

## Общие условия оказания услуг Gars IP Гарс Телеком Ритеил

### 1. Описание Услуг «Gars IP»

Услуги «Gars IP» - услуги доступа к сети Internet по выделенной линии (далее по тексту – «Услуги») согласно приведенным ниже условиям.

#### Термины и определения

**Доступность сети Internet** - отношение времени нахождения компонентов сети Internet в рабочем состоянии к общей продолжительности интервала наблюдения (доступность за сутки, неделю, месяц).

**Трафик** - совокупность данных, переданных по сети Интернет.

**Трафик Абонента** - совокупность данных, полученных на порту Абонента (входящий трафик) и посланных с порта Абонента (исходящий трафик).

**Резервирование** - использование альтернативных физических каналов или оборудования для пропуска IP-трафика в случае неработоспособности основных каналов или оборудования соответственно.

### 2. Пользование Услугами «Gars IP»

#### 2.1. Подключение к сети Internet по выделенной линии

Подключение к сети Internet по выделенной линии обеспечивает постоянное соединение хоста Абонента с портом узла сети Internet Оператора с получением постоянного доступа к ресурсам Интернет.

Дополнительно на основании заявки Абонента могут быть предоставлены следующие услуги:

- Ведение первичной/вторичной DNS (базы данных Domain Name System),
- Выделение блока IP-адресов для хостов Абонента,
- Регистрация домена Абонента в национальном домене ru.

#### 2.2. Доступность Услуг

В связи с тем, что сеть Internet включает в себя множество хостов, подключенных к сетям различных операторов, качество работы пользователя с тем или иным ресурсом Internet определяется рядом факторов, в том числе: характеристиками программно-аппаратных комплексов Абонента и сервера, в частности, оборудования пользователя сети Internet и веб-сервера, загрузкой сервера, пропускной способностью каналов, посредством которых данный сервер и/или Абонент подключены к Internet, маршрутом и т.д. В связи с этим гарантий качества работы в Internet в целом не существует и Оператор предоставляет гарантии качества только на магистральной сети Internet Оператора.

#### 2.3. Правила пользования Услугами

##### 2.3.1. Абонент при пользовании Услугами не вправе:

- 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;
- отправлять посредством Услуг по сети Internet информацию, содержание которой противоречит российскому или международному законодательству;
- использовать сеть Internet для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие и экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;
- осуществлять несанкционированный доступ к технологическим компонентам (узлам), программам, базам данных и иным элементам сети передачи данных Оператора и/или сети Internet, 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;
- использовать сеть передачи данных Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи и сетей связи;
- использовать при пользовании Услугами идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и пр.) третьих лиц, за исключением случаев, когда эти лица уполномочили Пользователя на такое использование; фальсифицировать при пользовании Услугами свои идентификационные данные; использовать несуществующие идентификационные данные;
- при пользовании Услугами нарушать правила использования любых ресурсов сети Internet, установленные владельцами этих ресурсов;
- использовать Услуги для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок;
- использовать Услуги с целью оказания услуг связи третьим лицам, в том числе (но не ограничиваясь перечисленным): путем продажи трафика, осуществления серийного доступа к модемному пулу, обслуживания средств коллективного доступа или осуществления иных форм межоператорского взаимодействия.

##### 2.3.2. 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 Internet (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 Internet.

### **3. Сроки и условия оказания Услуг «Gars IP»**

3.1. Если иное не согласовано Сторонами в соответствующем Заказе, Оператор производит инсталляцию Услуг в срок не позднее чем через 14 (Четырнадцать) рабочих дней со дня подписания Сторонами Заказа либо подтверждения Оператором технической возможности оказания Абоненту Услуг по заявке Абонента и оплаты Абонентом предусмотренных Заказом единовременных платежей, если для оказания Услуг не требуется организация выделенного канала связи до Места оказания Услуг.

3.2. Существенным условием оказания Услуг является наличие кабельной линии связи в Месте оказания Услуг. Если иное не согласовано Сторонами в Заказе, наличие кабельной линии связи в Месте оказания Услуг обеспечивается силами и за счет Абонента.

Если иное не согласовано Сторонами в Заказе, инсталляция Услуг включает прокладку клиентской линии в телефонизируемом помещении Абонента открытой проводкой с установкой одной розетки; каждая последующая розетка может быть установлена по заявлению Абонента за отдельную плату, в соответствии с тарифами Оператора.

3.3. Технический регламент предоставления Услуг предусматривает обеспечение Абонентом за свой счет следующих условий для инсталляции и последующего оказания Услуг Оператором.

