УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом Генерального директора
ООО «Невалинк»
Редакция от «02» ноября 2024 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ
(для физических лиц)

Пользование услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

Оператор оказывает услуги связи на основании:
- лицензии № 183767 от 08.11.2015 на оказание телематических услуг связи;
- лицензии № 183768 от 08.11.2015 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- лицензии № 183769 от 21.07.2019 на оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

1. Термины и определения

Для целей понимания настоящих Правил используются следующие термины и определения:

Абонент – физическое лицо, пользующееся Услугами, с которым заключен договор об оказании таких услуг с выделением уникального кода идентификации (далее – Договор). В целях применения настоящих Правил пользователь Услуг также именуется Абонентом и обязан соблюдать положения настоящих Правил;

абонентская линия - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

абонентская плата - фиксированный платеж, который Оператор устанавливает для Абонента за доступ на постоянной основе к Услугам на протяжении установленного периода независимо от факта использования Абонентом Услуг;

вредоносное программное обеспечение - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

доступ в Интернет - совокупность действий Оператора связи по подключению оконечного оборудования или локальной сети Абонента/пользователя к сети оператора (см. «*предоставление доступа к сети передачи данных»*) и обеспечению возможности доступа Абонента/пользователя к ресурсам и услугам Интернет;

личный кабинет – web-страница на официальном сайте Оператора, доступ и работа с которой возможны при идентификации (введении уникального логина) и аутентификации (введении пароля) Абонента, содержащая статистическую информацию об условиях и объеме предоставляемых услуг, и состоянии лицевого счета Абонента. В личном кабинете также размещаются меню управления Услугами и специальные уведомления Оператора в адрес Абонента;

лицевой счет Абонента (*уникальный код идентификации*) – числовой код, однозначно определяющий Абонента, которому он принадлежит, на котором отражаются поступления денежных средств от Абонента Оператору, а также списание этих средств Оператором в счет оплаты услуг связи, оказанных в соответствии с договором;

оператор – ООО «Невалинк», предоставляющее услуги связи (ИНН 7802319940, ОГРН 1057810178788, 194295, Санкт-Петербург, пр. Луначарского, д. 64);

официальный сайт Оператора – www-страница Оператора в сети Интернет, которая используется для отображения тарифных планов, личного кабинета, информационно-

справочной и иной информации. Сайт оператора находится по адресу https://www.nevalink.net

предоставление доступа к сети передачи данных - совокупность действий оператора связи сети передачи данных по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных или обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи по передаче данных;

расчетный период –период оказания услуг равный одному месяцу (если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифными планами);

тариф – цена, устанавливаемая Оператором за отдельную единицу телематической услуги связи;

тарифный план - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных и определяется количеством предоплаченной или потребленной информации в течении расчетного периода, размером абонентской платы за один расчетный период, стоимостью превышенного количества потребленной информации и скоростью доступа в глобальную сеть интернет и сеть передачи данных оператора связи;

техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

услуги – телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемые оператором на основании соответствующих лицензий.

2. Порядок и условия заключения, приостановления, изменения и прекращения действия Договора

2.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом:

2.1.1. Договор может быть заключен путем (по результатам) личного обращения Абонента в Центр обслуживания абонентов по адресу: Санкт-Петербург, пр. Луначарского, 56, или путем оставления Абонентом заявки на сайте Оператора на предоставление доступа к сети Интернет или по телефону 8(812)601-0-701.

После поступления от Абонента заявки на подключение к Услуге, Оператор в срок не более 30 дней определяет наличие Технических условий (ТУ) для подключения и предоставления Услуги.

При отсутствии ТУ для подключения и предоставления Услуги, Оператор информирует Абонента в согласованном порядке в срок не более 10 дней со дня завершения проверки наличия ТУ, о необходимых оперативно-технических действиях, которые должны быть выполнены Оператором или Абонентом для создания необходимых ТУ.

При наличии Технических условий для подключения и предоставления Услуги или согласии Абонента оплатить оперативно-технические действия для создания необходимых ТУ, Оператор согласовывает с Абонентом дату и время подключения к Услуге. Указанная информация сообщается абоненту по контактному телефону.

Подключение к Услуге Абонента проводится лицами, уполномоченными Оператором.

