энфорта@Экономсвязь» и установления Пользователем исходящего соединения по сети передачи данных (сеанс связи) Пользователь должен осуществить набор по следующим правилам:

Вид соединения***	Последовательность набора*
на городские номера, не входящие в зону нумерации г. _____ и _____ области/Края в пределах России	«7», далее набор кода зоны нумерации вызываемого абонента, далее набор абонентского номера вызываемого абонента
на номера операторов сотовой связи, не входящие в зону нумерации _____ области/Края в пределах России	«7», далее набор кода оператора сотовой связи, далее набор абонентского номера вызываемого абонента
на номера операторов сотовой связи за пределы России	«710», далее набор кода зоны нумерации вызываемого абонента, далее набор кода оператора сотовой связи, далее набор абонентского номера вызываемого абонента
на городские номера операторов связи за пределами России	«710», далее набор кода страны вызова, далее набор кода зоны нумерации вызываемого

	абонента, далее набор абонентского номера вызываемого абонента
--	--

* набор Пользователем «7» и «710» является подтверждением выбора Пользователем заказываемой им услуги «Энфорта@Экономсвязь» и возникновения у Оператора связи обязанности предоставить данную услугу связи. Для получения услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи и установления Пользователем соответствующей услуги телефонной связи Пользователь должен осуществить набор по следующим правилам:

Вид соединения***	Последовательность набора**
на городские номера, не входящие в зону нумерации г. _____ в пределах России	«8», далее набор кода зоны нумерации вызываемого абонента, далее набор абонентского номера вызываемого абонента
на номера операторов сотовой связи в пределах России	«8», далее набор кода оператора сотовой связи, далее набор абонентского номера вызываемого абонента
на номера операторов связи за пределы России	«810», далее набор кода зоны нумерации вызываемого абонента, далее набор кода оператора сотовой связи, далее набор абонентского номера вызываемого абонента
на городские номера операторов связи за пределами России	«810», далее набор кода страны вызова, далее набор кода зоны нумерации вызываемого абонента, далее набор абонентского номера вызываемого абонента

**набор Пользователем «8» и «810» является подтверждением выбора Пользователя заказываемой им услуги внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи и возникновения у Оператора связи обязанности предоставить доступ к данным услугам связи, если иное не предусмотрено Договором.

*** Стороны пришли к соглашению, что набор Пользователем «7» и «710» и/или «8» и «810», в том числе при ранее произведённом отказе Пользователя от предоставления услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации и/или услуги внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, указанном в заявлении Пользователя, является подтверждением выбора Пользователя заказываемой им соответствующей услуги и возникновения у Оператора связи обязанности предоставить данную услугу связи. Пользователь имеет право прекратить оказание ему услуги «Энфорта@Экономсвязь» и/или услуги внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, обратившись к Оператору связи/Агенту с соответствующим письменным заявлением не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты предполагаемого прекращения.

6.9. На основании конклюдентных действий Пользователя в Личном кабинете Оператор ежемесячно формирует Акт подключения/отключения номеров (далее по тексту – Акт), который доступен Пользователю для ознакомления в Личном кабинете. В случае несогласия Пользователя с информацией, представленной в Акте, Пользователь обязан в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за датой формирования Акта, предоставить Оператору возражения. При отсутствии возражений Акт считается принятым и подписанным Пользователем.

7. Права и обязанности Пользователя

7.1. Пользователь вправе:

- предъявлять обоснованные письменные претензии относительно качества и объема Услуг, предоставленных в расчетном месяце, в установленные законом сроки;
- в письменном виде потребовать от Оператора соразмерного уменьшения абонентской платы в случае перерыва в предоставлении какой-либо конкретной (по виду или адресу предоставления) Услуги по вине Оператора на период времени более 4 (четырёх) часов подряд*, если такой перерыв не был согласован с Пользователем;
- в течение 30 (тридцати) дней с момента подключения Услуги, в случае ее неудовлетворительного качества, отказаться от Услуг, получив обратно единовременную плату за подключение после оплаты фактически полученных Услуг за весь период пользования. При этом Пользователь направляет Оператору письменное заявление, содержащее ссылку на номера претензий (заявка в службу поддержки пользователей), направленных им в службу поддержки пользователей Оператора;
- круглосуточно получать телефонные консультации службы поддержки пользователей, связанные с предоставлением Услуг;
- получать полную и достоверную информацию об Услугах связи, предлагаемых Оператором, в том числе о правилах оказания услуг связи и тарифных планах. Информация публикуется на сайте www.enforta.ru.
- в одностороннем порядке изменять используемый перечень Услуг, абонентский номер (абонентские номера) и/или Тарифный план, путем осуществления конклюдентных действий в Личном кабинете.
- в одностороннем порядке отказаться от выделенных ему телефонных номеров путем уведомления об этом Оператора либо путем совершения конклюдентных действий, а именно неоплаты Пользователем абонентской платы за выделенные ему телефонные номера в течение 2 (двух) месяцев с момента выставления счета Пользователя.

