



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ЭКСТРИМ»
Д.Ю. Шолтыш

01 сентября 2017 г.

Редакция 1

Условия оказания услуг связи и пользования ими

1. Общие положения

1.1. Настоящие условия оказания услуг связи и пользования ими (далее – Условия) разработаны Обществом с ограниченной ответственностью «ЭКСТРИМ» (далее – Оператор) в соответствии с положениями гражданского законодательства Российской Федерации, законодательства Российской Федерации в области связи, законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

1.2. Настоящие Условия регулируют отношения между Оператором и физическим лицом, заключившим с Оператором договор, предметом которого является возмездное оказание Оператором услуг связи по передаче данных, телематических услуг связи, услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет (далее – Абонент и Договор соответственно).

1.3. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора.

1.4. Настоящие Условия могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

2. Права и обязанности Оператора и Абонента

2.1. Оператор вправе:

2.1.1. Требовать своевременной и полной оплаты оказанных Абоненту услуг связи.

2.1.2. Приостановить оказание услуг связи в случае нарушения Абонентом настоящих Условий.

2.1.3. Изменять и вводить новые тарифные планы, уведомив Абонента не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте Оператора в сети Интернет.

2.1.4. Отказать в передаче любой информации, распространение которой запрещено законодательством Российской Федерации.

2.1.5. В одностороннем порядке изменить уникальный IP адрес Абонента.

2.2. Оператор обязан

2.2.1. Оказывать услуги связи согласно выбранному Абонентом тарифному плану.

2.2.2. Исполнять при оказании услуг связи требования действующих технических стандартов.

2.2.3. Выделить Абоненту уникальный IP адрес и номер лицевого счёта.

2.2.4. Вести учёт объёма оказанных услуг связи.

2.2.5. Оказывать услуги связи ежедневно, 24 (двадцать четыре) часа в сутки и без перерывов, за исключением перерывов для проведения аварийных ремонтных и профилактических работ.

2.2.6. Не допускать перерыва в оказании услуг связи свыше 36 (тридцати шести) часов суммарно в месяц, за исключением времени необходимого для проведения аварийных ремонтных работ.

2.2.7. Предоставить Абоненту возможность круглосуточного получения бесплатных телефонных консультаций со стороны организованной Оператором службы технической поддержки.

2.2.8. Предоставлять Абоненту информацию о качестве, характере, потребительских свойствах оказываемых услуг связи, информацию о тарифных планах, о состоянии лицевого счёта.

2.2.9. Предпринимать установленные законодательством технические и организационные меры для обеспечения тайны связи.

2.3. Абонент вправе:

2.3.1. Пользоваться услугами связи в соответствии с выбранным тарифным планом.

2.3.2. Требовать оказания услуг связи соответствующих действующим техническим стандартам, Договору и настоящим Условиям.

2.3.3. Получать информацию о качестве, характере, потребительских свойствах оказываемых услуг связи.

2.3.4. Получать информацию об оказанных ему услугах связи и остатке средств на его лицевом счете.

2.3.5. Отказаться от оплаты услуги связи, не предусмотренных Договором.

2.3.6. Предъявлять претензии.

2.4. Абонент обязан

2.4.1. При пользовании услугами связи исполнять требования действующего законодательства Российской Федерации, Договора и настоящих Условий, не нарушать права и законные интересы Оператора и третьих лиц.

2.4.2. Поддерживать положительный баланс своего лицевого счёта, своевременно и в полном объеме оплачивать услуги связи.

2.4.3. Соблюдать установленный порядок пользования услугами связи.

2.4.4. Использовать сертифицированное в установленном порядке оборудование и лицензионное программное обеспечение.

2.4.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям.

2.4.6. Обеспечивать исправность и правильную эксплуатацию оборудования, подключенного к абонентской линии.

2.4.7. За свой счет производить прокладку сетевого кабеля в пределах жилого помещения.

2.4.8. Сообщать Оператору за один месяц о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.

3. Оплата услуг связи и порядок их оказания

3.1. Услуги связи оказываются после завершения работ по подключению Абонента к сети связи Оператора при условии внесения Абонентом единовременного и авансового платежей, если иное явным образом и прямо не предусмотрено выбранным тарифным планом.

3.2. Платежи в рамках Договора состоят из:

3.2.1. Единовременного платежа за подключение к сети связи Оператора.

3.2.2. Авансового платежа при подключении к сети связи Оператора (в дальнейшем расходуется для оплаты услуг связи).

3.2.3. Ежемесячного платежа за услуги связи согласно условиям выбранного тарифного плана.

