

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «КУРСКТЕЛЕКОМ»
_____ М.А.Сазонова

23 октября 2015 г.

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ДОМАШНИЙ ИНТЕРНЕТ» ООО «КУРСКТЕЛЕКОМ»

Термины и определения

1. Оператор - субъект хозяйствования, который на основании лицензии и на договорных условиях предоставляет абонентам доступ к локальной сети Оператора и сети Интернет. В настоящем Регламенте – ООО «Курсктелеком».
2. Абонент — пользователь услуги «Домашний интернет», с которым заключен договор об оказании услуг (далее - Договор).
3. Личный кабинет – web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются Заказ услуг Абонентом, а также размещаются уведомления Оператора в адрес Абонента.

Краткое описание услуги

- 1.1. Услуга «Домашний Интернет» (далее — Услуга) представляет собой подключение персонального компьютера Абонента к городской сети Оператора выделенной абонентской линией по технологии Ethernet. Подключение ПК Абонента производится к порту 10/100 Mbit коммутатора жилого дома. Коммутаторы жилых домов объединены по технологии Gigabit Ethernet в компьютерную сеть микрорайона, подключенную к единой городской сети передачи данных Оператора.
- 1.2. Скорость доступа Абонентов к сети Интернет на тарифных планах, не ограниченных по объёму входящей/исходящей информации, ограничивается в соответствии с условиями тарифного плана.
- 1.3. Доступ Абонентов всех тарифных планов услуги «Домашний Интернет» к ресурсам городской сети передачи данных, размещенных на серверах Оператора и персональных компьютерах других Абонентов, осуществляется на скорости **10/100Mbit/s**.
- 1.4. Взаимодействие ПК абонентов в сети Оператора организуется по технологии VLAN. Все персональные компьютеры Абонентов подключены к сети в рамках единого адресного пространства публичной VLAN/ пула выделенных публичных VLAN.
- 1.5. Клиенту предоставляется Ethernet порт для подключения только одного ethernet устройства (на Ethernet порту разрешен один MAC адрес сетевого устройства клиента). В связи с этим клиент не может непосредственно подключать свои LAN к Ethernet порту провайдера. Для подключения своих LAN к Ethernet порту клиент может использовать любой маршрутизатор.
- 1.6. Абоненты самостоятельно определяют статус своего компьютера и собственную политику безопасности в сети Оператора и сети Интернет.
- 1.7. Бесплатно Абоненту услуги «Домашний Интернет» предоставляется:
- доступ к внутренним ресурсам пользователей услуги «Домашний Интернет».

2. Заключение договора с Абонентом

- 2.1. Услуга «Домашний Интернет» оказывается Абоненту Оператором только при наличии технической возможности. Под техническими возможностями понимается наличие: подключения дома Абонента к сети Оператора, свободного порта коммутатора в данном жилом доме, ключей от чердачных помещений, ящиков электропитания (в подъездном помещении). Отсутствие технической возможности может служить основанием для отказа Абоненту в подключении услуги и заключении договора.
- 2.2. При наличии технической возможности и согласия Абонента с условиями и положениями настоящего регламента, типового договора и выбранного тарифного плана стороны заключают договор возмездного оказания Услуг.
- 2.3. Договор возмездного оказания Услуги «Домашний Интернет» не является публичной офертой.
- 2.4. Физическое лицо вправе заключить договор и стать Абонентом услуги «Домашний Интернет» только **под своим именем**. Заключение договора под именем другого лица не допускается.
- 2.5. Заключение договора можно осуществить в офисе компании по адресу: **г. Курск, ул. Можаяевская, 2А**, а так же через промоутера в период проведения акции.
- 2.6. При заключении договора Абонент обязан сообщить Оператору свои паспортные данные, либо данные другого документа, удостоверяющего личность.
- 2.7. При заключении договора Оператор осуществляет регистрацию Абонента в системе учета. При регистрации Абонент должен указать:
 - кодовое слово;
 - фразу-подсказку, позволяющую Абоненту, вспомнить кодовое слово.
 - контактную информацию.

Оператор самостоятельно присваивает Абоненту регистрационные данные:

- имя пользователя (логин);
- пароль для входа в сеть.

Контактные данные и необходимые для соединения с сетью настройки Оператор указывает в Карте абонента, которая выдаётся Абоненту при подключении.