7.2. Пользователь обязан:

- Предоставить Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и в случае заключения письменного Договора подтвердить их документально (копия документа, подтверждающего

полномочия лица со стороны Пользователя, копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица, иные документы согласно Правил оказания услуг связи). В случае изменения указанных сведений Пользователь обязан в течение 3 (трех) рабочих дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные;

б) Пользоваться Услугами в соответствии с действующими тарифными планами и условиями Договора. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам;

в) своевременно и в полном объеме оплачивать Услуги, а также заказанные дополнительные услуги, в соответствии с условиями Договора;

г) обеспечивать доступ персонала Оператора к месту размещения оборудования Оператора (в том числе на крышу здания) для проведения установочных и эксплуатационных работ в согласованное Сторонами время;

д) согласовать с владельцем (или эксплуатирующей организацией) здания и прилегающей территории размещение блока внешней установки на крыше или фасаде здания, или на территории рядом со зданием, а также обеспечить Оператору доступ к оборудованию Оператора;

е) принимать необходимые и разумные меры, направленные на обеспечение сохранности оборудования Оператора, обеспечить соблюдение технических условий ее размещения и эксплуатации, изложенных в Условиях предоставления услуг**, незамедлительно устранять их нарушения в соответствии с требованиями Оператора;

ж) использовать оборудование Оператора исключительно в соответствии с его назначением для получения Услуг;

з) не использовать для получения Услуг связи оборудование Пользователя и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом и/или без надлежащих разрешений;

и) воздерживаться от вмешательства в работу оборудования Оператора с целью изменения его настроек или программного обеспечения Оператора, пространственной ориентации оборудования Оператора, исключать грубые механические воздействия, попытки перепрограммирования, подключение дополнительных устройств, изменение параметров сети электропитания и тому подобные действия или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в работе оборудования Оператора.

к) не уступать и не передавать иным образом свои права и обязанности по Договору, в том числе не предоставлять доступ к Услугам третьим лицам;

л) письменно уведомить Оператора о прекращении прав на помещение, в котором размещено принадлежащее Оператору оборудование, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до дня прекращения прав;

м) уведомлять Оператора об изменении любых сведений, указанных Пользователем в Договоре, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента такого изменения;

н) обеспечить доступ представителям Оператора к размещенному у Пользователя оборудованию Оператора с целью ее технического обслуживания и осуществления контроля за соблюдением Пользователем технических условий ее размещения и эксплуатации в течение рабочего дня;

о) при использовании телематических услуг или услуг передачи данных в сети «Интернет» (далее – Сеть) соблюдать общепринятые нормы работы в сети (http://www.enforta.ru/netcat_files/101/237/acceptable_use_policy.pdf), а также правила использования ресурсов Сети, установленные их владельцами или администраторами;

п) в случае обнаружения факта хищения, неисправности, повреждения, гибели или иного ущерба, причиненного оборудованию Оператора:

- в день обнаружения вышеуказанных фактов, уведомить об этом Оператора и соответствующие компетентные органы (органы МВД, Государственного пожарного надзора, Государственной аварийной службы и т.п.),

- выполнять иные поступающие от Оператора инструкции относительно действия в сложившейся ситуации.

р) предоставлять Оператору ежеквартально, не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за окончанием квартала, список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, по форме, приведенной в Приложении № 6 к настоящим Правилам. Указанный список должен быть заверен (подписан) уполномоченным представителем Пользователя.

8. Ответственность Сторон и ее ограничение

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возникших из Договора обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2. Ответственность Оператора вследствие существенного нарушения связи, включая временное снижение качества связи и/или отказ оборудования сети Оператора, наступает при наличии вины Оператора и не может превышать сумму, равную стоимости оказанных Пользователю в соответствующем расчетном месяце Услуг, пропорционально времени фактического непредоставления Услуг.

8.3. В случае, если время перерыва в предоставлении какой-либо конкретной (по виду или адресу предоставления) Услуги по вине Оператора в течение месяца превысит 4 (четыре) часа подряд*, на основании соответствующей письменной претензии Пользователя Оператор при выставлении очередного счета вычитает из общей суммы данного счета денежную сумму в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от ежемесячной абонентской платы за данную конкретную Услугу за каждый час непредоставления Услуг.

Началом перерыва считается время регистрации соответствующей претензии Пользователя службой поддержки сети Оператора, если наличие перерыва подтверждается технической службой Оператора.

Перерыв в предоставлении Услуги заканчивается, когда предоставление Услуги Пользователю возобновлено в полном объеме.