В предоставление доступа к сети Оператора входит плата за предоставление доступа к сети передачи данных за исключением расходных материалов, затраченных на подключение, таких как: витая пара, разъем под витую пару (коннекторы) и т.п. Плата за предоставление доступа к сети передачи данных при расторжении договора не возвращается.

2.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

2.2. Договор, заключаемый в письменной форме, состоит из собственно договора, содержащего индивидуальные условия и данные Абонента, настоящих Правил и тарифов Оператора, размещенных на официальном сайте ООО «Невалинк».

2.3. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

2.4. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Оператора и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ. При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, - с момента совершения управомоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

2.5. Внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов по инициативе Абонента или смены способа доставки счета за услуги связи осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности Оператора - интерактивно, через Личный кабинет или по телефону после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Аналоги собственноручной подписи Абонента — это используемые при определенных Оператором условиях фамилия, имя, отчество Абонента и номер договора или адрес предоставления услуги, и иные идентифицирующие Абонента данные, определенные Оператором, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

2.6. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.7. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору не менее, чем за 10 дней до предполагаемой даты расторжения. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на оказание телематических услуг связи, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге.

Заявление об одностороннем расторжении Договора подается Абонентом лично в Центр обслуживания абонентов, либо направляется почтой на юридический адрес Оператора. Заявление должно содержать данные документа, удостоверяющего личность Абонента.

2.8. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.

2.9. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено оборудование для оказания Услуг, Договор с Абонентом прекращает свое действие, если оставшиеся проживать в данном помещении иные члены семьи Абонента не обратятся к Оператору с заявлением о переоформлении договора.

2.10. По письменному заявлению Абонента Оператор связи обязан приостановить оказание телематических услуг связи (услуг доступа в Интернет). При этом приостановление услуг (блокировка) на тарифах с тарификационным периодом 1 месяц должно осуществляться на срок не менее месяца. Приостановление оказания телематических услуг связи (блокировка) не действует на акционных тарифах и абонементах.

Услуга блокировки является бесплатной.

В случае обращения Абонента с заявлением о блокировке не с начала месяца, а также в случае, если блокировка ставится на срок более месяца, абонентская плата подлежит

перерасчету исходя из количества дней фактического пользования услугами связи. В случае обращения Абонента с заявлением о блокировке в день обращения, день обращения считается днем пользования телематическими услугами связи. В случае обращения Абонента с заявлением о блокировке со дня, не являющегося днем обращения, первый день блокировки включается в расчет суммы, подлежащей возврату за неиспользованные дни.

В случае, если сумма к возврату будет больше, чем сумма к оплате, по заявлению Абонента остаток будет зачислен на лицевой счет Абонента. Если сумма к оплате будет больше, чем сумма к возврату, возобновление оказания услуг связи возможно только после оплаты задолженности.

Для приостановления услуг Абоненту необходимо обратиться лично в Центр обслуживания Абонентов или по телефону 8(812)601-0-701.

2.11. Оператор связи имеет право приостановить оказание услуг в случае достижения состояния лицевого счета Абонента ниже порога отключения услуг связи согласно действующим тарифам. Возобновление предоставления услуг возможно только после ликвидации задолженности за прошедший период.

2.12. При подписании договора абонент дает согласие на обработку его персональных данных, то есть действий, предусмотренных п.3 ч.1 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», и подтверждает, что, давая такое согласие, он действует свободно, своей волей и в своем интересе. С политикой по обработке персональных данных ООО "Невалинк" можно ознакомиться по адресу: https://www.nevalink.net/company.html .

2.13. Используемый абонентский интерфейс: Ethernet 10/100/1000 BaseT. Технические показатели, характеризующие качество услуг, указаны в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

3. Предмет договора:

3.1. Оператор связи принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту возмездных услуг доступа в сеть передачи данных оператора связи и доступа в «Интернет» в соответствии с действующими Тарифами (приложение №1 Договора предоставления услуг доступа в интернет). Данный перечень услуг подразумевает под собой единую услугу по передаче данных и не может подразумеваться, рассматриваться или оплачиваться абонентом в отдельности друг от друга.