- 2.8. Оператор имеет право в безусловном порядке передать свои права и обязанности по Договору третьему лицу, являющемуся правопреемником Оператора в части, касающийся выполнения обязательств перед Абонентом по Договору.

3. Подключение персонального компьютера Абонента к узлу Оператора

- 3.1. Подключение персонального компьютера (ПК) Абонента к узлу Оператора осуществляется выездной бригадой технических специалистов Оператора по будним дням с 08:00 до 17:00. В работы по подключению входят: выполнение Оператором монтажных работ по прокладке абонентской выделенной линии от ближайшего домового коммутатора до персонального компьютера Абонента; выполнение Оператором работ по настройке соединения ПК Абонента с сетью Интернет и городской сетью Оператора.
- 3.2. Оператор осуществляет работы по подключению ПК Абонентов в порядке очереди. Дата и время проведения работ согласовывается сторонами при заключении договора.
- 3.3. Подключение абонента производится в течение месяца со дня заключения договора.
- 3.4. По окончании работ Абонент должен поставить подпись в акте приема-сдачи работ (наряде). Дата подписания наряда считается датой начала предоставления услуг и является основанием для дальнейших расчетов.

Выполнение Оператором монтажных работ

- 3.5. Монтажные работы, выполняемые Оператором при первичном подключении, заключаются в прокладке абонентской выделенной линии от ближайшего домового коммутатора до персонального компьютера Абонента.
- 3.6. Под выполнением монтажных работ в помещении Абонента подразумевается предоставление кабеля (витая пара 5-й категории, 4-х парный кабель в оболочке, диаметром 5 мм).
- 3.7. В обязанности технических специалистов Оператора не входит перемещение мебели для доступа к местам крепления кабеля в помещении Абонента или закладка кабеля в кабель-каналы. Если при проведении монтажных работ используются дополнительные материалы (кроме витой пары для внутренних работ и скоб), то их стоимость оплачивается Абонентом отдельно, в соответствии с Пейскурантом на монтажные и инженерные работы, размещенным по адресу: www.r46.ru/tarifs.php
- 3.8. Для подключения персонального (ПК) Абонента выделяется 15 метров витой пары, превышение метража оплачивается как дополнительные услуги, согласно Прейскуранту на монтажные и инженерные работы, размещенному по адресу: www.r46.ru/tarifs.php.

Выполнение Оператором работ по настройке соединения

- 3.9. Работы по первичному подключению осуществляются Оператором только после окончания монтажных работ.
 - 3.10. Дата и время проведения работ могут быть изменены сторонами по согласованию не позднее, чем за 24 часа до ранее согласованной даты. Изменение места и времени проведения работ может быть согласовано Абонентом с дежурным оператором Бюро Ремонта по телефону 399-003, доб.2, в рабочее время.
 - 3.11. Первичное подключение ПК Абонента к узлу оператора является одноразовой безвозмездно оказываемой услугой.
 - 3.12. Для выполнения работ по настройке соединения необходимо наличие сетевого адаптера (сетевой карты) Ethernet 10/100Mbit.
 - 3.13. По окончании работ Абоненту передается регистрационная карта с указанием параметров для настройки соединения.
 - 3.14. Если технический специалист выполнил визит к Абоненту в согласованное с Абонентом и службой технической поддержки время и не смог выполнить работу по первичной (вторичной) настройке оборудования Абонента по причинам, не зависящим от Оператора:
 - Абонент отсутствовал в месте встречи;
 - Абонент не предоставил работоспособное оборудование для выполнения работ
- Вызов считается платным (стоимость вызова определена Прейскурантом на монтажные и инженерные работы, размещенным на сайте Оператора по адресу: www.r46.ru/tarifs.php).
- 3.15. После проведения работ по подключению Оператор не несет ответственности за качество связи в случае произведенных Абонентом изменений: смена оконечного устройства, операционной системы компьютера, настроек подключения, месторасположения оконечных устройств и оборудования и т.п.
 - 3.16. Техническое обслуживание внутриквартирной проводки и восстановление работоспособности сетевого подключения производится на платной основе, если сбой сетевого подключения произошел вследствие действий Абонента, либо неисправности/сбоев оборудования или программного обеспечения, предоставленного Абонентом. Стоимость платных работ определяется Пейскурантом на монтажные и инженерные работы, размещенном по адресу: www.r46.ru/tarifs.php

4. Техническая поддержка Абонента

- 4.1. Техническая поддержка Абонента осуществляется по тел. **(4712) 399-003, доб.3.**
- 4.2. Техническая поддержка включает в себя:
 - консультацию по телефону о подключении и настройке оконечного оборудования;
 - устранение неисправностей, поддающихся дистанционному устранению.

