

## **Правила оказания услуг\***

### **1. Объем Услуг**

- 1.2. Объем и состав предоставляемых Услуг определяется Заказами, подписанными Сторонами.
- 1.3. Оператор обеспечивает Абоненту возможность получать Услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю.
- 1.4. Предоставление Услуг может быть полностью или частично прервано Оператором с предварительным уведомлением об этом Абонента не позднее, чем за одни сутки до запланированного перерыва, в связи с заменой оборудования Оператора, программного обеспечения или проведением других регламентных и профилактических работ на сети связи Оператора. При этом продолжительность перерывов в предоставлении Услуг не может в совокупности превышать четырех часов в течение месяца\*. Перерывы по возможности будут планироваться на время наименьшей потребности Абонента в связи.

### **2. Качество Услуг**

- 2.2. Качество предоставляемых Оператором Услуг должно соответствовать заявленным в Общих условиях оказания услуг характеристикам, требованиям действующих в Российской Федерации технических норм и условиям имеющихся у Оператора лицензий.
- 2.3. Качество предоставляемых Абоненту Услуг связи может ухудшаться под воздействием естественных причин, влияющих на условия распространения радиоволн (метеорологические условия и проч.).
- 2.4. Поскольку программные и аппаратные средства и линии связи, образующие сети связи других операторов, находятся вне компетенции Оператора, качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи может не соответствовать заявленным в Заказе характеристикам. Качество и скорость соединения при этом должно соответствовать фактически достигнутому техническому уровню на момент оказания Услуги.
- 2.5. Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям оборудования Абонента, либо оборудования Абонента, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором.
- 2.6. Границей зон ответственности за качество и доступность Услуг является порт оборудования Оператора, к которому подключается оборудование Абонента.
- 2.7. Оператор не несет ответственности за функционирование приложений, находящихся в зоне ответственности Абонента и использующих Услугу в качестве транспортной среды для передачи разнородного трафика.

### **3. Стоимость Услуг**

- 3.1. Абонент оплачивает Услуги согласно выбранному им тарифному плану. Выбор осуществляется Абонентом из числа тарифных планов, предлагаемых Оператором на момент размещения или изменения соответствующего Заказа.
- 3.2. Тарифы на Услуги указаны в тарифных планах в рублях без учета НДС.
- 3.3. Оператор вправе в одностороннем порядке изменить предусмотренные тарифными планами тарифы на Услуги, условия и сроки оплаты, уведомив Абонента путем размещения информации на сайте компании и в системе "Личный кабинет" не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения изменения в действие.
- 3.4. Абонент вправе с 1-го числа месяца перейти на любой тарифный план из числа предлагаемых Оператором на момент изменения тарифного плана, путем оформления нового Заказа в системе «Личный кабинет». Заказ с измененными условиями должен быть оформлен Сторонами не позднее, чем за 10 (десять) дней до 1-го числа календарного месяца с которого вступает в действие новый Заказ.
- 3.5. Тарифные планы на Услуги могут включать следующие платежи:
  - 3.5.1. единовременную плату за подключение Услуги;
  - 3.5.2. ежемесячную абонентскую плату за пользование Услугами;
  - 3.5.3. плату за продолжительность телефонного соединения (для услуг местной телефонной связи) или сеанса связи (для услуг по передаче данных для целей передачи голосовой информации);
  - 3.5.4. плату за превышение трафика (для телематических услуг и услуг по передаче данных не в целях передачи голосовой информации);
  - 3.5.5. иные платежи согласованные Сторонами включая единовременную плату за перенос подключения на другой адрес или перенос оборудования Оператора на другое место размещения.
- 3.6. Под единовременной платой за подключение Услуги понимается:
  - 3.6.1. стоимость работ по формированию абонентской линии и ее подключению к узлу связи в целях обеспечения возможности получения Услуг связи Абонентом (предоставление доступа к сети связи);
  - 3.6.2. стоимость дополнительных работ, необходимых в связи с изменением по инициативе Абонента условий Договора/ Заказа или размещением дополнительных Заказов на Услуги;
  - 3.6.3. размер единовременной платы при нестандартной схеме подключения может быть изменен

\*если иное не указано в Заказе на услуги и приложениях к настоящим правилам.

