

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «МУЛЬТИСЕРВИСНЫЕ СЕТИ»
А.Е. Жуков



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО "МУЛЬТИСЕРВИСНЫЕ СЕТИ"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила оказания услуг связи, являющиеся Приложением к Договору на оказание услуг связи (далее – «Правила»), определяют правила, обязательные для Абонента при использовании Услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи (доступ к сети Интернет), (далее «Сеть»).

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

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

В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением заключенного Договора на услуги связи.

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Настоящие Правила разработаны Оператором в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.2. Правила могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

2.3. Правила являются обязательными для Оператора и Абонента.

2.4. Правила рассматриваются как неотъемлемая часть договора на оказание услуг связи.

2.5. Ответственность за несвоевременное ознакомление с внесенными в Правила изменениями и дополнениями возлагается на Абонента.

2.6. Действующая редакция Условий, Норм пользования сетью, размещены на сайте Исполнителя www.msnnet.ru.

2.7. Действующая редакция Правил, нормы пользования сетью, бланк Договора на оказание услуг связи могут быть предоставлены Абоненту по его требованию в письменном виде либо направлены Абоненту по электронной почте.

2.8. Оператор оказывает услуги в соответствии с действующими в РФ техническими нормами, круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения планово-профилактических и аварийно-восстановительных работ.

2.9. Оператор имеет право уведомлять Абонента о проведении планово-профилактических работ, о возникновении необходимости аварийно-восстановительных работ: посредством размещения информации на сайте Оператора, в Личном кабинете Абонента, путем направления электронного письма на указанный Абонентом электронный адрес, а также посредством смс - сообщения. Выбор способа уведомления Абонента Оператор осуществляет самостоятельно.

2.10. Оператор обязуется предпринимать максимальные усилия для того чтобы планово-профилактические работы проводились преимущественно с 00-00 до 09-00, за исключением проведения аварийно-восстановительных работ. Совокупная продолжительность планово-профилактических работ не должна превышать 48 часов в месяц.

2.11. Оператор обязуется предпринимать максимальные усилия для того, чтобы аварийные ситуации были устранены в срок не более 48 часов с момента их возникновения.

2.12. Уведомление Абонента о проведении планово-профилактических работ осуществляется не позднее 48 часов до начала указанных работ. Оператор уведомляет только о перерывах услуг более 10 минут.

2.13. Оператор консультирует Абонента по вопросам, связанным с предоставлением услуг и принимает заявки на устранение аварий по телефону: 8-800-700-63-64 в круглосуточном режиме.

2.14. В течение 3 (трех) календарных дней с момента вступления в силу Договора, Абонент - юридическое лицо обязан предоставить Оператору данные сотрудников (фамилия, имя, отчество, номера телефона и адреса электронной почты), уполномоченных на разрешение вопросов, возникающих в процессе оказания услуг, в том числе для извещения Абонента о планово-профилактических и аварийно-восстановительных работах. Абонент в течение одного рабочего дня информирует Оператора об изменении предоставленных данных.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АБОНЕНТА

При пользовании Услугами Абонент принимает на себя обязательства:

3.1. Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;

3.2. 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;

3.3. 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 Оператора или его полномочного представителя;

3.4. Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;

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

3.5.1. 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

3.5.2. Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

3.5.3. Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

3.5.4. 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 Оператором сети Интернет или администратором такой конференции предварительно, при условии направления уведомления Оператору.

3.5.5. 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.

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

и прочих кодов авторизованного доступа).

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

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

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

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

3.11. 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 Оператора или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:

3.11.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

3.11.2. 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 Оператором этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.

3.11.3. 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.

3.12. 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 широковебательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ АБОНЕНТА К СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ (СПД)

4.1. Подключение Абонента к СПД производится в согласованные Сторонами в договоре сроки на основании заявления Абонента. Абонент оплачивает монтажные работы по подключению к СПД в течение 5 (пяти) дней с момента подписания акта сдачи-приемки работ, если иной порядок не согласован Сторонами. В случае если Абоненту предоставлена отсрочка оплаты, порядок, условия, сроки оплаты и подключения согласовываются сторонами дополнительно.

