

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В данном приложении к Договору регламентируются взаимоотношения между Оператором и Абонентом при оказании Услуг.

1. Порядок заказа Услуг

- 1.1. Для оформления Заказа на предоставление услуг (Приложение 5 к Договору) Абонент обращается в службу технической поддержки по телефону.
- 1.2. При обращении Абонента представителем Оператора выполняется проверка технической возможности подключения Услуг и состояния его Лицевого счета (кредитный контроль) на наличие задолженности по другим услугам Оператора (при наличии договора).
- 1.3. При оформлении Заказа Абонент оговаривает с представителем Оператора типы Услуг, тарифы, адрес предоставления Услуг, контактный телефон и паспортные данные Абонента. При оформлении Заказа на услуги телефонной связи Абонент дополнительно оговаривает с представителем Оператора согласие на обеспечение доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи, а также условия доступа, согласие на представление сведений о себе для информационно-справочной службы Оператора, конфиденциальные сведения, необходимые для начала получения услуг (login, пароль).

2. Порядок подключения

- 2.1. Оператор в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента оформления Заказа производит подключение Абонента к Услугам, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента и оплаты услуг в соответствии с Приложением 1.
- 2.2. Работы по обеспечению подключения к Услугам считаются надлежащим образом выполненными Оператором после подписания Абонентом акта выполненных работ.
- 2.3. Дата начала расчетного периода соответствует дате первичного подключения Абонента к одной из услуг.
- 2.4. По факту начала коммерческого оказания Услуг с Лицевого счета Абонента списываются денежные средства в соответствии с Приложением 3 к Договору (Порядок расчетов).

2.5. «Gars IP»

- 2.5.1. Для предоставления Услуги компьютер Абонента должен быть исправен, иметь полное стандартное программное обеспечение, исправную установленную операционную систему, оборудован сетевой картой/адаптером. Если компьютер не оборудован сетевой картой/адаптером, Абонент может ее приобрести самостоятельно или заказать у Оператора. Стоимость сервиса определяется дополнительно. Рекомендуемые производители сетевых карт/адаптеров: D-Link; 3Com; Intel.
- 2.5.2. Настройка Оператором компьютера Абонента в рамках работ по подключению к Услуге включает в себя настройку стандартного программного обеспечения на компьютере Абонента (настройка сетевого подключения) без взимания дополнительной платы. Установка/переустановка/настройка операционной системы Абонента, производство других работ для обеспечения работоспособности операционной системы оплачивается дополнительно.
- 2.5.3. Настройка Оператором программного обеспечения осуществляется в рамках операционной системы MS Windows 95, 98, 2000, XP, NT, Millenium, Vista, Windows7. Настройку программного обеспечения в рамках других операционных систем Оператор не гарантирует.
- 2.5.4. Для подключения к Услуге, после согласования сроков по телефону или в Центре работы с клиентами, по адресу Абонента выезжает монтажная бригада для производства необходимых работ (без взимания дополнительной платы):
 - прокладка кабеля до помещения Абонента, сверление отверстия при вводе кабеля в квартиру (по необходимости);
 - прокладка в помещении Абонента от 5 до 10 м кабеля, оконцованного разъемами RJ45 (без монтажа);
 - установка сетевой карты/адаптера в компьютер Абонента (по необходимости);
 - настройка стандартного программного обеспечения, необходимого для оказания Услуги (настройка сетевого подключения).

2.6. Подключение услуги Smart Dial

2.6.1. Для подключения к Услуге, после согласования сроков по адресу Абонента выезжает монтажная бригада для произведения необходимых работ (без взимания дополнительной платы):

- прокладка кабеля до помещения Абонента, сверление отверстия при вводе кабеля в квартиру (по необходимости);
- прокладка в помещении Абонента от 5 до 10 м кабеля, оконцованного разъемами RJ11 (без монтажа)
- подключение абонентских устройств (телефонного аппарата)

2.7. Правила подключения нескольких компьютеров в пределах одного домохозяйства

При подключении нескольких компьютеров в пределах одного домохозяйства Абонент может выбрать одну из двух схем подключения:

2.7.1. Подключение каждого компьютера Абонента к услуге Gars IP

2.7.1.1. В этом случае Абонент заключает Договор на каждый подключенный компьютер. По каждому Договору ежемесячно вносится абонентская плата, в соответствии с выбранным тарифным планом.

2.7.1.2. Для предоставления Услуги каждый компьютер Абонента должен быть оборудован сетевой картой/адаптером. Если компьютер не оборудован сетевой картой/адаптером, Абонент может ее приобрести самостоятельно или заказать у Оператора. Услуга оплачивается дополнительно.

2.7.1.3. При подключении к Услуге Абоненту предоставляется от 5 до 10 м кабеля с разъемом RJ45 в соответствии с количеством Договоров (без взимания дополнительной платы).

2.7.1.4. Услуга «Доступ к Локальному сегменту сети» может предоставляться или не предоставляться для каждого компьютера в отдельности по желанию Абонента.