- 4.3. Инициатором устранения неисправности, препятствующей получению Абонентом услуг связи, всегда является Абонент. Заявка считается принятой и помощь в решении технических вопросов Абоненту будет оказана только в случае обращения Абонента с описанием конкретной проблемы (номер ошибки, наличие/отсутствие соединения и/или сервиса), с указанием номера договора и номера телефона для связи с Абонентом.
- 4.4. В случае возникновения проблем с доступом в сеть Абоненту предлагается действовать по принципу «сначала проверь себя», для этого необходимо:
- перезагрузить компьютер;
 - отсоединить и вновь подсоединить сетевой кабель к системному блоку;
 - убедиться, что кабель не поврежден и не пережат мебелью;
 - проверить, что подключение по сети находится в состоянии «подключено»;
 - уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки компьютера.
 - удалить старое соединение и установить новое, воспользовавшись настройками, указанными в Карте абонента (при наличии соответствующей теоретической подготовки).
- Выполнение указанных пунктов позволит Абоненту избежать платных необоснованных вызовов.
- 4.5. В случаях, когда совместная с Абонентом диагностика по телефону однозначно выявляет неработоспособность (или подозрения на неработоспособность) именно сети Оператора, а не оборудования Абонента и не повреждение линии связи в помещении Абонента), службой технической поддержки заполняется **аварийная** заявка. Нормативный срок исполнения аварийной заявки от Абонента - **48 часов** с момента ее заполнения.
- 4.6. В случаях, когда совместная с Абонентом диагностика выявляет причину невозможности установления соединения с сетью в неисправности оборудования Абонента, в повреждении линии связи в помещении Абонента или в настройке ПО Абонента, неумелом обращении Абонента со своим компьютером, Абонент обязан своими силами (или за свой счет) устранить причину неисправности. Устранением неисправностей такого рода может заниматься специалист Оператора на платной основе, согласно Прейскуранту, без нормативов по времени. Согласовать дату проведения восстановительных работ и их стоимость Абонент может по телефонам **(4712) 399-003, доб.3**. Для решения вопросов, не требующих немедленной реакции, рекомендуется использовать электронную почту: **helpdesk@kursktelecom.ru**.

5. Порядок проведения расчетов и оплаты услуги

Для абонентов действующих тарифных планов (не ограниченных по объёму входящей/исходящей информации)

- 5.1. В соответствии с условиями выбранного тарифного плана Абонент оплачивает только абонентскую плату.
- 5.2. Ежемесячная абонентская плата вносится Абонентом в виде предоплаты за последующий месяц работы. списание денежных средств происходит в **00.00 часов** первого числа календарного месяца.
- 5.2.1. При первичном подключении к услуге, если подключение произошло не первого числа текущего месяца, абонентская плата за текущий месяц пересчитывается, исходя из оставшегося количества дней текущего месяца.
- 5.3. Ежемесячная абонентская плата по тарифу Абонента может изменяться Оператором в связи с изменениями законодательства, решениями органов государственной власти и управления, а также конъюнктурой рынка и повышением расходов оператора на обслуживание и т.д.

Пункты приема платежей.

- 5.3. Оплата услуг Интернет производится в пунктах приема платежей по следующим адресам:
- офис ООО «Курсктелеком», г. Курск, ул. Можаяевская, 2А
 - по адресам, указанным на сайте **www.r46.ru**, в разделе «СПОСОБЫ ОПЛАТЫ».

Порядок приема платежей.

5.4. В офисе Оператора по адресу: ул. **Можаевская, 2А**, прием платежей осуществляется без взимания комиссии. Лицевой счет пополняется в течение пятнадцати минут после внесения оплаты.

5.5. При пополнении счёта другими способами, указанными на сайте **www.r46.ru**, в разделе «СПОСОБЫ ОПЛАТЫ», Абонент обязан самостоятельно ознакомиться со взимаемой комиссией и сроками зачисления средств на счёт Оператора.

5.6. Пополнение счёта производится по номеру Договора между Абонентом и Оператором.

5.7. Оператор не несёт ответственности за ошибочное зачисление абонентом средств на лицевые счета других операторов и за использование Абонентом сомнительных способов оплаты, которые отсутствуют в перечне официальных способов на сайте Оператора.