4.2. Стороны обязаны подключать к СПД только сертифицированное оборудование. Каждая из Сторон несет ответственность за исправность и порядок эксплуатации своего оборудования.

4.3. При необходимости Оператор вправе предоставить Абоненту собственное оборудование (часть оборудования) для подключения к СПД. Передача оборудования Абоненту осуществляется по Акту приема-передачи. С момента получения оборудования и до момента его возврата Оператору Абонент несет полную ответственность за его сохранность.

4.4. Абонент считается подключенным к СПД с момента фактического оказания услуг, фиксируемого Оператором с использованием биллинговой системы NetUp Utm5.

4.5. Абонент обязан в течение 2 (двух) дней с момента окончания срока действия Договора на оказание услуг связи, расторжения Договора на оказание услуг связи, или прекращения оказания услуг по иному основанию, возвратить Оператору его оборудование по Акту приема-передачи в исправном состоянии с учетом нормального износа.

4.6. При утрате, повреждении, иной порче оборудования Оператора, Абонент обязан возместить Оператору стоимость оборудования, указанную в Акте приема-передачи, в срок не более 2 (двух) дней с момента обнаружения утраты, повреждения, иной порчи оборудования или получения соответствующего требования от Оператора.

4.7. При изменении места нахождения Абонента в связи с его переездом в другое помещение (здание) Оператор по письменной заявке Абонента и при наличии технической возможности подключения, включая все необходимые согласования, производит подключение к СПД в порядке, изложенном в настоящем разделе с оплатой услуг на общих основаниях, без заключения нового Договора. При этом Абонент обязан вернуть оборудование Оператора, установленное ранее.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЯ, ТАРИФИКАЦИЯ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Стоимость услуг, единица тарификации услуг и порядок оплаты устанавливаются Оператором.

5.2. Информация о действующей стоимости услуг Исполнителя размещена на сайте Оператора www.msnnet.ru

5.3. Расчет Абонента за услуги Оператора осуществляется путем предварительного внесения Абонентом платы Оператору.

5.4. Независимо от назначения платежа, указанного Абонентом, поступившие от Абонента денежные средства первоначально засчитываются в счет погашения существующей на момент оплаты задолженности Абонента перед Оператором.

5.5. Нарушением срока оплаты услуг Оператора признаются действия Абонента, приведшие к отрицательному Балансу Лицевого счета Абонента. Исключение составляют случаи, когда Абоненту предоставлена отсрочка оплаты. При достижении состояния баланса лицевого счета ниже порога отключения приостанавливается (блокируется) доступ в сеть Интернет.

5.6. Оператор имеет право оказывать услуги Абоненту независимо от наличия денежных средств на лицевом счете в предусмотренных настоящими Правилами случаях, и это не является основанием для отказа в оплате услуг Абонентом.

5.7. В случае снижения состояния лицевого счета ниже порога отключения, Оператор вправе без дополнительного уведомления приостановить предоставление всех или некоторых услуг Абоненту до получения авансового платежа, который повысит состояние лицевого счета абонента выше порога отключения. Однако Оператор вправе и не приостанавливать предоставление услуг Абоненту при снижении состояния лицевого счета ниже, чем порог отключения, установленный для данного вида услуг в соответствии с тарифным планом или условиями договора, так же без дополнительного уведомления, в течение некоторого времени, обусловленного техническими особенностями исполнения автоматической блокировки.

5.8. Обязанность Абонента по оплате считается исполненной в момент поступления соответствующих сумм на расчетный счет Оператора.

5.9. Информация о платежах, полученных Оператором от Абонента отражается в течение одного рабочего дня с даты поступления денежных средств на расчетный счет Оператора, Абонент может увидеть зачисление средств на счет через Баланс, который отображен в личном кабинете Абонента.

5.10. Информация о списании денежных средств отражается в Личном кабинете Абонента в соответствии с выбранным тарифным планом или заказанным видом услуг.

5.11. Списание абонентской платы производится ежедневно, ежемесячно или единовременно за весь объем услуг, имеющих абонентскую плату, согласно выбранному тарифному плану или заказанному виду услуг. Определение размера ежедневной суммы абонентской платы производится исходя из календарного количества дней текущего месяца.