3.3.1. Обеспечение сохранности имущества Оператора, устанавливаемого в телефонизируемом помещении, заземление и бесперебойное электропитание напряжением 220V переменного тока в соответствии с установленными в Российской Федерации нормами электробезопасности для оборудования связи.

3.3.2. Предоставление доступа в помещения Абонента техническому персоналу Оператора для обслуживания и ремонта имущества связи.

3.3.3. Абонент обязуется не допускать подключения к сети Оператора пользовательского оборудования, не имеющего сертификата соответствия, выданного федеральным органом исполнительной власти в области связи.

3.3.4. Абонент обязан содержать в исправном состоянии клиентскую линию и пользовательское оборудование, находящееся в месте оказания Услуг.

3.3.5. Абонент обязан не допускать использования линий для проведения лотерей, голосований и других интерактивных технологий в коммерческих целях без согласования с Оператором возможности и/или условий использования в указанных целях предоставляемых Услуг.

3.4. Неисполнение Абонентом определенных п.3.3. настоящих Общих условий оказания Услуг является основанием для изменения Оператором в одностороннем порядке согласованных сроков инсталляции и/или оказания Услуг, а также для возмещения Абонентом по обоснованному требованию Оператора расходов, произведенных Оператором для инсталляции и/или оказания Услуг при неисполнении Абонентом встречных обязательств.

3.5. Размер ежемесячного платежа за пользование Услугами зависит от скорости порта, его типа, класса сервиса, используемых типов трафика и может быть фиксированным или основанным на измерении фактической загрузки порта.

3.6. IP-адреса предоставляются Абоненту исключительно как часть Услуг GARS IP.

3.7. Оператор не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов сети Internet, администрируемых третьими лицами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи.

3.8. Оператор ведет статистику загрузки портов Абонента и, если ее значения превышают 30% в течение более 160 часов в месяц для заказанного порта, Абоненту рекомендуется заказать порт с более высокой скоростью для сохранения качества оказания Услуг. Загрузка рассчитывается как отношение объема входящего трафика на порту Абонента к пропускной способности порта. В случае тарификации по загрузке Абоненту в конце каждого отчетного месяца предоставляются данные о фактически произведенной им загрузке порта. Исходящий трафик Абонента не тарифицируется.

3.9. Абонент несет ответственность перед Оператором и иными организациями за соблюдение порядка и правил работы подключенных им к сети третьих лиц. Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов сети Internet (в том числе, Абонентов сети или исходящих от Абонентов сети). В случае установленных нарушений информационной безопасности Абонент должен незамедлительно предоставить Оператору всю имеющуюся у него информацию об источнике нарушений и его деятельности и принять необходимые меры по пресечению

незаконной деятельности, включая приостановку оказания услуг до устранения причины нарушения безопасности информации.

3.10. Оператор вправе приостановить доступ Абонента к сети электросвязи путем временного отключения пользовательского оборудования, в случае нарушения Абонентом установленных Договором, включая приложения к нему, правил оказания услуг связи, использования несертифицированного пользовательского оборудования, а также при несвоевременной оплате Услуг - до устранения Абонентом указанных нарушений.

3.11. Абонент обязан сообщать о ликвидации задолженности по оплате Услуг с предъявлением Оператору копии платежного документа.

3.12. Оператор обязан обеспечить доступ к Услугам, который был приостановлен за неоплату Услуг Абонентом, в течение суток с момента предоставления Абонентом документов о ликвидации задолженности по оплате Услуг.

3.13. Абонент имеет право требовать, а Оператор обязан производить при обращении Абонента перерасчет фиксированных ежемесячных платежей за пользование Услугами за все время перерывов в оказании Услуг по обстоятельствам, за которые отвечает Оператор.

3.14. По окончании согласованного срока оказания Услуг, при отказе Абонента от пользования Услугами и в иных случаях фактического прекращения оказания Услуг Абонент утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых Оператором.

#### **4. Технический регламент обслуживания имущества связи**

4.1. Оператор вправе прерывать предоставление Услуг для проведения планового технического обслуживания имущества связи, используемого для предоставления Услуг, при условии уведомления Абонента о времени его проведения.

4.2. Плановое техническое обслуживание имущества связи, связанное с перерывом предоставления Услуг, проводится в избранное Оператором время, исключая время с 06:00 до 21:00 часа московского времени в течение рабочей недели (понедельник – пятница), если с Абонентом не согласовано иное время проведения планового технического обслуживания, а его продолжительность не может превышать 4 (четыре) часов. Тестирование, настройка, отладка и/или иное плановое техническое обслуживание Оператором имущества связи продолжительностью до 4 (четыре) часов не является нарушением обязательств по оказанию Услуг. По окончании проведения планового технического обслуживания имущества связи, сотрудником технической службы Оператора фиксируется фактическое время перерыва предоставления Услуг. После проведения планового технического обслуживания имущества связи, Оператор проводит тестирование Услуг, и уведомляет Абонента о возобновлении предоставления Услуг.

