

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ И УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ (УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент оказания телематических услуг и услуг связи по передаче данных (услуги Интернет) (далее по Тексту – Регламент) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и руководящими документами отрасли «Связь», регулирует отношения между АБОНЕНТОМ и CONVEX при оказании услуг электросвязи (далее – услуги связи) и является неотъемлемой частью Договора оказания услуг электросвязи.

2. ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ И УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ

2.1. В соответствии с заключенным Договором CONVEX обязуется оказывать следующие телематические услуги и услуги связи по передаче данных:

2.1.1. предоставление доступа к информационным ресурсам, размещенным на технических средствах CONVEX, для получения справочной и иной информации (доступ к информационным службам);

2.1.2. предоставление доступа к информации мировых и региональных информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;

2.1.3. услуги по приему, накоплению, передаче, хранению и доставке сообщений без установления соединения в режиме реального времени (службы обмена электронными сообщениями);

2.1.4. предоставление возможности соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;

2.1.5. предоставление доступа к услугам связи по передаче данных, оказываемых другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи CONVEX.

2.1.6. Предоставление доступа к сети передачи данных CONVEX (подключение) осуществляется путем формирования абонентской линии, с помощью которой предоставленное АБОНЕНТОМ окончное оборудование (персональный компьютер либо иное) подключается к сети CONVEX. Абонентская линия передается АБОНЕНТУ в пользование на срок действия Договора и подлежит возврату CONVEX при расторжении (прекращении действия) Договора. За предоставление абонентской линии в пользование CONVEX вправе взимать установленную плату.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ CONVEX

3.1. CONVEX обязуется:

3.1.1. оказывать АБОНЕНТУ услуги в соответствии с требованиями законодательства, стандартов и нормативов, действующих на территории РФ;

3.1.2. предоставить доступ к сети передачи данных (подключить) в течение 30 (тридцать) календарных дней со дня уплаты АБОНЕНТОМ стоимости подключения, если такая плата предусмотрена договором. В случае отсутствия такой платы срок исчисляется с момента заключения договора;

3.1.3. оказывать АБОНЕНТУ предусмотренные Договором и настоящим Регламентом услуги круглосуточно, ежедневно, за исключением перерывов, необходимых для проведения профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может причинить наименьшие неудобства АБОНЕНТУ, за исключением случаев ликвидации аварий. О проведении плановых ремонтных и профилактических работ и периоде времени их проведения CONVEX извещает АБОНЕНТА не позднее чем за 1 сутки до их начала путем размещения соответствующей информации на сайте CONVEX и/или путем направления соответствующего уведомления по электронной почте на адрес, указанный АБОНЕНТОМ в Договоре;

3.1.4. вести учет объема оказанных АБОНЕНТУ услуг;

3.1.5. извещать АБОНЕНТА об изменении тарифов и/или порядка оказания услуг не менее чем за 10 дней до вступления в силу соответствующих изменений путем размещения информации на сайте CONVEX, в местах работы с АБОНЕНТАМИ, а также любыми иными приемлемыми для CONVEX способами (письменно в выставляемых АБОНЕНТУ счетах, по заявлению АБОНЕНТА по указанному АБОНЕНТОМ адресу электронной почты и другое);

3.1.6. возобновлять оказание приостановленных услуг связи в течение суток со дня устранения АБОНЕНТОМ нарушения, вызвавшего приостановление или ограничение оказания услуг;

3.1.7. устранять повреждения и неисправности сети, препятствующие пользованию услугами связи, в течение трех дней с момента поступления к CONVEX от АБОНЕНТА соответствующего оповещения о неисправности.