3.2.4. Платежей за дополнительные услуги (при их заказе Абонентом).

3.3. По факту подключения к сети связи Оператора Абонент производит оплату согласно условиям выбранного тарифного плана.

3.4. Оплата по безналичному расчёту осуществляется путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Оператора¹. При оплате услуг связи в безналичной форме Абонент в назначении платежа должен указать ФИО и номер лицевого счета.

3.5. Абонент несёт ответственность за достоверность сведений, указанных в банковских платёжных документах, оформляемых для оплаты услуг связи.

3.6. Оплата путём наличных расчётов производится в кассу Оператора.

3.7. Основанием для осуществления расчётов за услуги связи являются показания оборудования связи, учитывающие объём оказанных услуг связи, отражаемые на персональной странице Абонента на официальном сайте Оператора в сети Интернет, доступ к которой для третьих лиц ограничен (далее – Личный кабинет Абонента).

3.8. Все тарифные планы устанавливаются Оператором в российских рублях. Цены включают в себя все налоги и сборы, установленные на момент его заключения Договора. Оператор вправе в одностороннем порядке при введении новых или изменении действующих налогов и сборов изменять действующие тарифные планы.

3.9. Услуги связи, оказанные Оператором Абоненту в течение каждого отчётного периода, считаются надлежащим образом оказанными и принятыми на последний день этого отчётного периода, если в течение десяти календарных дней после окончания отчетного периода Абонент не предъявил обоснованную письменную претензию.

¹ Денежная сумма, уплачиваемая банку за осуществление перевода, в стоимость оплачиваемых услуг связи не включается и оплачивается Абонентом самостоятельно.

3.10. Все суммы, предоставляемые Абоненту в ходе рекламных акций, могут быть израсходованы на оплату услуг связи Оператора, и при расторжении договора не выплачиваются.

3.11. Величина остатка средств и остатка трафика отражается на странице Личного кабинета Абонента. Статистика обновляется с периодичностью в 5 (пять) минут.

3.12. Оператор временно приостанавливает (блокирует) доступ Абонента к услугам связи, как в целом, так и в любой их части без предварительного предупреждения в случаях:

3.12.1. Описанных в условиях выбранного Абонентом тарифного плана.

3.12.2. Если Оператор обоснованно считает, что Абонент нарушает Договор и настоящие Условия.

3.13. Возобновление оказания услуг связи производится после процедур по разблокировке в соответствии с условиями выбранного Абонентом тарифного плана.

3.14. Уведомлением Абонента о приостановлении доступа к услугам связи является информация о временной блокировке его лицевого счета, публикуемая на странице Личного кабинета Абонента. В случае блокирования Абонента вследствие нарушения Договора и настоящих Условий всю необходимую информацию он может получить по телефонам организованной Оператором службы технической поддержки.

3.15. Оператор не несёт ответственности и не компенсирует период перерыва в оказании услуг связи, возникший по вине Абонента.

3.16. При приостановлении доступа к услугам связи Оператор не несет ответственности за извещение или не извещение третьих лиц о прекращении доступа Абонента к услугам связи.

3.17. Оператор не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, которые могут возникнуть вследствие пользования или невозможности пользования услугами связи Абонентом.

3.18. Оказание услуг связи может быть приостановлено по мотивированному решению органов осуществляющих оперативно-розыскные мероприятия, а также в других случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4. Порядок пользования услугами связи

4.1. При пользовании услугами связи Абонент принимает на себя следующие обязательства:

4.1.1. Не использовать для доступа в сеть Интернет компьютерное оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом.

4.1.2. Не посылать по сети связи любую нелегальную информацию, противоречащую российскому и/или международному законодательству.

4.1.3. Не использовать сеть Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей.

4.1.4. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством услуг связи программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя.

4.1.5. Не использовать предоставленный доступ к сети Интернет и другим сетям для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией;

- размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложения файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;

- рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.

4.2. Абоненту запрещается:

4.2.1. Использование идентификационных данных третьих лиц.

4.2.2. Фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в сеть связи Оператора и сеть Интернет.

4.2.3. Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса сети связи Оператора и сети Интернет в явной форме разрешает анонимность.

4.2.4. Умышленное создание, использование и распространение вредоносных программ.

4.2.5. Распространять, передавать, разглашать и продавать свои идентификационные данные третьим лицам.

4.2.6. Производить любые действия по перекоммутации абонентской линии, находящейся в собственности и в зоне технической ответственности Оператора.

4.2.7. Осуществлять последующее оказание услуг связи третьим лицам.

