

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Указанные ниже определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в договорах об оказании услуг:

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- 1.1. **«Договор»** - договор об оказании услуг, заключаемый между Оператором и Абонентом, именуемый так совместно со всеми Приложениями, Изменениями, Дополнениями, Актами, Заказами на Услуги и Дополнительными соглашениями к нему.
- 1.2. **«Услуги»** - услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании настоящего Регламента и Договора об оказании услуг.
- 1.3. **«Абонентская плата»** - предусмотренный тарифным планом Абонента (тарифными планами Абонента в случае, если Абонент подключает в рамках Договора несколько видов Услуг, каждый вид Услуг определяется отдельным Приложением к Договору) фиксированный платеж за Услуги, оказываемые Абоненту в течение Расчетного периода.
- 1.4. **«Лицевой счет»** – номер счета в Автоматизированной системе расчетов (биллинговой системе) Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, внесенные Абонентом либо удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги.
- 1.5. **«Личный кабинет»** – индивидуальная страница Абонента, создаваемая и поддерживаемая Оператором на сайте: <http://lite-telecom.ru>, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. На данной странице Оператором размещаются счета и счета-фактуры на оплату Услуг, Акты оказанных услуг, информация о подключенных услугах, специальные уведомления Оператора в адрес Абонента, а также иная информация, размещенная в соответствии с Регламентом оказания Услуг и условиями Договора.
- 1.6. **«Баланс Лицевого счета»** - разность между суммой денежных средств, внесенных на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с Лицевого счета.
- 1.7. **«Расчетный период»** – календарный месяц, в котором Абоненту были оказаны Услуги.
- 1.8. **«Инсталляционный платеж»** – платеж, вносимый Абонентом за организацию доступа к Услугам Оператора каждого объекта Абонента, после подписания Договора об оказании услуг.
- 1.9. **«Списание денежных средств с Лицевого счета»** – списание Оператором денежных средств из платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.
- 1.10. **«Оборудование Оператора»** - означает оборудование, принадлежащее Оператору на праве собственности, устанавливаемое (размещаемое) в помещениях Абонента, предназначенное для предоставления Услуг, указанных в соответствующем Приложении к Договору.
- 1.11. **«Оборудование Абонента»** – Оборудование, принадлежащее Абоненту на праве владения, пользования или распоряжения, предназначенное для предоставления Услуг и устанавливаемое в помещениях Абонента. Данное оборудование должно удовлетворять требованиям, предъявляемым Оператором к оборудованию, предназначенному для предоставления Услуг, указанных в соответствующем Приложении к Договору.
- 1.12. **«Оборудование»** - упоминаемые совместно либо отдельно Оборудование Оператора и Оборудование Абонента.
- 1.13. **«Авторизация Абонента»** - осуществление Абонентом, в установленных Оператором случаях, определенных действий, направленных на регистрацию Абонента либо Оборудования в сети связи Оператора, в целях подключения и дальнейшего пользования Услугой, предусмотренной соответствующим Приложением.
- 1.14. **«Правила оказания услуг связи»** - упоминаемые совместно или отдельно Правила оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575, Правила оказания услуг связи по передаче данных, утв. Постановлением Правительства

РФ от 23.01.2006 г. № 32, Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 г. № 310.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент оказания Услуг разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и ООО «Лайт-Телеком» по поводу предоставления услуг ООО «Лайт-Телеком». Регламент содержит условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров об оказании услуг.

3. УСЛУГИ ООО «ЛАЙТ-ТЕЛЕКОМ»

3.1. Перечень Услуг, которые могут быть оказаны Оператором Абонентам в рамках Договоров:

- Услуги передачи данных и телематические услуги (организация доступа и доступ к сети передачи данных, соединение по сети передачи данных, доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, прием и передача телематических электронных сообщений, доступ к услугам связи других взаимодействующих с ООО «Лайт-Телеком» операторов связи);
- Услуги местной телефонной связи и услуги доступа к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;
- Услуги интерактивного телевидения (по сети передачи данных).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен Оператором по желанию Абонента при возникновении технической возможности для оказания других услуг, а также при получении Оператором соответствующих лицензий.

Без получения дополнительной лицензии Оператор имеет право оказывать Абоненту услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень дополнительных услуг изложен Оператором на сайте: <http://lite-telecom.ru>.

3.2. Заказанные Абонентом Услуги, описание абонентской линии, используемые абонентские интерфейсы, технические показатели и стоимость определяются в соответствующих Приложениях к Договору.

3.3. Перечень, виды, состав и наименование Услуг, тарифы на оказываемые Услуги, порядок и форма оплаты Услуг может изменяться Оператором в одностороннем порядке с обязательным предварительным уведомлением Абонента за 10 (десять) рабочих дней до даты введения изменений на сайте: <http://lite-telecom.ru>. В случае несогласия Абонента с изменением, Абонент обязан письменно сообщить об этом Оператору в течение 5(пяти) рабочих дней с момента получения уведомления Оператора. В этом случае Договор, считается расторгнутым с даты введения изменений. Отсутствие письменного несогласия Абонента считается его согласием продолжить работу по Договору на предложенных Оператором новых условиях.