6. Изменение перечня получаемых дополнительных услуг.

6.1. После заключения Договора и начала оказания Услуг Оператором Абонент вправе, помимо выбранного тарифного плана, воспользоваться дополнительными услугами, указанными на сайте Оператора **www.r46.ru**.

6.2. Подключая дополнительные услуги посредством Личного кабинета, абонент получает необходимую информацию по данным услугам непосредственно при подключении.

Дополнительная услуга «Выделенный IP-адрес»

6.3. Дополнительная услуга «**Выделенный IP-адрес**» подключается по заявлению Абонента в офисе Оператора. Ежемесячная стоимость услуги, указанная на сайте Оператора в разделе «ТАРИФЫ», является фиксированной и взимается за календарный месяц в полном объёме, независимо от даты подключения услуги.

6.4. После оплаты услуги, номер выделенного IP-адреса сообщается Абоненту посредством sms-сообщения, либо по телефону.

6.5. Услуга доступа в Интернет и услуга «**Выделенный IP-адрес**» имеют одинаковый приоритет при оплате. Таким образом, при недостатке средств на счете Абонента хотя бы на одну из подключенных услуг, абонент не может использовать ни одну из них.

6.6. Для отказа от услуги «**Выделенный IP-адрес**» необходимо написать заявление в офисе Оператора.

6.7. Абонент обязуется не распространять спам, не вести деятельность, противоречащую законодательству РФ, не наносить прямо или косвенно вред сетям Оператора посредством использования услуги «**Выделенный IP-адрес**».

6.8. В случае нарушения Абонентом п.6.7, Оператор вправе автоматически отключить Абонента от услуги «**Выделенный IP-адрес**» и в дальнейшем отказать данному Абоненту в повторном ее предоставлении. При этом средства, внесенные в счет оплаты за текущий месяц, возврату не подлежат.

Дополнительная услуга «Турбокнопка»

6.9. Услуга «**Турбокнопка**» предоставляет возможность временно увеличивать скорость доступа к сети Интернет до 90Мбит/с. Это максимальная скорость доступа при использовании услуги. Скорости услуги и тарифного плана не суммируются.

6.10. Услуга «**Турбокнопка**» активируется через Личный кабинет Абонента только при наличии достаточных свободных средств на счёте. Точное время активации услуги абонент может указать самостоятельно из расчёта на текущую дату.

6.11. Услуга «**Турбокнопка**» отключается через указанное абонентом время, кратное одному часу. Денежные средства списываются за каждый отработанный час с момента начала действия услуги.

6.12. Услуга «**Турбокнопка**» отключается автоматически при нехватке денежных средств на счете абонента при расчете на будущий час работы услуги. После заказа и в период действия турбо-режима абонент не может отказаться от услуги «**Турбокнопка**» или подключить ее повторно.

Бонусное ТВ

6.13. Оператор по своему усмотрению может предоставлять Абоненту возможность пользования бонусными (дополнительными и/или временными) программами /акциями /дополнениями /приложениями /сервисами /опциями, включающими предоставление услуг связи для целей кабельного телевизионного вещания (далее – «Бонусное ТВ»).

6.14. Возможность получения Бонусного ТВ, условия его получения на отдельных Тарифных планах, перечень предоставляемых телевизионных каналов утверждаются Оператором самостоятельно и могут быть изменены им в любое время при условии уведомления Абонента не менее чем за 10 (десять) дней до вступления в силу изменений в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

6.15. Просмотр Абонентом каналов Бонусного ТВ возможен только при наличии оплаченного доступа к Услугам (доступ к сети Интернет) в соответствии с выбранным Тарифным планом.

6.16. Абонент вправе не использовать доступ к Бонусному ТВ путем отказа от просмотра телеканалов. В этом случае Оператор не производит Абоненту никаких возмещений.

6.17. Оператор оставляет за собой право в случае закрытия, изменения стоимости или не востребоваемости ТВ-канала у абонентов отказаться от его трансляции в своих сетях или произвести замену.