2.7.2. Подключение дополнительных компьютеров Абонента, но не более четырех, без подключения услуги Gars IP

2.7.2.1. При таком способе подключения Абонент заключает один Договор, по которому ежемесячно вносится абонентская плата по выбранному тарифному плану, а так же абонентская плата за обслуживание второго MAC-адреса согласно Приложению 1.

2.7.2.2. Для предоставления Услуги каждый компьютер Абонента должен быть оборудован сетевой картой/адаптером. Абонент может ее приобрести самостоятельно или заказать у Оператора. Услуга оплачивается дополнительно.

2.7.2.3. Для подключения нескольких компьютеров Абонента производится установка следующего Оборудования:

- установка Hub в квартире Абонента.;
- дополнительные патч-корды со стандартными модульными разъемами RJ45 для соединения нескольких компьютеров Абонента (предоставляются по необходимости). Услуга оплачивается дополнительно.

3. Порядок и сроки устранения неисправностей

3.1. Прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ по восстановлению/поддержанию работоспособности и развитию сети, устраняются Оператором в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации отказа связи Оператором или начала проведения работ.

3.2. В случае возникновения крупной аварии (выход из строя волоконно-оптической линии связи, узлов агрегации, магистральных узлов) прерывания связи устраняются от 3 (трех) и более дней, в зависимости от аварии или повреждения линии.

3.3. При отказе связи по вине Оператора, выезд специалиста производится за счет Оператора.

4. Порядок блокировок

4.1. Блокировка доступа в Интернет по инициативе Абонента

4.1.1. Абонент может по своей инициативе заблокировать доступ в Интернет на срок от 30 до 90 дней с момента начала расчетного периода.

4.1.2. За период блокировки доступа в Интернет по инициативе Абонента абонентская плата по выбранному тарифному плану не взимается.

4.1.3. Оператор вправе приостановить оказание Услуг Абоненту при отсутствии денежных средств на лицевом счете Абонента.

5. Правила пользования услугами доступа к сети Интернет

5.1. При пользовании Услугами Абонент соглашается с тем, что вследствие того, что сеть Интернет является публичной открытой сетью общего доступа, Абонент осуществляет передачу данных в ней на свой страх и риск. В частности, Оператор не несёт ответственности за защиту и сохранение конфиденциальности данных, переданных Абонентом в сеть Интернет, а также за безопасность данных, полученных Абонентом из Интернета.

5.2. В соответствии с международной практикой Оператор оставляет за собой право без какого-либо уведомления Абонента вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, веб-приложениям и т.п.), как в России, так и за рубежом. Ограничения доступа вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов нарушает общепринятые нормы использования сети Интернет.

5.3. При обеспечении доступа к Услугам Оператор не отвечает за:

- информацию, советы, программное обеспечение, самостоятельно полученные Абонентом через сеть Интернет;
- любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате самостоятельного получения Абонентом информации и/или услуг через сеть Интернет;
- ущерб, возникший по причине несанкционированного доступа третьих лиц к ресурсам Абонента;
- ущерб, причиненный Абоненту в результате действия программных продуктов, полученных Абонентом посредством Услуг;
- прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности использования Услуг;
- качество предоставляемых Услуг в случае использования Абонентом несертифицированного Оборудования, программного обеспечения, а также при неправильной настройке Абонентом программного и технического обеспечения доступа к Услугам;
- нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

5.4. Оператор не гарантирует:

- возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;
- абсолютную бесперебойность доступа к Услугам;
- установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости.

5.5. При использовании Услуг Абонент не вправе:

5.5.1. Препятствовать другим Абонентам в использовании Услуг.

5.5.2. Перепродавать Услуги Оператора третьим лицам; допускать несанкционированный доступ к Услугам Оператора.

5.5.3. Использовать Услуги для передачи (рассылки) рекламных, информационных, агитационных и других материалов, ненужных и не запрашиваемых получателями, в том числе для массовой рассылки не согласованных с получателями электронных писем (включая сообщения электронной почты, ICQ и прочие подобные средства личного обмена информацией). При этом под массовой рассылкой понимается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю.

5.5.4. Передавать и размещать в сети Интернет информацию и программное обеспечение, содержащее компьютерные вирусы.

5.5.5. Отправлять, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять посредством Услуг программное обеспечение или иные материалы, полностью или частично защищенные авторскими или иными смежными правами без разрешения владельца или его полномочного представителя.

5.5.6. Отправлять посредством Услуг по сети Интернет информацию, содержание которой противоречит российскому или международному законодательству.

5.5.7. Использовать сеть Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие и экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

5.5.8. Осуществлять несанкционированный доступ к технологическим компонентам (узлам), программам, базам данных и иным элементам сети передачи данных Оператора и/или сети Интернет, а также осуществлять действия с

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

5.5.9. Фальсифицировать MAC-адрес Оборудования Абонента, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Интернет.

5.5.10. Использовать сеть передачи данных Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи и сетей связи.

5.5.11. Использовать при пользовании Услугами идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и пр.) третьих лиц, за исключением случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование, а также использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса сети Интернет в явной форме разрешает анонимность.

5.5.12. При пользовании Услугами нарушать правила использования любых ресурсов сети Интернет, установленные владельцами этих ресурсов.