3.2. Тарифы являются официальным документом Оператора связи, неотъемлемой частью настоящего Договора и устанавливаются Оператором связи одинаковыми для всех физических лиц, за исключением случаев, когда Законом или иным правовым документом допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей услуг.

3.3. Оператор связи обязуется обеспечивать соблюдение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных. Ограничение права на тайну информации, передаваемой по сети передачи данных, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами. Сведения об информации, передаваемой по сети передачи данных, могут предоставляться только Абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами. Сведения об Абоненте, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг связи по передаче данных, могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого Абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

3.4. Оператор связи не несет ответственности за убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за разглашения своей учетной информации.

3.5. Абонент обязан использовать пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям к средствам связи, согласно инструкции по его эксплуатации, а также пользоваться Услугами с соблюдением действующего законодательства РФ, не нарушая прав других пользователей Услуг и не причиняя им ущерба.

3.6. Оператор связи обязуется обеспечивать Абоненту и (или) Пользователю возможность пользования услугами связи по передаче данных 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или договором.

3.7. Оператор связи обязуется оказывать Абоненту те услуги связи по передаче данных, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия, в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной Оператору связи лицензии. Оказание услуг связи по передаче данных может сопровождаться оказанием Оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности.

3.8. Оператор связи оказывает бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

а) предоставление информации о тарифах на услуги связи по передаче данных, о территории оказания услуг связи по передаче данных (зоне обслуживания);

б) предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

в) прием от Абонента и (или) Пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных;

г) предоставление информации об оказываемых услугах связи по передаче данных и необходимые разъяснения.

4. Порядок и условия исполнения договора.

4.1. Оператор связи обязуется:

4.1.1. Оказывать Абоненту и (или) Пользователю услуги связи по передаче данных в соответствии с законодательством Российской Федерации, Лицензией и Договором.

4.1.2. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи по передаче данных.

4.1.3. Извещать Абонентов и (или) Пользователей в местах работы с Абонентами и (или) Пользователями, через сайт www.nevalink.net об изменении тарифов на услуги связи по передаче данных или порядка предоставления услуг не менее, чем за 10 календарных дней до введения новых тарифов и/или нового порядка.

4.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом и (или) Пользователем новый срок оказания услуг связи по передаче данных, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

4.1.5. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента специалистами абонентского отдела по телефону и в местах работы с Абонентами, а также (при наличии технической возможности) с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта Оператора и/или Личного кабинета Абонента).

4.1.6. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

4.2. Оператор вправе:

В одностороннем порядке изменять тарифы на услуги и порядок предоставления услуг, оказываемых Оператором по настоящему Договору, предварительно уведомив Абонента через Центр обслуживания абонентов, и/или разместив соответствующую информацию на сайте www.nevalink.net, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления новых тарифов и (или) порядка предоставления услуг в силу. Продолжение пользования Абонентом Услугами связи через 10 (десять) календарных дней после уведомления об изменении текущих условий настоящего Договора будет рассматриваться как согласие Абонента с внесенными изменениями и дополнениями.

4.2.1. Приостановить оказание услуг связи в случае, если оборудованием Оператора зафиксирована массовая рассылка Абонентом корреспонденции рекламного характера и/или массовая рассылка сообщений, а также в случае поступления жалоб на такие действия Абонента от других абонентов и/или пользователей, а также в случае, если оборудование Абонента создает угрозу работоспособности оборудованию Оператора. Приостановление оказания услуг осуществляется до устранения Абонентом обстоятельств, послуживших основанием для приостановления.

4.2.2. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу нормального функционирования сети связи.

4.2.3. Приостанавливать оказание Услуг для проведения регламентно-профилактических работ. Перерыв в предоставлении Услуг допускается на время технического обслуживания и планового ремонта оборудования и линий связи или проведения работ, связанных с заменой

оборудования, программного обеспечения или обеспечения работоспособности сети Оператора. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор уведомит об этом Абонента за 24 (двадцать четыре) часа путем размещения сообщения на официальном сайте Оператора и/или в Личном кабинете Абонента. В случае производственной необходимости проведения регламентно-профилактических на оборудовании, при которых будут кратковременные перерывы действия связи (не более 1 часа), абоненты не предупреждаются.