4.3. Абоненту запрещается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети связи Оператора и сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе. В том числе Абоненту запрещены:

4.3.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети связи Оператора (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

4.3.2. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети связи Оператора (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту.

4.3.3. Передача компьютерам или оборудованию сети связи Оператора бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети связи Оператора.

4.4. Абонент в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» несет ответственность за не ограничение доступа несовершеннолетних к информации, представляющей угрозу их жизни, здоровью и развитию.

4.5. Абонент дает согласие на получение от Оператора информации о проводимых Оператором акциях, презентациях и маркетинговых исследованиях, рекламной и иной справочной информации о получаемой или предлагаемой услуге, товаре Оператора и/или его партнеров посредством рассылки материалов по электронной почте, телефонному номеру (в том числе посредством SMS-сообщения) либо посредством рассылки по адресу, указанному Абонентом при заключении Договора.

4.6. Абонент, являющийся собственником помещений (квартиры) в многоквартирном доме, на основании главы 6 Жилищного кодекса Российской Федерации и пункта 3 статьи 6 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» выражает свое согласие на передачу части общего имущества многоквартирного дома (технические этажи, электрощитовые, чердачные и подвальные помещения, кабельные каналы, слаботочные стояки) в пользование Оператору для размещения коммуникаций (сети передачи данных и оборудования), необходимых для оказания услуг связи в рамках Договора.

5. Санкции за нарушение порядка пользования услугами связи

5.1. В соответствии с пунктом 3.12 настоящих Условий Оператор прекращает доступ Абонента к услугам связи путём блокирования лицевого счёта за однократное нарушение пунктов 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4, пункта 4.3 настоящих Условий, а также за неоднократное (два и более раза) нарушение пунктов 4.1.5 и 4.2.3 настоящих Условий.

5.2. Оператор вправе приостановить доступ к услугам связи (заблокировать), в случае, если Абонент в процессе их использования причиняет вред другим Абонентам (неумышленное распространение вирусов, Интернет-червей и других вредоносных программ и т.п.).

5.3. Доступ к услугам связи прекращается (блокируется):

5.3.1. В случае, описанном в пункте 5.1 настоящих Условий, - до момента оплаты Абонентом процедуры разблокирования лицевого счёта;

5.3.2. В случае, описанном в пункте 5.2 настоящих Условий, - до момента устранения причин блокировки (удаление вредоносных программ с персонального компьютера Абонента) и оплаты стоимости разблокировки.

5.4. В случаях, описанных в пунктах 4.2.6 и 4.2.7 настоящих Условий Оператор вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке.

6. Ответственность Оператора и Абонента

6.1. Оператор несёт ответственность перед Абонентом в пределах зоны ответственности Оператора (технических средств и каналов, находящиеся во владении и под управлением Оператора).

6.2. В случае нарушения Оператором пункта 2.2.6 настоящих Условий Абонент вправе требовать компенсацию за период перерыва в предоставлении услуг связи, исходя из 1/720 части абонентской платы в месяц (но не более всей суммы абонентской платы в месяц) за каждый полный час перерыва в оказании услуг связи.

6.3. Оператор освобождается от ответственности вследствие недостатков оказанных услуг связи, если докажет, что вред возник вследствие действий непреодолимой силы (пожар, наводнение, действия органов государственной власти, война и военные действия, землетрясение) или нарушения Абонентом Договора или настоящих Условий.

6.4. Ограничение ответственности Оператора:

6.4.1. Поскольку сеть 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;

6.4.2. Абонент несёт самостоятельную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети связи Оператора и/или сети Интернет;

6.4.3. Оператор не контролирует доступный через сеть связи Оператора и сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для Абонента и третьих лиц материалы и информацию.

6.4.4. Абонент несет полную ответственность за все обращения к услугам связи и действия, предпринятые через обращение к услугам связи, имевшие место при введении пользовательского имени и пароля Абонента.

6.4.5. В процессе пользования услугами связи Абонент должен учитывать, что его неправомерные действия, нарушающие условия договора, повлекшие материальный ущерб, могут квалифицироваться по статьям 272 «Неправомерный доступ к компьютерной информации», 273 «Создание, использование и распространение вредоносных программ для ЭВМ» Уголовного кодекса Российской Федерации. В данном случае при наличии достоверных доказательств Оператор передаёт сведения, подтверждающие факт нарушений в правоохранительные органы.

6.5. Оператор не несет ответственности и не компенсирует затраты связанные с паразитным трафиком поступающим из сети Интернет на прямые IP адреса Абонента.