7. Правила пользования услугами

7.1. При использовании услуг Оператора связи Абонент принимает на себя следующие обязательства:

7.1.1. Не использовать физическое соединение с сетью Оператора для подключения иных устройств, кроме ПК Абонента;

7.1.2. Не предоставлять услуг Оператора связи третьим лицам без письменного согласия (договора) со стороны Оператора связи, как проводным так и беспроводным способом, используя любое оборудование;

7.1.3. Не распространять через сеть Оператора и сеть Интернет любую информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству;

7.1.4. Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;

7.1.5. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг Оператора программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;

7.1.6. Не использовать предоставленный доступ к Сети и другим сетям для распространения ненужной получателю незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "СПАМ"). 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 сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, 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;

- 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.

7.2. Абоненту запрещается:

- использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов 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);

- организовывать несанкционированный, противозаконный доступ к Сети третьим лицам, как проводным так и беспроводным способом через точки Wi-Fi. При этом не учитывается, извлекает Абонент финансовую прибыль или организует некоммерческий HotSpot;

- фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в Сеть;

- использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

7.3. Не допускается осуществление попыток 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 запрещены:

- 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;

- передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

8. Обязанности сторон:

8.1. Оператор обязуется круглосуточно предоставлять Абоненту услуги, в соответствии с Договором и настоящим Регламентом.

8.2. Абонент обязан:

8.2.1. Использовать услуги Оператора только легальным образом.

8.2.2. Контролировать использование своих технических средств, включая защиту от несанкционированного доступа.

8.2.3. Своевременно производить оплату предоставляемых услуг в соответствии с действующими Прейскурантами.

8.2.4. Строго придерживаться процедур и протоколов, используемых Оператором, рекомендаций и методических указаний персонала Оператора.

8.2.5. Самостоятельно контролировать наличие средств на Лицевом счете.

8.2.6. Абонент обязан самостоятельно следить за изменениями Регламента на сайте www.r46.ru.

8.2.7. Абонент является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг Оператора третьим лицам, любым технологическим способом, если на это нет письменного согласия Оператора.

- 8.3. При получении жалобы либо при самостоятельном обнаружении злоумышленных или неправомерных действий Абонента Оператор проводит изучение обстоятельств таких действий и принимает решение о приостановке либо прекращении предоставления Услуг и/или обращении в органы охраны правопорядка. При квалификации действий Абонента Оператор руководствуется:
- действующим законодательством;
 - настоящим Регламентом и общепринятыми нормами поведения в сети;
 - требованиями политики безопасности узла Оператора;
 - жалобами пострадавшей стороны в форме письма, электронного письма, звонка по телефону и др., в которых предоставлена информация о злоумышленных действиях, причинении морального или материального ущерба или нарушении действующего законодательства.
- 8.4. В случае неумышленных или умышленных действий Абонента, повлекших создание помехи для других Абонентов сети, Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление Услуг до устранения причин помехи или отключить ПК Абонента от сети.
- 8.5. Если в течение месяца после приостановки предоставления Услуг сохраняется ситуация, повлекшая приостановку Услуг, Оператор имеет право прекратить предоставление Услуг.
- 8.6. В случае систематического нарушения Абонентом Регламента пользования Услугами предоставление Услуг прекращается. Приостановка или прекращение предоставления Услуг Абоненту в вышеперечисленных случаях производится Оператором в безусловном порядке. При прекращении предоставления Услуг Абоненту направляется уведомление о расторжении Договора о предоставлении услуг.
- 8.7. Оператор имеет право на ограничение предоставляемой услуги, либо полное прекращение обслуживания в случае выявления Оператором фактов предоставления Абонентом доступа к Сети третьим лицам как проводным, так и беспроводным способом (организация зон Wi-Fi).
- 8.8. Оператор имеет право отказать Абоненту в повторном подключении к Услугам после прекращения предоставления Услуг, если за Абонентом числится непогашенная задолженность либо, если предоставление Услуг было прекращено вследствие злонамеренных действий Абонента, в том числе при предоставлении Абонентом доступа к Сети третьим лицам как проводным, так и беспроводным способом — (организация зон Wi-Fi).
- 8.9. Оператор имеет право в безусловном порядке применять специальные технические средства и вводить ограничения для предотвращения несанкционированного подключения третьих лиц, как проводным так и беспроводным способом.
- 8.10. Оператор имеет право при несанкционированной организации доступа к Сети трех лиц, передачу информации в соответствующие фискальные организации (подразделение Министерства внутренних дел России, Управление «К»), для дальнейшего расследования и принятия соответствующих административных мер.
- 8.11. В любой момент в одностороннем порядке изменять Прейскурант, в том числе цены на услуги, тарифы, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим, предварительно уведомив Абонента посредством публикации сообщения на официальном сайте Оператора с указанием точной даты начала действия новых цен. При своем несогласии с любым изменением Прейскуранта, тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим Абонент должен немедленно прекратить использовать услугу. Если после вступления указанных изменений в силу Абонент продолжил использование услуги, то этим фактом Абонент подтверждает согласие с внесенными изменениями.
- 8.12. Оператор производит техническое обслуживание и ремонтные работы на всем протяжении сети от узла Оператора до отвода абонентской коробки, установленной на лестничной площадке Абонента.
- 8.13. При обнаружении аварийных ситуаций, ухудшения качества или неработоспособности Услуг, Абонент имеет право обратиться в службу поддержки по телефонам **(4712) 399-003, доб 3**. круглосуточно или по электронной почте по адресу: **helpdesk@kursktelecom.ru**.