3.4. Порядок организации предоставления Услуг и условия их предоставления Абоненту определяются в соответствующем разделе Регламента оказания Услуг.

4. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЕМ ОПЕРАТОРА

4.1. В целях организации доступа Абонента к Услугам Оператор имеет право передать Абоненту в пользование Оборудование Оператора. По требованию Оператора, размещенному в Личном кабинете, Абонент обязуется вернуть Оборудование Оператора в течение 5 (пяти) рабочих дней

4.2. Абонент обязуется обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, использовать полученное во временное пользование Оборудование Оператора исключительно для целей получения Услуг, не продавать, не сдавать в аренду, не передавать оборудование третьим лицам.

4.3. В случае утраты или повреждения Оборудования с Абонента удерживается в пользу Оператора стоимость Оборудования Оператора, определенная Сторонами в акте приема-передачи Оборудования Оператора.

4.4. В течение пяти рабочих дней со дня окончания действия Договора по любым причинам Абонент обязуется вернуть Оператору Оборудование Оператора в исправном состоянии, полной комплектации и без видимых повреждений по Акту. При невозврате Оборудования Оператора в установленный срок с Абонента удерживается в пользу Оператора стоимость Оборудования Оператора, определенная Сторонами в акте приема-передачи Оборудования Оператора. Также Оператор имеет право удержать с Абонента неустойку в размере 5 (пяти) процентов от стоимости Оборудования Оператора за каждый день просрочки в возврате Оборудования Оператора, но не более стоимости Оборудования Оператора, определенной актом приема-передачи.

4.5. Абоненту запрещен доступ к настройкам, конфигурации и другим параметрам Оборудования Оператора. В случае обнаружения Оператором попыток доступа Абонентом к указанному оборудованию либо установления факта вмешательства, приведшего к сбоям в работе сети, перерыву в предоставлении Услуг либо иным негативным последствиям, Оператор имеет право приостановить Абоненту доступ к Услугам и расторгнуть Договор об оказании Услуг как в части отдельного Приложения, так и в целом. Также Абонент обязан возместить Оператору расходы, связанные с восстановлением работоспособности сети связи либо соответствующего оборудования. Стоимость расходов определяется сметой, составленной Оператором, на основании которой Оператор выставляет Абоненту счет. Счет должен быть оплачен Абонентом в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выставления.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ

5.1. Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания Автоматизированной системы расчетов (биллинговой системы) Оператора, учитывающего объем оказанных Услуг, а также иные основания, предусмотренные условиями Договора и настоящим Регламентом оказания Услуг.

5.2. Расчеты за Услуги производятся в российских рублях с применением абонентской системы оплаты Услуг, если иное не определено выбранным Абонентом тарифным планом.

5.3. При организации доступа Абонента к Услугам Абонент, в соответствии с выставленным счетом, вносит на расчетный счет или в кассу Оператора Инсталляционный платеж в размере, определенном в соответствующем Приложении к Договору. Организация доступа к каждой услуге осуществляется только после внесения Абонентом суммы отдельного Инсталляционного платежа, который должен быть оплачен Абонентом в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты выставления счета. В случае невнесения платежа в указанный срок Договор считается не вступившим в силу и подлежит аннулированию.

5.4. Абонент считается исполнившим свою обязанность по оплате Услуг с момента поступления на расчетный счет или в кассу Оператора денежных средств в полном объеме.

5.5. Услуги, предоставленные Оператором в каждом Расчетном периоде, считаются надлежащим образом оказанными Оператором и принятыми Абонентом на последнюю дату месяца, следующего за Расчетным периодом, если Абонент не предъявил письменную обоснованную претензию, касающуюся объема и качества Услуг.

5.6. Абонент вправе оплачивать Услуги посредством Карт экспресс-оплаты Оператора на условиях, указанных в данных картах.

5.7. ОСОБЕННОСТИ РАСЧЕТОВ С ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

5.7.1. Абонент оплачивает Услуги Оператора авансовым платежом на основании выставленных Оператором счетов. Счет выставляется Оператором до 5 числа месяца, следующего за Расчетным периодом, и должен быть оплачен в полном объеме до наступления периода предоставления услуг. Неполучение счета не освобождает Абонента от обязанности своевременно оплатить предоставленные Услуги. Вместе со счетом Абоненту выставляется акт об оказанных Услугах.

5.7.2. При осуществлении платежа в платежном поручении банку Абонент указывает номер Договора, номер оплачиваемого счета и назначение платежа с тем, чтобы Оператор мог идентифицировать получаемые платежи. Абонент не имеет право менять форму выставленного Оператором счета.

5.7.3. Счета получаются Абонентом самостоятельно в офисе Оператора либо направляются Оператором по почте по адресу, определенному в Договоре как адрес для переписки.

5.7.4. В случае не своевременной оплаты услуг, обязательство Абонента по оплате каждого вида Услуг считается невыполненным, и оказание Услуг может быть приостановлено Оператором.

5.7.5. В случае несогласия с выставленным Оператором счетом за Услугу Абонент в 7-ми дневный срок со дня получения счета может представить мотивированную претензию, при этом Абонент обязан полностью оплатить сумму, указанную в счете Оператора. Перерасчет, в случае признания Оператором претензии Абонента обоснованной, производится в следующем Расчетном периоде путем вычета излишне начисленной Оператором и оплаченной Абонентом суммы. При отсутствии претензий Абонента по истечении 7-ми дневного срока со дня получения Абонентом счета Оператора, Услуга считается полностью оказанной и подлежит оплате Абонентом, претензии по выставленным счетам Оператором не принимаются.