6.6. Оператор не несет ответственности за действия Абонента по распространению последним объектов авторского права и размещения объектов авторского права в телекоммуникационных сетях без получения соответствующего разрешения правообладателя. Незаконное использование объектов авторского права влечет уголовную, гражданскую, административную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

7. Порядок подачи претензий и их рассмотрение

7.1. При наличии разногласий Оператор и Абонент приложат все возможные усилия для их досудебного разрешения.

7.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг связи Абонент вправе предъявить Оператору письменную претензию.

7.3. Претензия подлежит регистрации Оператором и рассматривается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Претензия должна содержать номер лицевого счёта, ФИО Абонента, а также его адрес для направления ответа.

7.5. К претензии должна прилагаться копия Договора, документы об оплате и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору.

7.6. В претензии Абонент обязан указать на конкретные нарушения и время, когда таковые были допущены.

7.7. При проверке претензии Оператор устанавливает:

7.7.1. Подтверждается ли факт неоказания или ненадлежащего оказания услуг связи собственными данными Оператора, в том числе показаниями оборудования учета объема оказанных услуг связи.

7.7.2. Причину неоказания или ненадлежащего оказания услуг связи.

8. Обработка персональных данных

8.1. Оператор осуществляет обработку следующих персональных данных Абонента: фамилия, имя, отчество; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия, номер, дата выдачи, кем выдан; адрес регистрации; пол; домашний телефон; адрес электронной почты (e-mail).

8.2. Обработка персональных данных Абонента осуществляется Оператором, а также третьими лицами, действующими по поручению Оператора, в целях заключения и (или) исполнения Договора, в том числе организации абонентского, справочно-информационного обслуживания Абонента, оказания ему услуг, технологически связанных с услугами связи Оператора, взыскания дебиторской задолженности за услуги связи, хранения (систематизации, подшивки, составления описей, электронных архивов и пр.) Договора и иной договорной документации, возврата денежных средств, внесенных Абонентом в качестве аванса, осуществления прав и законных интересов Оператора или Абонента и совершения иных действий, неразрывно связанных с исполнением Договора, а также для соблюдения Оператором требований действующего законодательства Российской Федерации.

8.3. Абонент выражает свое согласие на обработку Оператором персональных данных, перечисленных в пункте 8.1 настоящих Условий, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств путем сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, передачи (распространения, предоставления, доступа), обезличивания, блокирования, удаления, уничтожения персональных данных, на поручение обработки указанных персональных данных третьим лицам, а также на передачу третьим лицам сведений об Абоненте, указанных в статье 53 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (за исключением информации, составляющей тайну связи), для целей, определенных пунктом 8.2 настоящих Условий.

Предоставленное в соответствии с настоящим пунктом согласие распространяется на случаи, когда необходимость его получения предусмотрена действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Перечень третьих лиц, осуществляющих обработку персональных данных по поручению Оператора, в случае если такое поручение в соответствии с действующими нормативными правовыми актами возможно только с согласия Абонента, размещается на сайте Оператора в сети «Интернет».

8.4. Обработка персональных данных Абонента осуществляется Оператором в течение срока, определяемого с момента заключения Договора и до истечения установленных нормативными документами сроков, в течение которых Оператор обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных услугах. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных путем направления письменного обращения Оператору. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9. Порядок изменения и расторжения Договора

9.1. Абонент вправе расторгнуть Договор в любое время.

9.2. В случае расторжения Договора Оператор и Абонент в срок до 5 (пяти) банковских дней производят взаиморасчёты. Договор считается расторгнутым с момента завершения взаиморасчётов и подписания соответствующей формы соглашения о расторжении в офисе по фактическому адресу Оператора.

9.3. В случае если Абонент не вносит ежемесячный платёж (абонентскую плату) в течение 6 (шести) месяцев, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке. Задолженность по оплате услуг связи может быть взыскана с Абонента в судебном порядке.

9.4. Абоненту запрещается без предварительного письменного согласия Оператора передавать третьей стороне какие-либо права или обязательства, возникающие Договора.

9.5. Если одно из положений Договора или настоящих Условий является или становится незаконным, недействительным или невыполнимым, такое положение изымается из текста Договора или настоящих Условий, а Договор и настоящие Условия толкуются и применяются так, как если бы подобное незаконное/недействительное условие никогда не было их частью. Оставшиеся положения Договора и настоящих Условий сохраняют полную силу, и на их действие не влияет незаконное/недействительное положение или его изъятие из Договора или настоящих Условий.