4.3. Оператор осуществляет учет времени оказания Услуг и сообщений Абонента о неисправностях средств связи и перерывах в оказании Услуг; определяет причины неисправностей, перерывов и/или иных претензий к качеству Услуг; предпринимает по каждому сообщению Абонента необходимые меры; достоверно информирует Абонента о предпринятых мерах, причинах обнаруженных неисправностей и сроках устранения всех обстоятельств, препятствующих пользованию Услугами.

4.4. Оператор обязан при оказании Услуг связи в случаях отказов или повреждений находящихся вне места оказания Услуг сетей связи (линейного, кабельного или станционного оборудования связи) оперативно восстанавливать работоспособность находящихся вне места оказания Услуг сетей связи, используемых для оказания Услуг.

4.4.1. Если иное не будет предусмотрено соглашением Сторон, восстановление работоспособности имущества и сетей связи в случае отказов или повреждения станционного оборудования связи, расположенного вне места оказания Услуг, производится Оператором в следующие согласованные для проведения работ сроки: в течение 4 (четыре) часов при поступлении заявки (сообщения) Абонента в рабочие дни с 9:00 до 18:00, в течение 8 (восемь) часов - в остальное время.

4.4.2. Если иное не будет предусмотрено соглашением Сторон, восстановление работоспособности имущества и сетей связи в случае отказов или повреждения линейно-кабельного имущества связи, расположенного вне места оказания Услуг, производится Оператором в следующие согласованные для проведения работ сроки: в течение 48 (сорок восемь) часов при поступлении заявки (сообщения) Абонента в рабочие дни (понедельник – пятница), в течение 72 (семидесяти двух) часов - в остальные дни.

4.5. Оператор обязан (при условии обеспечения Абонентом условий в месте оказания Услуг) при оказании Услуг связи в случаях отказов или повреждений находящегося в месте оказания Услуг имущества связи оперативно восстанавливать работоспособность имущества связи, находящегося в месте оказания Услуг на условиях и в сроки, предусмотренные пунктами 4.5.1. и 4.5.2. настоящих Общих условий оказания Услуг.

4.5.1. Если иное не будет предусмотрено соглашением Сторон, восстановление работоспособности имущества и сетей связи в случае повреждения станционного оборудования связи или линейно-

кабельного имущества связи, возникшего в связи с отсутствием условий в месте оказания Услуг, производится Оператором при условии обеспечения Абонентом условий в местах оказания Услуг, на основании полученного Оператором уведомления Абонента. Абонент обязан незамедлительно известить Оператора об обеспечении им условий в месте оказания Услуг после устранения всех обстоятельств, препятствующих установке, эксплуатации и беспрепятственному обслуживанию Оператором имущества связи, электропитанию, сохранности и защите используемого при оказании и для оказания Услуг имущества связи. После получения Оператором уведомления об обеспечении Абонентом условий в месте оказания Услуг, при условии соответствия фактических условий в месте оказания Услуг согласованным Сторонами по договору об оказании услуг условиям в месте оказания Услуг, восстановление работоспособности имущества и сетей связи производится в сроки, указанные в пунктах 4.4.1. и 4.4.2. настоящих Общих условий оказания Услуг.

4.5.2. Если иное не будет предусмотрено соглашением Сторон, в случае повреждения станционного оборудования связи или линейно-кабельного имущества связи, возникшего в месте оказания Услуг по обстоятельствам, за которые по договору об оказании услуг, заключенному Сторонами, не отвечает Абонент (если фактические условия в месте оказания Услуг соответствовали согласованным по договору об оказании услуг условиям в месте оказания Услуг, и отсутствуют обстоятельства, препятствующие установке, эксплуатации и беспрепятственному обслуживанию Оператором имущества связи, электропитанию, сохранности и защите используемого при оказании и для оказания Услуг имущества связи), восстановление работоспособности имущества связи производится Оператором в сроки, указанные в пунктах 4.4.1. и 4.4.2. настоящих Общих условий оказания Услуг.

4.6. Перерывы связи, вследствие проведения Оператором работ по восстановлению работоспособности имущества и сетей связи в сроки, предусмотренные настоящим пунктом Общих условий оказания Услуг, не являются нарушением обязательств по оказанию Услуг.