5.8. ОСОБЕННОСТИ РАСЧЕТОВ С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

5.8.1. Оплата Услуг осуществляется Абонентом на основе предоплаты, размер которой Абонент определяет самостоятельно, исходя из перечня подключенных Услуг и выбранных тарифов, а также объема потребляемых Услуг.

5.8.2. Плата за Услуги взимается Оператором путем Списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.

5.8.3. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента первого числа каждого Расчетного периода за полный календарный месяц, включая месяц, в котором производится подключение Абонента. За месяц, в котором производится подключение, Абонентская плата взимается пропорционально количеству оставшихся до конца месяца дней.

5.8.4. С Лицевого счета списываются иные платежи за Услуги, предусмотренные Договором об оказании Услуг, а также Услуги, подключенные Абонентом через Личный кабинет, в порядке, предусмотренном соответствующим Приложением к Договору, либо в порядке, изложенном Оператором в настоящем Регламенте оказания услуг и/или в Личном кабинете.

5.8.5. В случае, если после списания в соответствии с п.5.8.3, п.5.8.4 настоящего Регламента оказания услуг, Баланс Лицевого счета принимает не положительное значение, обязательство Абонента по оплате каждого вида Услуг считается невыполненным и оказание Услуг может

быть приостановлено Оператором.

5.8.6. При несогласии с суммой списанных с Лицевого счета денежных средств Абонент вправе направить Оператору письменную обоснованную претензию в течение месяца с даты списания денежных средств. В случае согласия Оператора с претензией Абонента сумма, подлежащая списанию с Лицевого счета Абонента в месяце, следующем за Расчетным периодом, уменьшается на признанную Оператором обоснованную сумму претензии Абонента.

6. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОР ОБЯЗАН:

6.1. Организовать Абоненту доступ к Услугам в порядке и на условиях, определенных в Договоре об оказании Услуг, настоящем Регламенте оказания услуг либо в Личном кабинете.

6.2. Обеспечить возможность качественного и непрерывного пользования Абонентом Услугами в соответствии с законодательными и иными нормативно-правовыми актами РФ, условиями лицензий, настоящим Регламентом оказания услуг и Договором.

6.3. Обеспечивать возможность доступа Абонента к Услугам 24 часа в сутки, семь дней в неделю, за исключением времени проведения Оператором необходимых ремонтных и/или профилактических работ, о которых Абонент уведомляется не менее чем за 24 часа с указанием продолжительности работ путем размещения соответствующего сообщения на сайте: <http://lite-telecom.ru>.

6.4. Предоставлять Абоненту возможность получения телефонных консультаций службы поддержки по вопросам, касающимся предоставляемых Услуг. Режим работы службы поддержки и контактные телефоны указаны на сайте: <http://lite-telecom.ru>. Информацию по вопросам, касающимся предоставляемых Услуг, Абонент может получить в Личном кабинете.

6.5. Возобновить оказание Услуг Абоненту, если оказание Услуг было приостановлено ввиду недостаточности Баланса Лицевого счета, при наличии на Балансе Лицевого счета денежных средств, достаточных для оплаты Услуг.

6.6. Предоставлять Абоненту данные о суммарном объеме оказанных Оператором Услуг за календарный месяц путем размещения указанной информации по выбору Оператора либо в Личном кабинете Абонента, либо в счете на оплату Услуг, выставляемом Абоненту.

6.7. Уведомлять Абонента об изменении порядка, видов, состава и наименования Услуг, тарифов на оказываемые Услуги, порядка и формы оплаты Услуг, не менее, чем за 10 (десять) рабочих дней до начала введения изменений путём размещения такой информации на сайте: <http://lite-telecom.ru> или в Личном кабинете Абонента.

6.8. Своевременно информировать Абонента об изменении наименования, почтового адреса и/или реквизитов Оператора путем размещения соответствующего извещения на сайте: <http://lite-telecom.ru>.

6.9. Предоставлять Абоненту возможность доступа к Личному кабинету. Доступ к Личному кабинету предоставляется Абоненту с даты заключения Договора об оказании Услуг по дату его расторжения.

7. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

АБОНЕНТ ОБЯЗАН:

7.1. Регулярно (не реже одного раза в неделю) посещать сайт: <http://lite-telecom.ru> для контроля

Баланса Лицевого счета и проверять Личный кабинет на наличие уведомлений, изменений тарифов и прочих сообщений Оператора.

7.2. Поддерживать положительный баланс Лицевого счета, своевременно производя необходимые платежи на расчетный счет (в кассу) Оператора в соответствии с условиями, изложенными в Договоре и разделе 5 настоящего Регламента оказания услуг.

7.3. Использовать для получения Услуг сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям.

7.4. Соблюдать все условия и выполнять требования, изложенные в Договоре, Приложениях к нему и Регламенте оказания Услуг.