3.2. CONVEX вправе:

3.2.1. использовать в целях размещения средств и линий связи, имеющиеся в долевой собственности (пользовании) АБОНЕНТА элементы инфраструктуры помещений и мест общего пользования здания (конструктивные элементы здания), в котором CONVEX оказываются АБОНЕНТУ услуги связи по Договору;

3.2.2. в одностороннем порядке изменять технические параметры, модификацию оказываемых услуг, порядок оказания, тарифы на оказываемые услуги;

3.2.3. ежемесячно проводить на сети связи профилактические работы, во время проведения которых возможны перерывы в предоставлении услуг связи;

3.2.4. в случае нарушения АБОНЕНТОМ требований, связанных с оказанием услуг связи и установленных Договором, приложениями и дополнительными соглашениями к нему, настоящим Регламентом и действующим законодательством, в том числе нарушения сроков оплаты услуг, – приостановить или ограничить оказание услуг связи до устранения нарушения;

3.2.5. потребовать у АБОНЕНТА документы, подтверждающие его право собственности или иное право пользования помещением, в котором будут оказываться услуги связи.

3.2.6. в случае использования АБОНЕНТОМ услуг связи по тарифу для физических лиц в коммерческих и иных предпринимательских целях, CONVEX вправе перевести АБОНЕНТА на тариф для юридических лиц с изменением стоимости оказания услуг, уведомив его за 10 дней (показателем использования услуг для иных нежелезных для личных, семейных и домашних нужд, целях, будет являться использование АБОНЕНТОМ услуг связи в нежилом помещении).

3.2.7. в одностороннем порядке расторгнуть Договор по установленным основаниям и порядке.

3.2.8. при устном обращении АБОНЕНТА по контактными телефонами CONVEX, содержащем нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, сотрудник CONVEX имеет право отказаться от продолжения общения с АБОНЕНТОМ в целях прекращения конфликтной ситуации.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

4.1. АБОНЕНТ обязуется:

4.1.1. предоставить представителям CONVEX доступ на место проведения работ по формированию абонентской линии (по адресу, указанному в Бланке заказа); в случае аренды (найма) помещения, в котором предоставляется доступ к сети, самостоятельно согласовать с собственником помещения возможность проведения работ и схему прокладки абонентской линии по помещению;

4.1.2. предоставить необходимое для подключения к сети связи окончательное оборудование, имеющее документ о подтверждении соответствия установленным требованиям; не использовать оборудование, нарушающее нормальное функционирование сети CONVEX;

4.1.3. разместить переданное CONVEX по акту для организации сети оборудование на охраняемой территории, вернуть его и абонентскую линию CONVEX при расторжении Договора; своевременно внести на расчетный счет CONVEX залоговую стоимость за предоставленное оборудование;

4.1.4. принять работы по предоставлению доступа к сети передачи данных в день сдачи работ CONVEX путем подписания Акта, являющегося приложением к Договору. Отсутствие подписанного акта у CONVEX является препятствием для начала оказания услуг связи;

4.1.5. нести бремя содержания и за свой счет осуществлять техническое обслуживание и ремонт переданной CONVEX в пользование абонентской линии (иного оборудования);

4.1.6. своевременно производить оплату услуг CONVEX;

4.1.7. регулярно знакомиться с новостями, архивом новостей, информацией о тарифах и порядке предоставления услуг, размещенными на сайте CONVEX <http://convex.tel>;

4.1.8. не передавать третьим лицам предоставляемое ему при оказании услуг оборудование и программное обеспечение CONVEX, а также учетную информацию. В случае потери, разглашения или несанкционированного копирования учетной информации (логин, пароль и пр.) АБОНЕНТ обязан немедленно оповестить об этом CONVEX;

4.1.9. не производить самостоятельное изменение аппаратной и программной конфигурации клиентской части, которое может создать препятствия в предоставлении услуг другим АБОНЕНТАМ или обеспечить подключение к сети неавторизованных лиц;

4.1.10. уведомлять CONVEX в 7-дневный срок о прекращении своего права владения и / или пользования помещением, в котором предоставлен доступ к сети, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения, также банковских реквизитов, контактных номеров телефонов, факсов, содержащихся в бланке заказа данных и других необходимых сведений. Утрата АБОНЕНТОМ права владения/пользования помещением, в котором предоставлен доступ к сети, влечет прекращение действия договора. Соответственно до момента вручения АБОНЕНТОМ CONVEX заявления о расторжении договора по причине прекращения права владения/пользования помещением, договор считается действующим, и АБОНЕНТ несет все предусмотренные договором и настоящим Регламентом обязанности, в том числе по оплате оказанных CONVEX услуг связи в полном объеме;