- 8.14. Оператор направляет специалистов для выполнения ремонтных работ в максимально возможный короткий срок, не превышающий **48 часов**. Указанный срок установлен без учета дополнительных работ, связанных с авариями магистральных, тепловых, газовых и электрических сетей, а также с хищениями оборудования сети, другими форс-мажорными обстоятельствами. Срок выполнения работ в указанных случаях регламентируется Инструкцией по проведению аварийно-восстановительных работ.
- 8.15. Оператор не несет ответственности за сбои и неполадки, связанные с невыполнением Абонентом инструкций по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения Абонента, а также вызванные использованием Абонентом нелегального программного обеспечения.
- 8.16. В спорных случаях Оператор вправе на собственном компьютере продемонстрировать Абоненту работоспособность сетевого подключения и возможность получения Услуг по месту нахождения Абонента. Работоспособность сетевого подключения в ходе такой демонстрации будет считаться подтверждением исполнения обязательств Оператор по предоставлению Услуг Абоненту.
- 8.17. Оператор имеет право проводить плановые ремонтные и профилактические работы на своем оборудовании с временной приостановкой предоставления Услуг с предварительным уведомлением Абонента на сайте www.r46.ru не менее, чем за 12 часов до начала работ, выбирая время для проведения таких работ в часы наименьшей загрузки сети. Суммарная продолжительность ремонтных и профилактических работ на оборудовании Оператора не должна превышать 48 часов в месяц.

9. Ответственность сторон.

- 9.1. За невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.2. Оператор не несет ответственности за разглашение паролей и кодов по вине Абонента.
- 9.3. Оператор не несет ответственность за невозможность получения (использования) Услуг, возникшую в связи с отсутствием у Абонента необходимых для этого знаний и навыков. Оператор не производит обучение Абонента в целях получения указанных знаний.
- 9.4. Оператор не предоставляет никаких гарантий в отношении любых товаров, информации и услуг, поставляемых в сети Интернет третьими лицами. Оператор не будет нести ответственность за любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате поставок подобного рода.
- 9.5. Оператор не несет ответственность за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьей стороной в результате использования либо неиспользования Абонентом услуг, предоставленных Оператором.
- 9.6. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом через сеть Оператора и/или сеть Интернет, за исключением собственной информации Оператора.
- 9.7. Оператор не несет ответственности за расположенную на компьютерах Абонентов и открытую ими для общего доступа информацию. Ответственность за размещенные в локальной сети данные лежит исключительно на владельце ресурса - в том числе именно он отвечает за поддержку доступа к этим данным других абонентов сети.
- 9.8. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.
- 9.9. При использовании Услуг Абонент несет ответственность за причинение морального и материального ущерба, а также нарушения действующего законодательства и общепринятых норм поведения в сети, например:
 - массовая (в два или более адреса) незапрошенная (без согласия получателей) рассылка электронной почты;
 - сканирование портов любых компьютеров в Интернет;
 - размещение на серверах приложений, использующих потоковую передачу информации, без письменного согласия Оператора;