7.5. Обеспечить доступ представителей Оператора в помещения Абонента для проведения работ по организации доступа к Услугам, ремонта линий связи или проверки схемы подключения пользовательского (оконечного) оборудования в согласованные с Абонентом сроки. В случае отсутствия не по вине Оператора у представителей Оператора доступа в помещения Абонента в согласованное Сторонами время для организации доступа к Услугам либо для проведения ремонта, настройки оборудования или иных работ по заявке Абонента, повторный выезд представителей Оператора к Абоненту осуществляется за отдельную плату в соответствии с действующими тарифами.

7.6. Обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, переданного Абоненту на условиях, определенных разделом 4 настоящего Регламента оказания услуг.

7.7. В случае расторжения Договора вернуть в течение 5 (пяти) рабочих дней Оборудование Оператора на условиях, определенных разделом 4 настоящего Регламента оказания услуг и Актом приема-передачи Оборудования.

7.8. Не продавать и не передавать третьим лицам Услуги, оказываемые Оператором, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

7.9. Передавать Оператору подписанные Акты сдачи-приема работ/Акты на подключение Услуг/Акты приема-передачи оборудования в порядке и в сроки, определенные разделом 8 и разделом 19 настоящего Регламента оказания Услуг.

7.10. Вносить плату за Услуги, полученные путем совершения конклюдентных действий, то есть действий, свидетельствующих о фактическом пользовании Абонентом Услугами, в полном объеме в соответствии с действующими тарифами и в сроки, установленные разделом 5 настоящего Регламента оказания услуг.

7.11. В соответствии с п.14 Постановления Правительства РФ от 27.08.2005 г. № 538 предоставить Оператору список лиц, использующих окончечное пользовательское оборудование Абонента, заверенный уполномоченным представителем Абонента, в котором указаны их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность (только для Абонентов – юридических лиц).

8. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ (ОКАЗАННЫХ УСЛУГ)

8.1. После осуществления работ по организации доступа Абонента к Услугам и демонстрации представителями Оператора работоспособности организованного канала связи либо подключенного Оборудования, Абонент обязан по получении от Оператора двух экземпляров подписанного Оператором Акта сдачи-приема работ в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их получения подписать и передать Оператору его экземпляры Акта, либо в тот же срок письменный

мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приема работ. В случае не передачи Оператору подписанного Акта либо мотивированного отказа от его подписания в вышеозначенный срок (либо предоставления такого отказа от подписания Акта, который признан Оператором немотивированным), выполненные работы по организации доступа Абонента к Услугам считаются выполненными надлежащим образом и принятыми Абонентом с даты, указанной в Акте сдачи-приема работ.

8.2. Дата начала предоставления Услуг по Договору указывается в соответствующем Акте сдачи-приема выполненных работ (оказанных услуг) и определяется в соответствии с условиями соответствующего Приложения к Договору.

9. ПРАВА ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОР ИМЕЕТ ПРАВО:

9.1. Приостанавливать оказание Абоненту Услуг в полном объеме или частично, разместив уведомление о приостановлении оказания услуг в Личном кабинете, при нарушении Абонентом порядка и сроков внесения платежей.

В случае, если причиной приостановления оказания Абоненту Услуг является нарушение Абонентом иных требований, предусмотренных Договором об оказании Услуг, настоящим Регламентом оказания Услуг, а также установленных законодательством РФ, Оператор после уведомления Абонента об этом через Личный кабинет и при неустранении последним оснований, послуживших причиной приостановления оказания ему Услуг, в трехмесячный срок направляет Абоненту письменное уведомление о предстоящем расторжении Договора. Если Абонент не устранил нарушения в установленный Оператором срок, Оператор по истечении 6 (шести) месяцев с даты направления Абоненту письменного уведомления, расторгает Договор об оказании Услуг в одностороннем порядке. На период приостановления Абоненту оказания Услуг Оператор осуществляет резервирование и поддержку ресурсов, необходимых для получения (возобновления) Услуг Абонентом после устранения последним нарушений, повлекших приостановление оказания Услуг Абоненту. При этом Абонентская плата начисляется Абоненту в полном объеме в счет возмещения расходов Оператора, связанных с исполнением Договора об оказании Услуг.

9.2. В одностороннем порядке изменять перечень, виды, состав и наименование Услуг, тарифы на оказываемые Услуги, порядок и форму оплаты Услуг предварительно уведомив Абонента об указанных изменениях за 10 (десять) рабочих дней путем размещения соответствующего сообщения на сайте <http://lite-telecom.ru> или Личном кабинете.

9.3. Оператор имеет право на полное или частичное прерывание предоставления Услуг, связанное с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, на общий срок не более 4 часов в течение месяца, оповестив Абонента не менее чем за 24 часа до данного перерыва путем размещения соответствующего извещения на сайте: <http://lite-telecom.ru>.

9.4. Оператор имеет право предотвращать, выявлять и останавливать работу так называемых роботов по автоматическому дозвону и массовой рассылке голосовых и текстовых сообщений по сети связи.

10. ПРАВА АБОНЕНТА

АБОНЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

10.1. Отказаться от оплаты услуг связи, не предусмотренных Договором и предоставленных ему без его согласия.