При определении продолжительности перерыва в предоставлении Услуги не учитываются периоды времени, когда представителям Оператора не был обеспечен свободный доступ к размещенному у Пользователя оборудованию

Оператора и не было возможности проведения Оператором аварийных работ с учетом требований правил техники безопасности, т.е. действия обстоятельств непреодолимой силы и/или по вине другой стороны.

8.4. Оператор не несет ответственности за убытки и иные последствия, наступившие вследствие ненадлежащего использования Пользователем размещенного у него оборудования Оператора, несоблюдения Пользователем технических условий его размещения и эксплуатации, а также несоблюдения Пользователем условий п. 7.2 настоящих Правил.

8.5. Оператор не контролирует доступный через сеть «Интернет» информационный поток и, помимо прочего, не отвечает за любые потери и убытки, связанные с деятельностью Пользователя в сети «Интернет», не гарантирует, что содержимое компьютера Пользователя не будет являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

8.6. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и окончного оборудования Пользователя или любых третьих лиц, если только последнее не находится под прямым управлением Оператора.

8.7. 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».

8.8. При невозврате по вине Пользователя оборудования Оператора в срок, определенный п.5.3 данных Правил, Пользователь уплачивает Оператору штраф в размере 500 (Пятьсот) рублей за каждый день просрочки, но не более 100% первоначальной стоимости оборудования Оператора.

8.9. В случае нарушения Пользователем сроков оплаты оказанных услуг связи, Оператор вправе в судебном порядке взыскать с Пользователя в соответствии с Правилами оказания услуг связи, утвержденными Правительством РФ, неустойку в размере 1 (один) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

8.10. Оплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств по Договору.

9. Конфиденциальность

9.1. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставляемых Пользователем. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой без согласия Пользователя может нанести вред его имущественным интересам или нематериальным благам.

9.2. Оператор не предоставляет сведения об Пользователе третьим лицам за исключением следующих случаев:

а) по запросу уполномоченных органов в соответствии с законодательством РФ;

б) сведений о лице, ответственном за распределение IP- адресов (ФИО, адрес, телефон, e-mail – латинскими буквами) – в случае выделения Оператором Пользователю IP-адресов, в соответствии с договором между Оператором и Сетевым Координационным Центром (RIPE Network Coordination Centre);

в) с согласия Пользователя следующая информация о нем может быть включена в телефонные справочники – наименование (фирменное наименование), адрес установки оборудования Оператора, указанные Пользователем номера из числа выделенных этому Пользователю телефонных номеров (для юридического лица).

г) в случае согласия Пользователя на доступ к услугам связи, оказываемым другими операторами сети связи общего пользования (в том числе услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи) сведения о Пользователе, необходимые для оказания таких услуг и осуществления расчетов, предоставляются Оператором другим операторам сети связи общего пользования.

9.3. Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики использования Пользователями Услуг без персональной идентификации конкретных Пользователей.

9.4. При необходимости использования регистрационных данных Пользователя (например, наименования компании) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в маркетинговых, иных целях, Оператор обязан уведомить об этом Пользователя не позднее, чем за 5 рабочих дней до начала такого использования, и не вправе осуществлять такое использование персональных данных Пользователя, если им будет получено заявление Пользователя о несогласии.

9.5. Оператор не имеет права доступа к информации Пользователя, передаваемой посредством предоставляемых Услуг, и ее использования. Ограничение доступа согласно п.6.6 настоящих Правил касается только адресации, т.е. обращения к конкретному сайту и не означает нарушение конфиденциальности информации Пользователя.

10. Порядок разрешения споров и разногласий

10.1. Все разногласия или споры, связанные с исполнением настоящего Договора, будут, по возможности, урегулированы Сторонами путем переговоров.

10.2. До обращения в арбитражный суд по вопросам, связанным с отказом в предоставлении Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, Пользователь в соответствии с Федеральным законом «О связи», обязан предъявить Оператору письменную претензию. К претензии прилагается 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 причиненного ущерба.

10.3. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60-ти календарных дней с даты ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии Оператор информирует Пользователя письменно (посредством использования почтовой или курьерской связи).

10.4. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (помимо переговоров обязательно включающего в себя в соответствии с Федеральным законом «О связи» предъявление Пользователем претензии и ее рассмотрение Оператором), в судебном порядке все споры между Оператором и Пользователем рассматриваются в арбитражном суде по месту нахождения Оператора.