Проведение технического обслуживания и планового ремонта осуществляется Оператором в часы наименьшей нагрузки. Нормативный срок устранения неисправностей, не обусловленных техническим обслуживанием или плановыми ремонтными работами, установлен в разделе 6 настоящих Правил.

4.3. Абонент обязуется:

4.3.1. Вносить плату за оказанные ему услуги связи по передаче данных и иные предусмотренные в Договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки.

4.3.2. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней,

- о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование,
- об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.

4.3.3. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении абонента.

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

4.3.5. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.

4.3.6. Самостоятельно через личный кабинет осуществлять контроль за количеством (объемом) потребляемых услуг, в том числе, при окончании каждого расчетного периода.

4.3.7. Проверять наличие уведомлений Оператора относительно изменения Тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п. в Личном кабинете и на сайте Оператора.

4.3.8. При поступлении запроса от Оператора с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, осуществить подтверждение персональных данных путем предоставления Оператору документа, удостоверяющего личность, или одним из способов, предоставляемых Оператором в соответствии с требованиями действующего законодательства и указываемых при направлении запроса Абоненту.

4.3.9. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами или действующим законодательством.

4.4. Абонент вправе:

4.4.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов (в том числе расходов на подключение) по оказанию этому абоненту услуг связи по передаче данных и письменного уведомления Оператора не менее, чем за 10 дней до даты расторжения.

4.4.2. Отказаться от оплаты не предусмотренных договором услуг связи по передаче данных, предоставленных ему без его согласия.

4.4.3. Назначать по согласованию с Оператором связи новый срок оказания услуг связи по передаче данных, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг связи по передаче данных.

4.5. На дополнительные виды услуг, не перечисленные в Приложении № 1 к Договору, но входящие в предмет данного Договора, а также при особых условиях выполнения данного Договора. Время действия и условия выполнения дополнительных видов услуг и особых условий выполнения данного Договора определяются в дополнительном соглашении.

Дополнительные услуги, не перечисленные в Приложении № 1 к Договору, но входящие в предмет данного Договора, могут быть подключены Абонентом путем обращения по телефону 8(812)601-0-701, путем оставления заявки на сайте Оператора или самостоятельно через личный кабинет (доступно не для всех видов услуг). С видами дополнительных услуг, их стоимостью и порядком оказания Абонент может ознакомиться на сайте Оператора.

4.6. Изменить объем и перечень услуг и (или) выбрать иной, согласованный с Оператором, Тарифный план на услуги одним из следующих способов: через Личный кабинет Абонента, путем подачи обращения непосредственно в Центр обслуживания абонентов или по телефону 8(812)601-0-701. Все изменения вступают в силу не ранее 1-го числа следующего расчетного периода.

4.7. Кабель (марка UTP, категория 5е), прокладываемый от оборудования Оператора связи до точки разделения ответственности (точка входа в квартиру или любое другое помещения абонента), является собственностью Оператора связи и не может быть использован абонентом для каких-либо других целей, кроме как для предоставления услуг по передаче данных между абонентским терминалом и узлом связи оператора связи.

5. Порядок, сроки и формы расчетов.

5.1. Стоимость услуг по Договору определяется выбранным Абонентом Тарифом или Тарифным планом обслуживания, действующим на момент расчетов. Тариф/Тарифный план указывается в Личном кабинете Абонента.

5.2. Оплата за предоставление услуг доступа в Интернет осуществляется одним из способов, указанных на официальном сайте Оператора по адресу: https://www.nevalink.net/payment.html .

5.3. Оплата услуг связи производится Абонентом до начала расчетного периода.

5.4. В случае заключения договора с датой начала оказания услуги отличной от первого числа месяца, оплата по договору взимается исходя из *частного* размера абонентской платы и количества дней в тарификационном периоде (согласно выбранному тарифному плану), умноженного на фактическое количество дней, оставшихся до конца тарификационного периода, включая день подключения.

5.5. В момент начала **нового** расчетного периода, начиная с 00ч.00м.01с., с лицевого счета Абонента снимается сумма равная абонентской плате, согласно выбранному тарифному плану.