4.1.11. незамедлительно извещать CONVEX о приостановлении предоставления услуг или о расторжении Договора в случае, если изменения/дополнения, принятые CONVEX в порядке п.3.1.5 и п.3.2.2 настоящего Регламента, неприемлемы для АБОНЕНТА. CONVEX считается уведомленным с момента получения и регистрации соответствующего заявления. Неполучение CONVEX письменного извещения АБОНЕНТА до момента вступления в силу изменений/дополнений принимается за согласие АБОНЕНТА получать и оплачивать услуги в соответствии с новыми условиями;

4.1.12. не предоставлять услуги третьим лицам; не уступать свои права и обязательства по Договору третьим лицам без письменного согласия CONVEX;

4.1.13. при подключении тарифа для физических лиц использовать предоставляемые ему услуги связи только в личных, семейных и прочих, не предусматривающих коммерческого использования, целях.

4.1.14. АБОНЕНТ – юридическое лицо, АБОНЕНТ – индивидуальный предприниматель в течение 5 календарных дней с момента заключения Договора обязаны предоставить в CONVEX перечень физических лиц, использующих его оконечное оборудование. Список должен быть заверен подписью уполномоченного представителя АБОНЕНТА и печатью. Список должен содержать фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц. В последующем такие списки обновляются АБОНЕНТОМ и подаются в CONVEX ежеквартально, не позднее 05 числа первого месяца каждого квартала. АБОНЕНТ гарантирует наличие согласия физических лиц на такую передачу и обработку персональных данных. АБОНЕНТ – юридическое лицо, АБОНЕНТ – индивидуальный предприниматель обязуется назначить ответственное за предоставление вышеуказанных списков лицо и предоставить сведения о нем в CONVEX. При изменении данных ответственного лица или назначении нового ответственного лица, АБОНЕНТ в 3-дневный срок уведомляет CONVEX о произошедших изменениях.

4.2. АБОНЕНТ вправе:

4.2.1. по заявлению приостановить получение услуг связи на определенный срок в порядке п.6.1 настоящего Регламента;

4.2.2. в любое время расторгнуть Договор в одностороннем порядке с письменным предупреждением CONVEX не менее чем за 10 дней до даты расторжения при условии оплаты фактически полученных до даты расторжения услуг;

4.2.3. изменять выбранный при заключении Договора тарифный план на иной действующий на момент смены у CONVEX тарифный план неограниченное количество раз, с уплатой установленных у CONVEX сумм. Смена тарифа производится не ранее 01 числа месяца, следующего за месяцем подачи АБОНЕНТОМ соответствующего заявления.

4.3. При пользовании услугами запрещается:

4.3.1. производить самовольное проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные оставляющие элементы сети связи CONVEX;

4.3.2. ограничивать доступ или препятствовать другим пользователям получать доступ к услугам;

4.3.3. направлять или делать доступной для других лиц любую информацию, распространение которой противоречит законодательству или международным договорам РФ;

4.3.4. публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или иные вредные компоненты;

4.3.5. посылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;

4.3.6. производить массовую рассылку рекламных, информационных и иных материалов другим пользователям сети без их согласия (информационный спам).

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Тарифы для физических лиц действуют только для физических лиц при подключении жилых помещений.

5.2. Основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания оборудования учета объема оказанных услуг CONVEX.

5.3. В случае перерыва в предоставлении услуг связи более чем на 72 часа по вине CONVEX (за исключением случаев проведения CONVEX плановых ремонтно-профилактических работ, о которых АБОНЕНТ был уведомлен), абонентская плата, уплаченная АБОНЕНТОМ, подлежит уменьшению пропорционально времени перерыва. Перерасчет абонентской платы производится CONVEX по заявлению АБОНЕНТА на основании статистической информации о перерывах в предоставлении услуг.