- по итогам проведения технического обследования места подключения услуг.
- 3.7. Ежемесячная абонентская плата за Услуги связи включает в себя стоимость prepaid Услуг в объеме, предусмотренном тарифным планом. В случае неиспользования Абонентом всего объема prepaid Услуг до конца расчетного месяца, абонентская плата взимается в полном размере, остаток на следующий месяц не переносится. Если объем фактически предоставленных Абоненту в расчетном месяце Услуг превышает prepaid, Абонент помимо абонентской платы оплачивает соответствующее превышение. Учет объема предоставленных Абоненту Услуг осуществляется в единицах тарификации, указанных в тарифных планах. Плата за превышение, указанное в п.3.5.4. Правил, определяется исходя из величины превышения, выраженной в единицах тарификации Услуг, и стоимости единицы тарификации Услуг в соответствии с тарифным планом.
- 3.8. Учет объема фактически оказанных Абоненту Услуг (объем трафика, продолжительность телефонного соединения или сеанса связи) осуществляется Оператором с использованием сертифицированной Автоматизированной системы расчетов (системы биллинга).

#### **4. Расчеты, счета-фактуры**

- 4.1. Оплата фиксированных платежей (пп. 3.5.1-3.5.3 Правил) осуществляется Абонентом авансом на основании выставленных Оператором счетов. Счета могут доставляться посредством факсимильной связи или в электронном виде по номеру или по адресу офиса обслуживания Оператора и /или адресу, указанному в Договоре или в соответствующем заявлении Абонента с последующим представлением оригиналов способом, указанному в Договоре.

Если предоставление Абоненту Услуги осуществлено не с первого числа месяца, размер абонентской платы и количество включенного prepaid трафика в месяце начала предоставления Услуг связи определяется исходя из фактического количества дней в месяце, в течение которых услуга была предоставлена, включая день подключения. Расчетным месяцем считается месяц непосредственного предоставления Услуг.

- 4.2. Счета на абонентскую плату за Услуги выставляются Оператором не позднее 5-го числа расчетного месяца. В случае начала оказания Услуг не с начала расчетного месяца, счета за оказанные Услуги выставляются Оператором не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным.
- 4.3. Счета на оплату за превышение трафика, включенного в абонентскую плату, и продолжительность телефонного соединения или сеанса связи, выставляются Оператором не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным.
- 4.4. Абонент оплачивает счета, указанные в п. 4.2 и 4.3 настоящих Правил, до 20-го числа месяца, в котором они выставлены. Абонент вправе произвести оплату Услуг досрочно, до выставления счета. Отправка оригиналов счетов, счетов-фактур и актов сдачи-приемки оказанных услуг связи по п.п. 3.5.1-3.5.3 Правил производится Оператором способом, указанным в Договоре на оказание услуг связи. Абонент вправе самостоятельно получать счета, счета-фактуры и акты сдачи-приемки оказанных услуг связи по п.п. 3.5.1-3.5.3 Правил в офисе Оператора. В этом случае обязательства по доставке указанных документов с Оператора снимаются.
- 4.5. В случае несогласия Абонента с суммой счета он вправе в срок до 20-го числа месяца, в котором выставлен счет, запросить детализацию оказанных ему в спорный период Услуг, выполненную с использованием сертифицированной системы биллинга. Оператор обязан в течение 10(десяти) рабочих дней бесплатно подготовить и предоставить Абоненту детализацию оказанных Услуг, а также, в случае подтверждения обоснованности претензий Абонента, произвести корректировку выставленного счета в следующем расчетном периоде. Срок оплаты Услуг при этом корректировке не подлежит.
- 4.6. Все расчеты по настоящему Договору осуществляются в рублях в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора, или другими, установленными законодательством Российской Федерации способами платежа, в том числе и электронными.
- 4.7. Денежное обязательство Абонента считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора или в иные сроки, установленные законодательством Российской Федерации, при осуществлении расчетов через электронные системы и другие системы оплаты.
- 4.8. Стороны ежегодно производят сверку расчетов за оказанные Услуги. Оператор направляет Абоненту акт сверки за предыдущий календарный год не позднее последнего числа второго месяца текущего года. Абонент в течение пяти рабочих дней с момента получения акта сверки производит его согласование и отправку Оператору либо направляет мотивированные возражения. Кроме того, сверка осуществляется по требованию любой из сторон. В случае получения от Абонента требования о сверке расчетов Оператор оформляет и направляет Абоненту акт сверки за запрашиваемый период в течение пяти дней с момента получения требования Абонента. При необходимости проведения сверки Оператору, Абонент обязуется согласовать и направить в адрес Оператора полученный от него акт сверки либо мотивированные возражения в срок не позднее пяти дней с момента получения акта сверки. При неполучении Оператором согласованного Абонентом акта либо мотивированных возражений, акт считается принятым и согласованным Абонентом в полном объеме.
- 4.9. Оператор предоставляет Абоненту счета-фактуры по форме, в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством, способом указанным в Договоре.
- 4.10. Предоставление Абоненту документов на бумажном носителе по адресу нахождения Абонента или установки Услуг является дополнительной услугой Оператора и может оказываться за отдельную плату.
- 5. Подключение Услуг**
- 5.1. Оператор обязуется предоставить доступ к сети связи для получения заказанных Абонентом Услуг (далее по тексту - «подключить Услуги») и начать их предоставление в срок, установленный для каждой Услуги в Условиях предоставления услуг, при условии своевременного исполнения