5.5. Тарифный план выбирается Абонентом до подписания Договора на предоставление услуг доступа в Интернет. В дальнейшем Абонент по своему усмотрению может изменить свой тарифный план. Изменение текущего тарифного плана вступает в силу в момент начала нового расчетного периода, за исключением случаев перехода на более дорогой тариф (если иное не согласовано с оператором).

5.6. В случае превышения Абонентом количества включенной в расчетный период информации на тарифах с ограничением трафика, Абонент вправе далее пользоваться услугами связи, однако скорость доступа к сети Интернет ограничивается 1Мбит.

5.7. В случае отсутствия на расчетном счету Абонента суммы, достаточной для открытия нового расчетного периода (согласно выбранного тарифного плана), производится блокировка доступа в Интернет.

5.8. Принимая во внимание пункт 4.1. настоящих Правил о том, что перечень услуг, предоставляемых Оператором связи (доступ абонента в сеть "Интернет", используя сеть передачи данных Оператора связи), подразумевает под собой единую услугу по передаче данных Абоненту, оплата данной услуги производится единым платежом в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом согласно Приложению № 1 к Договору, и не может рассматриваться для оплаты в отдельности или каким-либо иным образом.

5.9. Абонент и (или) Пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами связи по передаче данных, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими услугами не по вине этого Абонента и (или) Пользователя.

5.10. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. Ошибочный платеж, произведенный Абонентом и/или пользователем с указанием

неправильного номера договора, перечисляется Абоненту в течение 3 (трех) рабочих дней при наличии заявления Абонента, направленному по адресу электронной почты: cc@nevalink.biz. В заявлении должны содержаться: просьба об исправлении ошибки, номер договора с Оператором, фамилия, имя, отчество Абонента. К заявлению должен быть приложен чек или иной документ, подтверждающий ошибочно произведенный платеж, в котором должны быть указаны: дата платежа, сумма платежа, номер договора, указанный при оплате, наименование Оператора. К заявлению также должна быть приложена скан-копия паспорта Абонента (стр. 2-3).

5.11. Оператор связи в личном кабинете ведет лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступление средств Оператору связи, а также списание этих средств в счета оплаты услуг связи. Основанием для выставления счета или списания средств с лицевого счета Абонента за предоставленные телематические услуги связи являются данные автоматизированный системы расчетов Оператора об объеме оказанных услуг.

6. Порядок устранения неисправностей.

6.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, аварийных ситуаций, перерывов или ухудшения качества по причинам, входящим в сферу ответственности Оператора, Абонент обращается в службу технической поддержки Абонентов по телефону 8(812)601-0-701 (круглосуточно) либо путем направления электронного письма на os@nevalink.biz.

6.2. Оператор в срок не более 24 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

6.3. 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, с учетом технических возможностей Оператора, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшего не по его вине. В исключительных случаях срок устранения неисправностей может быть обоснованно увеличен. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются по заявке Абонента при наличии технических возможностей Оператора за дополнительную плату в соответствии с действующими у Оператора тарифами.

6.4. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании т.п.) диагностика проводится в максимально короткий срок, и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария станционного (узлового) оборудования – в срок не более 5 рабочих дней;
- авария магистральной линии связи - в срок не более 30 рабочих дней.

6.5. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования 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 Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности согласно действующим тарифам Оператора.

7. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.

7.1. Абонент и (или) Пользователь вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора связи, связанные с оказанием услуг связи по передаче данных.

7.2. Рассмотрение жалобы Абонента и (или) Пользователя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию услуг связи по передаче данных Абонент и (или) Пользователь до обращения в суд предъявляет Оператору связи претензию.

7.3.1. Претензия предъявляется в письменной форме лично по адресу Центра обслуживания абонентов ООО «Невалинк»: Санкт-Петербург, пр-кт Луначарского, 56, либо направляются почтовой службой по юридическому адресу Оператора: 194295, Санкт-Петербург, пр-кт Луначарского, д. 64.

7.3.2. Претензия подлежит регистрации в день ее получения Оператором связи. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи по передаче данных, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи по передаче данных, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

7.3.3. Претензия рассматривается Оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи сообщает в письменной форме предъявившему ее Абоненту и (или) Пользователю. В случае если претензия была признана Оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом (или) Пользователем. В случае если Оператором связи были признаны обоснованными требования Абонента и (или) Пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи по передаче данных, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи по передаче данных средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи по передаче данных, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок Абонент и (или) Пользователь имеют право обратиться в суд.