5.4. Оплата услуг производится безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет CONVEX или через платежные терминалы, а также иными способами, указанными на сайте. Информация о местах нахождения платежных терминалов размещается на сайте CONVEX <http://convex.tel>. Занесение денежных средств на лицевой счет АБОНЕНТА производится в течение одного рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет CONVEX. По заявлению АБОНЕНТА стороны могут перейти к расчетам в порядке предъявления CONVEX платежных требований к расчетному счету АБОНЕНТА для списания платежей без акцепта плательщика.

5.5. Счета-фактуры и акты выставляются CONVEX в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

5.6. CONVEX вправе по мере необходимости организовывать сверку оказанных услуг и поступивших от АБОНЕНТА платежей, направляя ему для подписания акт сверки в 2-х экземплярах, который АБОНЕНТ обязан подписать и в течение 1 месяца с момента получения направить 1 экземпляр акта в адрес CONVEX. В случае, если в течение 1 месяца АБОНЕНТ не направляет CONVEX подписанный со стороны АБОНЕНТА акт сверки или мотивированный отказ от его подписания, то акт сверки считается подписанным в предложенной CONVEX редакции.

5.7. Положения настоящего раздела применяются, если иное не установлено выбранным АБОНЕНТОМ тарифом CONVEX.

6. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА)

6.1. Оказание услуг связи может быть временно приостановлено по письменному или устному (через справочную телефонную службу CONVEX) заявлению АБОНЕНТА на определенный срок. Минимальный период приостановления составляет для АБОНЕНТОВ – физических лиц – 2 недели (14 календарных дней), для АБОНЕНТОВ – юридических лиц – 1 месяц, максимальный период приостановления для всех категорий АБОНЕНТОВ – 6 месяцев. За приостановление оказания услуг CONVEX вправе взимать установленную плату. Приостановление оказания услуг по заявлению АБОНЕНТА возможно только при погашении имеющейся задолженности перед CONVEX в полном объеме.

6.2. CONVEX вправе приостановить оказание услуг без предварительного уведомления АБОНЕНТА в случае:

- 6.2.1. нарушения АБОНЕНТОМ пунктов 4.1.8, 4.1.9, 4.1.12 и 4.3 настоящего Регламента;
 - 6.2.2. сканирования АБОНЕНТОМ любого диапазона IP-адресов;
 - 6.2.3. не использования АБОНЕНТОМ услуг CONVEX более трех месяцев подряд без предварительного письменного заявления, поданного в порядке п.6.1 настоящего Регламента;
 - 6.2.4. в иных случаях и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ;
 - 6.2.5. нарушения сроков оплаты услуг;
 - 6.2.6. при снижении баланса лицевого счета ниже порога отключения, установленного АБОНЕНТУ.
- 6.3. CONVEX вправе начислять и требовать с АБОНЕНТА уплаты штрафа за ненадлежащее исполнение АБОНЕНТОМ своих обязательств за все время приостановления услуг по основаниям, предусмотренным п. 6.2., 6.3. настоящего Регламента, в размере, равном ежемесячной абонентской плате (если она предусмотрена выбранным АБОНЕНТОМ тарифом) и иным предусмотренным тарифом платежам.
- 6.4. CONVEX во исполнение ч.1 ст.46 ФЗ «О связи» вправе прекратить оказание услуг связи при неисполнении АБОНЕНТОМ обязанности, предусмотренной п.4.1.14. настоящего Регламента, при поступлении запроса уполномоченного органа.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Регламентом.

7.2. АБОНЕНТ несет самостоятельную ответственность:

7.2.1. за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА: ее достоверность, соответствие законодательству, свободу от претензий третьих лиц и правомерность распространения;

7.2.2. за вред, причиненный им (лично или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества, если этот вред причинен им посредством использования услуг связи;

7.2.3. за безопасность и антивирусную защиту ресурсов АБОНЕНТА.