10.2. Назначить по согласованию с Оператором новые сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

10.3. Абонент имеет право изменить тарифный план путем совершения в Личном кабинете определенных действий.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1. В случае наличия зафиксированного технической службой Оператора перерыва в предоставлении Услуг по вине Оператора на период времени более 4-х (четырёх) часов подряд, Оператор на основании соответствующей письменной претензии Абонента при выставлении очередного счета за услуги при очередном Списании денежных средств с Лицевого счета Абонента вычитает из общей суммы данного счета списания денежную сумму в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от ежемесячной Абонентской платы за Услуги за каждый полный и неполный час перерыва в их предоставлении (далее по тексту «Вычет»).

11.2. Правила фиксации перерыва в представлении Услуг и возобновления предоставления Услуг указаны в п.17.7 настоящего Регламента оказания Услуг.

11.3. Ответственность Оператора за любые прямые и косвенные убытки, в том числе упущенную выгоду и ущерб деловой репутации, понесенные Абонентом либо третьей стороной по причинам, связанным с перерывом в предоставлении Услуг, ограничивается санкциями, предусмотренными п.11.1 настоящего Регламента оказания Услуг.

11.4. В случае если почтовое отправление, адресованное Абоненту по адресу, указанному Абонентом в Договоре об оказании услуг как адрес для переписки (почтовый адрес), возвращено Оператору почтовой службой по причине отсутствия Абонента по данному адресу, то данный возврат означает нарушение Абонентом условия п. 4.4 Договора об оказании Услуг, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуг и расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном п.5.1 Договора. Возобновление Услуг в этом случае производится Оператором после получения официального уведомления Абонента об изменении адреса для переписки (почтового адреса).

11.5. Возобновление оказания Услуг Абоненту, если оказание Услуг было приостановлено ввиду недостаточности Баланса Лицевого счета, производится только при наличии на Балансе Лицевого счета денежных средств, достаточных для оплаты Услуг.

11.6. Оператор не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом и любыми третьими лицами за любого рода прямые или косвенные убытки, понесённые как Абонентом, так и любыми третьими лицами, в результате пользования Услугами, получения доступа к ним либо по причине приостановления оказания Услуг Абоненту или расторжения Договора по основаниям, предусмотренным Договором либо Регламентом оказания Услуг, в том числе Оператор не несёт ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или ущерб деловой репутации.

11.7. Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных с помощью предоставляемых по Договору Услуг.

11.8. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования у Абонента или у любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

11.9. Оператор не несет ответственности за отсутствие учета, просрочку в учете платежей Абонента на Лицевом счете в случае поступления на расчетный счет Оператора платежей, оформленных с нарушением условий п.5.7.2 настоящего Регламента оказания Услуг.

11.10. При нарушении Абонентом условия п.4.5 настоящего Регламента оказания Услуг Оператор имеет право удержать с Абонента неустойку в размере 1000 (одна тысяча) рублей.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

12.1. Каждая из Сторон согласилась считать весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении Договора об оказании услуг и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством) другой Стороны.

12.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или Регламентом оказания Услуг, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.

12.3. Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения Договора об оказании Услуг на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия Договора.

13. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора об оказании Услуг либо Регламента оказания Услуг, если докажут, что причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления), препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора об оказании Услуг.

13.2. К обстоятельствам непреодолимой силы Стороны согласились относить крупные аварии, произошедшие не по вине Оператора, на линиях и сооружениях связи Оператора и других операторов связи, сооружения связи, линии и сети связи которых участвуют в формировании сети доступа Абонента к Услугам. Крупной признается авария при которой доступ к услугам связи прекращается более чем у 100 (ста) абонентов как Оператора, так и других операторов связи.

13.3. Сторона, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.

13.4. Сторона, пострадавшая от действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана в трехдневный срок известить другую Сторону об указанных обстоятельствах и их последствиях (как уже наступивших, так и возможных в будущем). Оператор, пострадавший от действия обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренных п.13.1, 13.2 настоящего Регламента оказания Услуг, размещает информацию о возникновении и характере и, соответственно, прекращении таких обстоятельств на сайте: <http://lite-telecom.ru>.

13.5. Сторона, понесшая убытки в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, может потребовать от Стороны, подвергшейся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, документального подтверждения масштабов и влияния обстоятельств непреодолимой силы.

13.6. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 30 (тридцати) дней, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор об оказании Услуг в одностороннем порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления о прекращении действия Договора за 10

14. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

14.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию Услуг, выполнению работ, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию в письменном виде.

14.2. Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров об оказании Услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

14.3. Если споры не будут разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством РФ через судебные органы.

15. ОСНОВАНИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

15.1. Оператор вправе отказаться от исполнения Договора об оказании услуг на следующих основаниях:

15.1.1. Если предоставление Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

15.1.2. Услуги не могут быть предоставлены вследствие каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

15.1.3. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, эксплуатирует используемое для предоставления Услуг Оборудование Оператора с нарушением правил технической эксплуатации,

15.1.4. В соответствии с п.5.1, п.5.2 Договора об оказании Услуг; п.3.3, п.11.4 Регламента оказания Услуг;

15.1.5. В случае нарушения Абонентом положений п.7.3 — 7.5, п.7.8 - 7.10 Регламента оказания Услуг.