8. Ответственность сторон.

8.1.За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор связи несет ответственность перед Абонентом и (или) Пользователем в следующих случаях:

а) нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных;

б) нарушение установленных в Договоре сроков оказания услуг связи по передаче данных/телематических услуг связи;

в) неоказание услуг связи по передаче данных/телематических услуг связи, указанных в Договоре;

г) некачественное оказание услуг связи по передаче данных/телематических услуг связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети передачи данных;

д) нарушение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;

е) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными Оператору связи в силу исполнения договора.

8.2. В случае нарушения Оператором связи тайны информации, передаваемой по сети передачи данных, и требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения договора, оператор связи по требованию абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.

8.3. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг связи Абонент вправе отказаться от исполнения договора и обратиться в суд с иском о возврате уплаченных за оказанные услуги связи средств и возмещения понесенных убытков.

8.4. Абонент и (или) Пользователь несут ответственность перед Оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи;

б) нарушение правил эксплуатации оборудования;

в) несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям;

г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи оператора связи.

8.5. В случае несоблюдения (нарушения) Абонентом и (или) Пользователем правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента и (или) пользователя убытков.

8.6. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

8.7. Абонент, используя услуги связи, самостоятельно несет ответственность за вред, причиненный его деяниями личности или имуществу: граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

8.8. Оператор связи не несет ответственности за:

качество линий связи, используемых для предоставления услуги Абоненту, если их, по инициативе абонента, организовывали сторонние организации;

качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством сети Интернет;

использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;

последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования Услуг Оператора;

нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет и не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами и/или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

полное или частичное прерывание оказания Услуг, связанные с заменой (перенастройкой) оборудования или программного обеспечения, или необходимостью проведения иных работ в целях поддержания работоспособности и развития сети передачи данных Оператора при условии предварительного уведомления Абонента не менее, чем за 24 часа.

8.9. Обстоятельствами, исключающими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами и(или) причинение Абоненту убытков, являются:

нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;

несанкционированный доступ третьих лиц к Абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на Абонентский терминал вредоносных программ;

нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;

проведение Оператором работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;

нарушение электроснабжения в здании или помещении, где Абоненту оказываются Услуги;

снижение качества работы линий связи, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами;

некорректная работа оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную коаксиальную проводку/витую пару);

использование Абонентом несертифицированного оборудования, программного обеспечения, некорректной настройки самим Абонентов или третьими лицами доступа к Услугам.

9. Обстоятельства непреодолимой силы:

9.1.1. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, исключающих или объективно препятствующих исполнению данного Договора, Стороны не будут иметь взаимных претензий, и каждая из Сторон принимает на себя свой риск последствий этих обстоятельств.

9.1.2. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор связи в порядке, определенном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг связи по передаче данных.

10. Действие настоящих Правил

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их размещения на сайте Оператора www.nevalink.net

10.1.1. Настоящие Правила применяются к правоотношениям, возникшим после введения их в действие. К отношениям, возникшим до введения в действие настоящих Правил, Правила применяются к правам и обязанностям, возникшим после введения их в действие.

10.1.2. В случае наличия противоречий между текстом настоящих Правил и текстом договора на оказание услуг доступа в Интернет, Стороны руководствуются текстом Правил.

10.2. В случае, если Оператору связи не предоставлено право или на него не возложена обязанность по одностороннему изменению условий Договора, в том числе в отношении существенных условий, то изменения в Договор оформляются заключением дополнительного соглашения. Заключение дополнительного соглашения между Сторонами производится путем осуществления конклюдентных действий. О необходимости изменения Договора путем заключения дополнительного соглашения Оператор связи уведомляет Абонента любым способом по своему усмотрению (посредством размещения уведомления на сайте, отправления SMS-сообщений, посредством электронной почты, по телефону, в местах работы с абонентами и т.д.) не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до момента заключения дополнительного соглашения, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Если иное не предусмотрено условиями дополнительного соглашения, подтверждением заключения дополнительного соглашения со стороны Абонента является продолжение пользования Абонентом Услугами после указанной в дополнительном соглашении даты его вступления в силу.