11. Переписка сторон

11.1. Пользователь должен письменно (посредством использования почтовой или курьерской связи, факсимильной почты, если иное не указано в настоящем пункте) уведомить Оператора:

- а) о любых обнаруженных им ошибках в расчетах, счетах или платежных документах на Услуги – в срок не позднее одного рабочего дня с момента обнаружения;
- б) о перерыве в предоставлении Услуги (посредством телефонного звонка с изложением сути проблемы в службу поддержки Оператора) – незамедлительно с момента обнаружения отсутствия Услуги;
- в) о наличии претензий относительно качества и объема Услуг, предоставленных в расчетном месяце - в срок, установленный законом;
- г) о прекращении прав на помещение, в котором размещено принадлежащее Оператору оборудование – не позднее, чем за пятнадцать календарных дней до момента прекращения прав;
- д) об изменении сведений, указываемых Пользователем в регистрационной форме при заключении настоящего Договора – не позднее, чем через три рабочих дня с момента их фактического изменения;
- е) о хищении, неисправности, повреждении, гибели или причинении иного ущерба оборудованию Оператора – в день обнаружения.

11.2. Оператор должен уведомить Пользователя:

- а) об изменении тарифов на Услуги, условий и сроков оплаты - не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до момента введения изменений в действие;
- б) о плановом перерыве в предоставлении Услуг - не позднее, чем за одни сутки до перерыва;
- в) об основаниях приостановления предоставления Услуг Пользователю – в срок 5 (пять) календарных дней до соответствующего приостановления;
- д) о намерении использовать персональные данные Пользователя в маркетинговых или иных целях – не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начала использования.

11.3. Все уведомления и иные сообщения, подлежащие передаче от Оператора Пользователю и от Пользователя Оператору, если настоящими Правилами не предусмотрено иное, могут направляться Сторонами почтовой или курьерской связью, факсимильной или электронной почтой, либо передаваться Пользователю непосредственно в офисе Оператора или размещаться на WEB сайте Оператора по адресу www.enforta.ru или в Личном кабинете Пользователя.

12. Действие договора, порядок изменения и прекращения

12.1. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Пользователя с настоящими Правилами.

12.2. Пользователь, осуществив доступ на интернет-сайт Оператора или Агента и WEB-сервисы заказа услуг, при совершении действий:

ознакомление с Услугами, с настоящими Правилами оказания Услуг, с Условиями предоставления Услуг**, условиями Договора и, в случае согласия с этими условиями, имея намерения получать Услуги, принимает эти условия и указывает свои персональные данные. Такие действия считаются конклюдентными и приравниваются к письменному заявлению этого лица о заключении Договора.

12.3. Согласно п.4. Договора об оказании услуг связи изменение перечня, объема и параметров Услуг по инициативе Пользователя может быть реализовано Оператором не только на основании подписанного оригинала Бланка заказа, но и другим доступными способами с использованием технических средств Оператора, обеспечивающих однозначную идентификацию Пользователя. При волеизъявлении таким способом Пользователь и Оператор совместно используют установленные идентификаторы авторизации (логин, пароль).

12.4. Размещаемые в соответствии с настоящими Правилами Заказы вступают в силу и становятся неотъемлемой частью настоящего Договора с момента волеизъявления Пользователя путем совершения соответствующих действий в системе "Личный кабинет".

12.5. Прекращение настоящего Договора влечет автоматическое прекращение всех размещенных в соответствии с ним Заказов.

12.6. Размещенные в рамках настоящего Договора Заказы действуют до момента прекращения настоящего Договора. Прекращение одного конкретного Заказа влечет автоматическое прекращение настоящего Договора только в случае отсутствия иных действующих Заказов, заключенных между Сторонами.

12.7. Пользователь вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, а также любой из Заказов, если в нем не указано иное, произведя все расчеты с Оператором, путем письменного уведомления об этом Оператора. Такое уведомление должно быть получено Оператором не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до требуемой даты расторжения. Датой расторжения Договора/заказа является день, следующий после истечения указанного в настоящем пункте срока, если стороны не договорятся об иной дате расторжения Договора /заказа.

12.8. Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и/или размещенного в его рамках Заказа путем уведомления Пользователя и при этом освобождается от возмещения Пользователю вызванных этим убытков в случае:

а) наступления обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим, если предоставление Услуг Пользователю создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей или стало невозможным ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

б) Пользователь не устранил нарушения, послужившие основанием для приостановления предоставления ему Услуг в течение 6 (шести) месяцев с момента получения уведомления согласно пп. «в» п.11.2 настоящих Правил.

12.9. Пользователь обязан вернуть Оператору размещенное у него оборудование Оператора в исправном состоянии в сроки в соответствии с п.3 Условий предоставления услуг, или возместить его стоимость.

Конкретная дата проведения работ по демонтажу оборудования Оператора определяется по соглашению Сторон. О возврате оборудования Оператора стороны составляют Акт.

*если иное не указано в заказе на услуги и приложениях к настоящим правилам.

** размещенные Оператором по адресу: <http://www.enforta.ru/services/Clients-documentation/documentation/>