5.12. Абонент – имеет право получить отсрочку на оплату услуг. Отсрочка платежа устанавливается в рублях. Размер отсрочки платежа устанавливается для разных тарифов и указывается на сайте Оператора www.msnnet.ru. Условия предоставления отсрочки согласовываются сторонами дополнительно.

5.13. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять стоимость услуг. Оператор обязан уведомить Абонента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до момента введения новой стоимости путем размещения информации на сайте Оператора www.msnnet.ru.

5.14. Изменения по тарифам предоставляемых услуг считаются принятыми Абонентом, если Абонент в течение 5 (пяти) календарных дней с момента размещения на сайте письменно не заявил о своем несогласии с

изменениями. В случае получения несогласия Абонента, предоставление данных услуг Абоненту прекращается с момента введения новой стоимости услуг.

5.15. В случае неработоспособности СПД более 6 (шести) часов подряд в течение одних суток за исключением времени, указанного в п.2.10 настоящих Условий, Абонент вправе потребовать обратного зачисления абонентской платы за текущий день.

5.16. Списание абонентской платы в периоды добровольной блокировки (для услуг -Телематическая услуга связи) не производится.

5.17. Абонент вправе воспользоваться услугой «Обещанный платеж». Активация услуги осуществляется в Личном кабинете Абонента в разделе Лицевые счета. Информация о порядке и условиях предоставления услуги предоставляется Абоненту в Личном кабинете до момента активации услуги. В случае активации услуги «Обещанный платеж» размер очередного списания денежных средств определяется с учетом подключенных Абонентом дополнительных услуг. Услуга «Обещанный платеж» предоставляется Абоненту не чаще, чем один раз в месяц.

5.18. Абонент вправе воспользоваться услугой «Добровольная блокировка». Активация услуги осуществляется в Личном кабинете Абонента в разделе Лицевые счета. Информация о порядке и условиях предоставления услуги предоставляется Абоненту в Личном кабинете до момента активации услуги. Минимальный срок блокировки составляет 5 дней, максимальный – 31 день, интервал между блокировками составляет не менее 5 дней, который исчисляется с момента окончания срока действия последней блокировки.

6. ПРЕТЕНЗИИ

6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию услуг, Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию в письменном виде в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня оказания услуги или отказа в ее оказании.

6.2. В претензии должны быть указаны имя (наименование) Абонента, адрес для направления ответа, должна быть приложена копия договора.

6.3. К претензии прилагаются документы (их копии), которые необходимы для рассмотрения претензии, по существу. Оператор обязан рассмотреть претензию в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения, о результатах рассмотрения письменно сообщить Абоненту.

7. РЕКОМЕНДАЦИИ АБОНЕНТУ

Следует знать, что подключённый к Сети компьютер становится частью этой Сети, и взаимодействует с другими компьютерами. Поэтому необходимо заботиться о защите своего оборудования и программного обеспечения от возможного вредоносного воздействия со стороны Сети. Нужно знать также, что многие программы и операционная система Вашего компьютера могут использовать ресурсы Сети для взаимодействия со своими разработчиками, обновления своих версий и т.д. Исходя из этого, необходимо знать и выполнять следующее:

7.1. Не выходите в Сеть с компьютера, не защищенного лицензионным антивирусным программным обеспечением. Это избавит Вас от проблем с нарушением работы Вашего компьютера. Периодически обновляйте базы Вашей антивирусной программы!

7.2. Не выходите в Сеть с компьютера, не защищенного программным обеспечением типа firewall. Это избавит Вас от лёгкого доступа к Вашим данным из Сети и позволит контролировать доступ Ваших программ в Сеть.

7.3. Постарайтесь установить на своём компьютере программное обеспечение типа Ad-Aware. Это избавит Вас от утечки конфиденциальной информации и замедления работы в Сети.

7.4. Не устанавливайте на своём компьютере программного обеспечения из неизвестных источников, с пиратских CD, программы, предлагающие установить себя из Сети.

7.5. Не открывайте вложений из писем от неизвестных адресатов и любых других странно выглядящих писем.

7.6. По всем возникающим у Вас вопросам обращайтесь в офис ООО "МУЛЬТИСЕРВИСНЫЕ СЕТИ".