10.3. В иных случаях, при изменении Оператором связи условий Договора, Оператор связи обязан уведомить об этом Абонента путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации и/или в местах работы с абонентами Оператора связи, а также иным способом по усмотрению Оператора связи не менее, чем за 10 (десять) дней, если иные способы не предусмотрены действующим законодательством.

10.4. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте Оператора.

Приложение № 1
К Правилам предоставления услуг доступа в Интернет

Особенности и условия оказания услуг

1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

1.1. Абонент, не являющийся собственником помещения, самостоятельно получает согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети и несёт полную ответственность в случае отсутствия такого согласия.

1.2. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 30 (тридцати) дней со дня регистрации заявки Абонента.

1.3. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствии Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.

1.4. До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:

1.4.1. организовать доступ в помещение Абонента для подключения к услуге;

1.4.2. обеспечить доступность кабельного ввода в помещение Абонента (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);

1.4.3. удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;

1.4.4. удостовериться, что точка ввода кабеля не расположена вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощный - свыше 0,5 кВт - бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.);

1.4.5. обеспечить наличие электропитания 220В переменного тока в помещении;

1.4.6. обеспечить возможность подключения оконечного оборудования по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT.

1.5. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу Абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 1.4 настоящего раздела.

1.6. **Помещение.** Абонент самостоятельно обеспечивает все изменения и приготовления помещения, необходимые для установки Оборудования Оператора и/или предоставления Услуг, а также получение согласия всех собственников и иных лиц, имущество которых может быть затронуто. Абонент осуществляет обслуживание помещения и соответствующих сооружений с тем, чтобы обеспечить сохранность, надлежащие условия эксплуатации Оборудования Оператора и/или предоставления Услуг.

1.7. **Доступ.** Абонент разрешает доступ в помещения работников и подрядчиков Оператора в целях установки Оборудования Оператора и/или предоставления Услуг, а также обязуется ограничить доступ посторонних лиц к Оборудованию Оператора, находящемуся в таких помещениях.

1.8. **Перемещения.** Абонент принимает на себя расходы по любому перемещению места оказания Услуг и относящегося к ним Оборудования Оператора, установленного Оператором. Под перемещением в целях данного раздела понимаются любые действия Абонента, которые повлекли / могут повлечь физическое перемещение Оборудования Оператора.

1.9. Сопутствующие повреждения (сколы, трещины, дефекты декоративных покрытий),

которые могут возникнуть в результате выполнения монтажных работ, включая устройство технологических отверстий в стенах помещения Абонента, устраняются за счёт Абонента. Оператор вправе отказать Абоненту в проведении монтажных работ, исходя из конкретных обстоятельств, в том числе, в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.

1.10. Настройка программного обеспечения компьютера Абонента производится при наличии заявления Абонента по действующим тарифам Оператора.

1.11. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и составляется **Акт.**

1.12. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию.

1.13. В случае мотивированного отказа Абонента от подписания соответствующего Акта Сторонами составляется Перечень необходимых доработок и сроков их выполнения. В случаях не подписания Абонентом соответствующего Акта и не предоставления мотивированного отказа от его подписания, Оператор делает в Акте соответствующую отметку, а работы по организации Услуг считаются выполненными, начало предоставления Услуг установленным, и Услуги подлежат оплате в порядке и размере, определенном Договором и действующим Тарифным планом.

1.6. В зависимости от технической возможности Оператора сетевые настройки оборудованию Абонента выдаются по протоколу DHCP или вводятся вручную.

2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ

2.1. Оборудование, приобретенное Абонентом самостоятельно, является собственностью Абонента и положения настоящего раздела на такое оборудование не распространяется.

2.2. **Продажа Оборудования Оператором.** Оборудование может быть передано Оператором в собственность Абоненту на условиях единовременного платежа.

2.3. Повреждение или утрата оборудования до момента его полной оплаты по основаниям, за которые ответственен Абонент, не освобождает Абонента от внесения полной оплаты за него Оператору в сроки, установленные действующим для Абонента Тарифным планом.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

3.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором, используется Руководящий документ отрасли «Сети и службы передачи данных» РД.45.128-2000.