15.1.6. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

а) запрета собственника строения (помещения), в котором Абоненту оказываются Услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом строении (помещении) сети связи Оператора;

б) понуждение собственником строения (помещения) Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном строении (помещении);

в) отказ оператора связи – владельца линии связи, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, от дальнейшего предоставления линии связи Оператору для оказания Абоненту Услуг, при условии, что Оператор не нарушал свои обязательства перед владельцем линии связи.

15.1.7. Дополнительные основания для расторжения Договора Оператором могут быть предусмотрены в Приложениях и Дополнениях к Договору.

16. УВЕДОМЛЕНИЯ СТОРОН

16.1. Уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче в письменном виде от одной Стороны Договора другой Стороне, могут передаваться по следующим адресам:

Если получатель – Оператор: ООО «Лайт-Телеком», 141102, Московская область, Щелковский район, г.п. Щелково, ул. Талсинская, д.23 тел./факс +7(496) 251-65-00

Если получатель – Абонент, документы отправляются по адресу, указанному в Договоре об оказании услуг как адрес для переписки (почтовый адрес).

17. СРОКИ И ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

17.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в техническую службу Оператора по телефонам, указанным на сайте <http://lite-telecom.ru> как телефоны службы поддержки, и излагает суть проблемы, при этом Абонент обязан получить от оператора, а оператор ООО «Лайт-Телеком» обязан выдать учетные данные претензии (trouble) (номер (trouble), время и дату регистрации, номер оператора, принявшего уведомление). Без учетных данных заявление не подлежит рассмотрению технической службой Оператора и перерасчет денежных средств в случае, предусмотренном п.11.1 настоящего Регламента оказания Услуг не производится.

17.2. Время реакции Оператора на аварийную заявку Абонента составляет 4 (четыре) часа в рабочие дни с 9:00-19:00 по местному времени и 8 (восемь) часов в выходные и праздничные дни. Оператор в срок не более 24 часов производит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения. В случае, если техническая служба Оператора не подтверждает наличие неисправности (перерыва в предоставлении Услуг), а Абонент настаивает на ее наличии, Стороны создают совместную комиссию из технических специалистов для рассмотрения спорных вопросов с привлечением средств документального контроля состояния сети и оборудования. В течение 2 (двух) дней с момента уведомления Оператора посредством телефонного звонка либо сообщения в Личном кабинете по установленной Оператором форме о возникновении неисправности (наличии перерыва в предоставлении Услуг), Абонент обязан направить Оператору письменную заявку, содержащую сведения о перерыве в предоставлении Услуги.

17.3. В случае, если по результатам диагностики, проведенной Оператором, будет установлено, что неисправность возникла в зоне ответственности Абонента, последний самостоятельно устраняет неисправность либо, при наличии технической возможности у Оператора, имеет право привлечь специалистов Оператора для ее устранения за отдельную плату в соответствии с действующими тарифами.

17.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

17.5. В случае если для диагностики и(или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки Оборудования у Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения, установленного у Абонента им самим либо третьими лицами, и т.п.) Оператор вправе выставить к оплате Абонентом стоимость услуги выезда специалиста Оператора и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим тарифам Оператора.

17.6. В случае нарушения Оператором сроков устранения неисправностей, установленных п.17.4 настоящего Регламента оказания Услуг, Оператор обязан осуществить выставление очередного счета за Услуги очередное списание денежных средств с Лицевого счета с учетом Вычета, определенного п.11.1 Регламента оказания Услуг.

17.7. Началом перерыва в предоставлении услуг считается момент уведомления Абонентом Оператора о фактическом начале перерыва (направления заявления о наличии неисправности),

при условии, что наличие перерыва подтверждается технической службой Оператора. Перерыв в предоставлении Услуги считается законченным в момент возобновления предоставления Услуги.

18. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ

18.1. Оператор предоставляет Абоненту логин и пароль для доступа в Личный кабинет.

18.2. В связи с тем, что пароль Абонента генерируется оборудованием Оператора автоматически и Оператор не имеет возможности узнать пароль Абонента, все действия, совершенные в Личном кабинете, в том числе подключение и отключение Услуг, считаются действиями Абонента, и он несет полную ответственность за последствия указанных действий.

18.3. Абонент имеет право изменить пароль для доступа в Личный кабинет, совершая определенные действия в Личном кабинете. Для изменения пароля в Личный кабинет средствами Оператора, Абонент направляет в адрес Оператора запрос установленной Оператором формы на выдачу нового пароля. Данный запрос направляется также в случае утери пароля Абонентом для его восстановления или выдачи нового.

19. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

19.1. В соответствии с п.2.2. Договора Абонент имеет право воспользоваться дополнительными услугами, перечень, описание и порядок подключения которых определены на сайте <http://lite-telecom.ru> и (или) в Личном кабинете.

19.2. Для подключения дополнительной услуги Абонент совершает в Личном кабинете действия, перечисленные на соответствующей странице Личного кабинета. Датой начала предоставления дополнительной Услуги является дата подключения дополнительной Услуги в Личном кабинете.

19.3. Оплата стоимости дополнительных услуг осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 5 Регламента оказания Услуг.

20. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

20.1. Оператор организует выполнение работ по подключению Абонента к Услуге после заключения Сторонами Договора об оказании Услуг в течение не более 14 рабочих дней с момента поступления Инсталляционного платежа на расчетный счет или в кассу Оператора, при условии соблюдения Абонентом п.20.4 настоящего Регламента оказания Услуг.

20.2. В случае выявления претензий к Абоненту, связанных с оказанием Услуг или иных препятствий (в том числе технического характера) для подключения Абонента, вышеуказанные работы приостанавливаются до устранения данных препятствий, о чем Оператор сообщает Абоненту в письменной форме и по телефону, при этом период времени, на который работы были приостановлены, исключается из расчета срока подключения Абонента.

20.3. В случае, если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения извещения Оператора о готовности к выполнению работ по подключению в помещении Абонента, размещенного в Личном кабинете и (или) по телефону, не выполнит требования п. 20.4 Регламента оказания Услуг, Оператор вправе отказаться от исполнения своих обязательств по Договору об оказании Услуг.

20.4. Оператор выполняет работы по подключению Абонента при условии выполнения Абонентом следующих требований:

20.4.1. предоставление Оператору беспрепятственного доступа в помещение Абонента для организации доступа Абонента к Услуге, в соответствии с п.7.5 настоящего Регламента оказания

20.4.2. отсутствие неисполненных финансовых обязательств Абонента перед Оператором.

20.5. Связь между компьютером Абонента и сетью Интернет осуществляется через абонентское оборудование (сетевую карту или адаптер), имеющееся у Абонента. Для получения Услуги Абоненту выделяется один динамический IP-адрес. За дополнительную плату Абонент может заказать выделение статического (реального) IP-адреса.

20.6. Представители Оператора в процессе организации доступа Абонента к Услуге демонстрируют на своем оборудовании работоспособность цифрового канала связи и возможность получения Услуги Абонентом. Настройку своего оконечного оборудования (компьютера) или локальной вычислительной сети для получения Услуг Абонент производит самостоятельно.

20.7. Абонент имеет право заказать Оператору выполнение работ по настройке оконечного оборудования. Данная услуга оплачивается Абонентом по отдельному тарифу. При настройке оконечного оборудования Абонента в целях пользования Услугами Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту.

20.8. Абонент обязуется строго соблюдать Правила пользования услугой доступа к сети Интернет. В случае нарушения данных Правил Оператор вправе отказаться от исполнения Договора (в части соответствующего Приложения на услугу Интернет по технологии ETHERNET) в соответствии с п.5.1. Договора об оказании Услуг.

20.9. Оператор не отвечает за обеспечение защиты от несанкционированного доступа к программному обеспечению и оборудованию, используемому для получения Услуг и находящемуся на объектах Абонента.

20.10. Оператор вправе временно ограничить суммарную полосу пропускания трафика Абонентам, использующим ресурсы сети связи Оператора в качестве доступа к пиринговым файлообменным сетям (в том числе, с использованием технологии распределённого распространения файлов BitTorrent и пр.), если такое использование приводит к увеличению объема трафика и снижает общую полосу пропускания трафика для других Абонентов Оператора.

20.11. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.

20.12. Зона эксплуатационной ответственности Оператора – от узла связи Оператора до ввода линии связи в здание (помещение), принадлежащее Абоненту. Зона эксплуатационной ответственности Абонента – от ввода линии связи в здание (помещение) Абонента до оконечного устройства (включая само оконечное устройство).

20.13. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, если данные перерывы вызваны поломками (неполадками) в зоне эксплуатационной ответственности Абонента, в том числе:

20.13.1. повреждением (не работой) линии связи либо оконечного устройства, расположенных в помещении Абонента;

20.13.2. отказом электропитания в помещении Абонента.

20.14. Единицей измерения предоставленных Услуг является 1 Мбайт данных. 1 Мбайт состоит из 1024 Кбайт. 1 Кбайт состоит из 1024 Байт. Таким образом, 1 Мбайт равен 1048576 байт.

21. ИНТЕРНЕТ ПО ТЕХНОЛОГИИ WIMAX

21.1. Для получения Абонентом доступа к Услугам, Оператор выделяет Абоненту индивидуальный динамический IP-адрес. За дополнительную плату Абонент может заказать выделение статического (реального) IP-адреса.

21.2. Услуги предоставляются на сети Оператора. Для предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператор устанавливает оконечное оборудование, являющееся собственностью Абонента, которое включает два блока: блок внутренней установки – IDU (внутренний модем), предназначенный для размещения в помещении Абонента, и блок внешней установки – ODU (радиочастотный блок и внешняя антенна), размещаемый на крыше или внешней стене здания в котором будет оказываться Услуга доступа к Интернету по технологии WIMAX.

21.3. Не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления Абонента на подключение Интернета по технологии WIMAX Оператор проводит подготовительные работы с целью определения технической возможности подключения Абонента к сети Оператора по указанной технологии. В случае, если для определения технической возможности подключения Оператору необходим доступ в помещение Абонента, последний обязан его обеспечить, в соответствии с п.7.5 настоящего Регламента оказания Услуг.

21.4. В случае положительного результата подготовительных работ, Оператор сообщает об этом Абоненту по контактному телефону Абонента, оставленному в заявлении на подключение, и приглашает для подписания Договора об оказании Услуг и оплаты Инсталляционного платежа.