7.3. CONVEX не несет ответственность:

7.3.1. за содержание, качество и соответствие законодательству информации, передаваемой и получаемой АБОНЕНТОМ посредством использования услуг связи, за использование АБОНЕНТОМ платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством услуг связи CONVEX;

7.3.2. за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля CONVEX;

7.3.3. за ущерб, причиненный АБОНЕНТУ в результате разглашения последним своей учетной конфиденциальной информации, не использования АБОНЕНТОМ средств защиты информации от взлома и компьютерных вирусов;

7.3.4. за косвенные убытки АБОНЕНТА: за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, возникшие в том числе в результате перерывов в предоставлении услуг;

7.3.5. за качество каналов связи общего пользования, посредством которых осуществляется доступ к услуге.

7.4. CONVEX отвечает за ущерб, причиненный АБОНЕНТУ в результате использования или неиспользования услуг только в случае, если АБОНЕНТ докажет прямое виновное действие или бездействие CONVEX, приведшее к причинению ущерба (прямой действительный ущерб).

7.5. CONVEX не принимает претензии по объему предоставленных услуг в том случае, если АБОНЕНТ не использует систему авторизации доступа к услугам.

7.6. Обе стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), не зависящих от волеизъявления сторон. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются: стихийные бедствия, эпидемии, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в действие законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности и препятствующие выполнению обязательств по Договору.

7.7. CONVEX не несет ответственности за ущерб, причиненный АБОНЕНТУ скачками напряжения в электросети, слаботочной сети, в сети передачи данных, в том числе вызванных грозой (атмосферными электрическими разрядами) и иными неблагоприятными погодными условиями. CONVEX несет ответственность

за работоспособность и исправляет своими силами и за свой счет причинённые повреждения исключительно на принадлежащем ему средстве связи. CONVEX уведомляет АБОНЕНТА, что в период повышенной вероятности грозы, особенно с апреля по октябрь включительно, необходимо соблюдать правила эксплуатации оконечного абонентского оборудования во время грозы: не осуществлять выход в Интернет; отключить оконечное абонентское оборудование (роутер, компьютер и т.д.) от линии связи и сети электропитания. Данные правила следует применять в указанный период, в том числе покидая помещение, в котором установлено оконечное абонентское оборудование.

7.8. Во всем остальном, не урегулированном настоящим Регламентом, при возникновении обстоятельств невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по Договору CONVEX и АБОНЕНТ несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.9. Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения Договора, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

7.10. При выявлении фактов нарушения АБОНЕНТОМ пунктов 4.1.8, 4.1.9, 4.1.12, 4.3 и 6.2.2 Регламента и пункта 5.3. Договора CONVEX вправе предъявить АБОНЕНТУ требование об уплате штрафа в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждый факт нарушения.

8. ПЕРЕДАЧА ОБОРУДОВАНИЯ

8.1. В целях формирования абонентской линии для оказания услуг связи CONVEX в случае необходимости может быть передано АБОНЕНТУ по акту приема-передачи оборудование, размещенное силами CONVEX на территории АБОНЕНТА. За использование АБОНЕНТОМ оборудования CONVEX вправе взимать установленную плату.

8.2. АБОНЕНТ обязуется обеспечить сохранность оборудования, по окончании действия Договора оказания услуг связи вернуть его в надлежащем состоянии. АБОНЕНТ в пределах стоимости принятого оборудования несет ответственность за его утрату, недостачу или повреждение независимо от вины, если не докажет, что надлежащее исполнение обязательств по хранению оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

8.3. Вид, наименование и стоимость переданного и размещенного на территории АБОНЕНТА оборудования указывается в Акте выполненных работ.

8.4. По окончании срока действия Договора оказания услуг связи АБОНЕНТ в срок не позднее 7 дней с момента окончания действия договора обязуется вернуть оборудование. В случае невозврата АБОНЕНТОМ оборудования в указанный срок CONVEX вправе потребовать возратить его рыночную стоимость.