3.2. Оператор обеспечивает следующие показатели качества обслуживания в службах передачи данных с коммутацией пакетов по протоколу IP:

Временные задержки при передаче пакетом информации (сквозная задержка)	Вариация задержки	Потеря пакетов информации	Достоверность передачи информации (коэффициент ошибок в IP пакетах)
не более 1000 мс	не более 1000 мс	не более 1 %	не более 0,01 %

3.3. Данные показатели применимы при условии загрузки Абонентом полосы пропускания Абонентского интерфейса не более 5%.

3.4. Скорость передачи данных может быть ограничена Оператором в случае выбора

Абонентом тарифного плана, предусматривающем ограничение скорости доступа. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемых протоколов передачи данных, так и от состояния элементов сети передачи данных (кабеля Абонента, сетей связи прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентский терминал Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Оператор связи не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления Услуги Абоненту. Проверить качество доступа к сети Интернет Абонент может самостоятельно.

3.5. Скорость передачи данных Абонента может быть ограничена Оператором в случае возникновения аварийных ситуаций, ведущих к уменьшению доступной канальной ёмкости, для равномерного распределения оставшейся емкости между всеми абонентами, работающими через аварийный участок.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

4.1. Оператор вправе запрещать инициирование сеансов связи из сети в сторону Абонента.

4.1.1 При возникновении вредоносного влияния на сеть Оператора вызывающее деградацию работы сети или её части, Оператор вправе предпринять все возможные действия, направленные на минимизацию этого влияния и потерь (финансовых, технических) от него.

4.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Информацию о текущих фильтрах Абонент может получить, обратившись в службу технической поддержки Оператора.

4.3. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами составляет 24 (двадцать четыре) часа. В случае превышения данной величины Оператор вправе осуществить принудительное завершение сессии.

4.4. Предоставляя Абоненту IP-адрес Оператор вправе:

- использовать приватные адреса из диапазона, определяемого стандартом IETF RFC 1918;
- менять IP-адрес без уведомления Абонента;
- для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022.

При использовании технологии NAT могут не работать протоколы, требующие реального или статического адреса, в частности любые серверные приложения и протоколы, требующие установки обратного соединения, например, протоколы прямого обмена сообщениями, голосового общения и обмена файлами, протоколы, использующие транспорт отличный от UDP и TCP и не поддерживающие NAT, в частности VPN-туннели IPSec. Абонент использующий технологию NAT на оборудовании провайдера (имеющий внутренний IP) ограничен количеством TCP сессий равным 3000 шт. и UDP сессий равным 3000 шт. Ограничения использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.

4.5. В случае применения Оператором привязки IP-адреса к оконечному оборудованию Абонента для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) оконечного оборудования Абонента, либо номер порта коммутатора доступа Оператора, к которому подключено данное оборудование. В случае замены оборудования Абонентом (а, следовательно, изменения MAC-адреса) доступ к сети Оператора может быть невозможен.

4.6. **При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:**

4.6.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее - «Сеть»), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

4.6.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит

действующему законодательству.

4.6.3. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.

4.6.4. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца, его полномочного представителя.

4.6.5. Не использовать для получения телематических услуг связи оборудование и программное обеспечение, которое не соответствует установленным требованиям.

4.6.6. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты 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, 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.

4.6.7. 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.

Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляются Идентификационные данные (логин, пароль, кодовое слово), Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование третьими лицами соответствующего логина, пароля и кодового слова от его имени. Если используемое для

получения Услуг Оборудование имеет заводскую (незащищенную) учетную запись, Абонент обязан изменить её в настройках Оборудования на персональную (отличную от заводской), а также принять необходимые меры с целью недопущения постороннего подключения к Оборудованию.

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

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

разрешает анонимность.

4.6.10. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

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

4.6.12. 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, иного оборудования или ПО), 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.

4.6.13. 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 (открытые прокси- серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией услуги или без возможности ее отмены.

4.6.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств. При этом Абонент самостоятельно осуществляет идентификацию пользователей и используемого ими оконечного оборудования в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также несет ответственность за несоблюдение вышеуказанного правила.

4.6.15. Не использовать Услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.