21.5. В течение 14 (четырнадцати) рабочих дней после поступления суммы Инсталляционного платежа на расчетный счет или в кассу Оператора и на основании двусторонне подписанного Договора об оказании Услуг Оператор организует выполнение работ по подключению Абонента к сети Интернет по технологии WIMAX при условии соблюдения Абонентом п.21.8 настоящего Регламента оказания Услуг.

21.6. При выявлении претензий к Абоненту, связанных с оказанием Услуг или иных препятствий (в том числе технического характера) для подключения Абонента, вышеуказанные работы приостанавливаются до устранения данных препятствий, о чем Оператор сообщает Абоненту в Личном кабинете или по телефону, при этом период времени, на который работы были приостановлены, исключается из расчета срока подключения Абонента.

21.7. В случае, если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения извещения Оператора о готовности к выполнению работ по подключению в помещении Абонента, размещенного в Личном кабинете или после уведомления Абонента по телефону, не выполнит требования п. 21.8 Регламента оказания Услуг, Оператор вправе отказаться от исполнения своих обязательств по Договору об оказании Услуг.

21.8. Оператор выполняет работы по подключению Абонента при условии выполнения Абонентом следующих требований:

21.8.1. предоставление Оператору беспрепятственного доступа в помещение Абонента для организации доступа Абонента к Услуге, в соответствии с п.7.5 настоящего Регламента оказания услуг.

21.8.2. отсутствие неисполненных финансовых обязательств Абонента перед Оператором.

21.9. Представители Оператора в процессе подключения Услуги демонстрируют на своем оборудовании работоспособность цифрового канала связи и возможность получения Услуги Абонентом. Настройку своего окончного оборудования (компьютера) Абонент производит самостоятельно.

21.10. Абонент имеет право заказать Оператору выполнение работ по настройке окончного оборудования. Данная услуга оплачивается Абонентом по отдельному тарифу. При настройке окончного оборудования Абонента в целях пользования Услугами Оператор вправе вносить необходимые изменения в конфигурацию аппаратной и программной частей компьютера Абонента. При этом Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера Абонента используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту.

21.11. Абонент обязуется строго соблюдать Правила пользования услугой доступа к сети Интернет. В случае нарушения данных Правил Оператор вправе отказаться от исполнения Договора (в части соответствующего Приложения на услугу Интернет по технологии WIMAX) в соответствии с п.5.1. Договора об оказании Услуг.

21.12. Оператор вправе временно ограничить суммарную полосу пропускания трафика Абонентам, использующим ресурсы сети связи Оператора в качестве доступа к пиринговым файлообменным сетям (в том числе, с использованием технологии распределённого распространения файлов BitTorrent и пр.), если такое использование приводит к увеличению объема трафика и снижает общую полосу пропускания трафика для других Абонентов Оператора.

21.13. Оператор не отвечает за обеспечение защиты от несанкционированного доступа к программному обеспечению и оборудованию, используемому для получения Услуг и находящемуся на объектах Абонента.

21.14. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.

21.15. Зона эксплуатационной ответственности Оператора – от узла связи Оператора до порта блока внешней установки – ODU (радиочастотный блок и внешняя антенна), размещенной на крыше или внешней стене здания, в котором Абоненту оказываются Услуга доступа к Интернету по технологии WIMAX. Зона эксплуатационной ответственности Абонента – от вышеуказанного порта блока внешней установки (включительно) до окончного абонентского устройства (включая само абонентское устройство).

21.16. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг Интернета по технологии WIMAX, если данные перерывы вызваны:

21.16.1. утратой или повреждением Оборудования не по вине Оператора;

21.16.2. повреждением (не работой) линии связи, расположенной в помещении Абонента;

21.16.3. отказом электропитания в помещении Абонента.

21.17. Качество предоставляемых Услуг может ухудшаться под воздействием естественных причин, влияющих на условия распространения радиоволн (метеорологические условия и проч.), что не является нарушением условий предоставления Услуг.

21.18. Единицей измерения предоставленных Услуг является 1 Мбайт данных. 1 Мбайт состоит из 1024 Кбайт. 1 Кбайт состоит из 1024 Байт. Таким образом, 1 Мбайт равен 1048576 байт.

22. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕТЬЮ ИНТЕРНЕТ

22.1. Изложенные ниже правила, обязательны для АБОНЕНТА при использовании сетью Интернет (далее «Сеть»).

Сеть представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) использования Сетью. В основу настоящего раздела положены общепринятые нормы работы в Сети, направленные на то, чтобы деятельность каждого Абонента Сети не мешала работе других Абонентов.

Правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов, и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми Абонентами этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В соответствии с этим положением, любые действия АБОНЕНТА, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего раздела Регламента оказания Услуг.

22.2. При использовании Услугами Абонент принимает на себя обязательства:

- Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит Российскому Федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;
- Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;
- Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя;
- Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;
- Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной 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.
 - Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
 - Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы

и электронные списки рассылки.

- Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
- Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

- Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

- Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

- Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

- Не использовать каналы связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

- Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

- Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:

- Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
- Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
- Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);

общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);

средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети

Регламент оказания услуг в редакции от «01» января 2015 года
(открытые прокси-серверы и т.п.);

общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;

электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без
возможности ее отмены.