- распространение вирусов и вредоносных программ;
 - несанкционированный доступ к информационным ресурсам, программным и аппаратным компонентам сети независимо от их принадлежности;
 - распространение непристойной или оскорбительной информации, информации, распространение которой противоречит законодательству РФ;
 - распространение произведений и программных продуктов, являющихся объектом авторского права, без согласия правообладателей или с нарушением законодательства об авторском праве и смежных правах;
 - нарушения Регламента пользования модерлируемыми ресурсами;
 - создание помех работе сети Оператора или обеспечению безопасности в ней;
 - организация несанкционированного доступа третьих лиц к Сети;
 - несанкционированное использование или попытки создать режим несанкционированного использования предоставляемых по Договору Услуг и др.
- 9.10. Оператор оставляет за собой право отказать в пересылке или удалить размещенную на его серверах информацию Абонента, содержание которой противоречит настоящему Регламенту.
- 9.11. Абонент, используя Услуги, самостоятельно несет финансовую или иную ответственность за вред, причиненный его действиями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.
- 9.12. Абонент является конечным потребителем Услуг и не имеет права на предоставление потребляемых по Договору Услуг третьим лицам, если это не оговорено другими соглашениями между Абонентом и Оператором.
- 9.13. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Регламенте виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих функций по настоящему Регламенту, и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, они освобождаются от ответственности за неисполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) дней с момента наступления таких обстоятельств и при наличии возможностей связи Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет возможные усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств.
- 9.14. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора

10. Порядок приостановления и прекращения предоставления услуг, срок действия, расторжение договора.

- 10.1. Абонент вправе приостановить использование услуги на срок не менее 7 суток и не более трех календарных месяцев подряд на следующие периоды: 7, 14, 21 суток, один календарный месяц, два календарных месяца или три календарных месяца по выбору Абонента. Приостановление (добровольная блокировка) использования Услуги производится Оператором по заявлению Абонента, поданному не менее, чем за 3 дня до срока начала добровольной блокировки в письменном виде в офисе Оператора по адресу: ул. Можаяевская, 2а, либо через Личный кабинет Абонента. В случае, если заявление Абонента не соответствует указанным периодам добровольной блокировки, либо подано менее, чем за 3 календарных дня до предполагаемой даты начала добровольной блокировки, Оператор вправе установить сроки блокировки и дату начала блокировки в соответствии с условиями настоящего Регламента, сообщив об этом Абоненту по телефону, указанному Абонентом в качестве контактного.
- 10.2. Расторжение Договора возможно по инициативе Абонента на основании письменного заявления, подаваемого за 10 дней до расторжения договора.

- 10.3. Расторжение Договора по инициативе Оператора возможно в случае нарушения Абонентом условий Договора и данного Регламента. При этом происходит уведомление Оператором Абонента за 10 дней до расторжения Договора.
- 10.4. При отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий договора, Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств. В случае наличия задолженности на момент расторжения договора, Абонент обязуется ликвидировать задолженность по Договору.
- 10.5. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг по Договору в том случае, если Абонент:
- 10.5.1. Распространяет информацию, оскорбляющую честь и достоинство других пользователей и персонала компьютерных сетей.
 - 10.5.2. Рассылает в сети материалы рекламного или коммерческого содержания, не используя специально предназначенные для этого ресурсы.
 - 10.5.3. Нарушает международное или российское законодательство об авторских правах или закон «О средствах массовой информации».
 - 10.5.4. Не оформляя письменного соглашения с Оператором, предоставляет услуги Оператора третьим лицам как проводным, так и беспроводным способом.
 - 10.5.5. Наносит ущерб другим пользователям (например, путем рассылки компьютерных вирусов).
 - 10.5.6. Вмешивается в деятельность других Абонентов и программно-аппаратного комплекса сети (несанкционированный доступ к компьютерам, информационным источникам и др.).
 - 10.5.7. При общении с сотрудниками Оператора прибегает к нецензурной лексике, оскорблениям и другим нарушениям Кодекса РФ об административных правонарушениях.
 - 10.5.8. Предоставляет доступ с Сети третьим лицам,
 - 10.5.9. Иным образом нарушает договорные обязательства.
- 10.6. Срок приостановления оказания услуг - до устранения нарушения обязательства, принятого в рамках действующего Договора, но не более 2 (двух) месяцев. По прошествии указанного срока, в случае неустранения Абонентом причины, повлекшей приостановку оказания услуг, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.
- 10.7. Договор считается расторгнутым, если Абонент в течение двух последних месяцев не пользуется услугами Оператора.
- 10.8. Прекращение использования Услуги, либо расторжение Договора в целом, означает полное расформирование Оператором технологической схемы поддержки Услуги (демонтаж кабеля, отключение активного оборудования). Для возобновления предоставления услуг заключается новый Договор при наличии у Оператора технической возможности.