\* если иное не указано в Заказе на услуги или приложениях к настоящим правилам.

Абонентом условий пп. «в» - «д» п.7.2 настоящих Правил, если иной срок не согласован Сторонами в Заказе.

5.2. Для предоставления доступа к сети связи Оператор устанавливает оборудование Оператора, которое включает два блока: блок внутренней установки - IDU (внутренний модем), предназначенный для размещения в помещении, и блок внешней установки - ODU (радиочастотный блок и внешняя антенна), размещаемый на крыше, внешней стене здания или рядом с помещением, в котором будет оказываться Услуга.

В случае если оборудование Оператора уже было размещено у Абонента ранее (во исполнение заключенных Сторонами Договоров или Заказов), Оператор осуществляет модернизацию и настройку оборудования Оператора, а также проводит дополнительные работы на узле связи, необходимые в связи с изменением условий Договора/ Заказа или размещением дополнительных Заказов на Услуги.

5.3. Оборудование Оператора устанавливается на срок действия настоящего Договора. Абонент не приобретает никаких прав на оборудование Оператора и обязан вернуть его по требованию Оператора, направленному Абоненту по факсу или электронной почте, в случаях, определенных в Условиях предоставления услуг.

5.4. Настройку оборудования Абонента (персонального компьютера, телефонной станции, локальной вычислительной сети), принадлежащего Абоненту и предназначенного для получения Услуг, а также любые действия по нестандартному (с использованием отличных от предлагаемых Оператором интерфейсов) подключению, Абонент осуществляет собственными силами и за свой счет.

5.5. Возможность получения Услуги демонстрируется Абоненту представителем Оператора, осуществившим подключение, на окончательном оборудовании Оператора, и отражается сторонами в соответствующем Акте, который оформляется в 2-х экземплярах.

5.6. В указанном в п.5.5 Договора Акте фиксируется дата и время начала предоставления Услуг, а также перечень устройств оборудования Оператора, установленных для оказания Услуг.

5.7. Абонент обязан подписать указанный в п.5.5. Правил Акт или представить Оператору письменный обоснованный отказ от его подписания в течение одного часа с момента демонстрации Услуги. В противном случае подключение считается принятым Абонентом, а предоставление Услуг - начатым. По письменному заявлению Абонента предоставление Услуг может быть начато не в день подключения, а с даты, указанной в заявлении.

5.8. По письменному заявлению Абонента Оператор осуществляет перенос оборудования Оператора на другой адрес или на другое место размещения при наличии технической возможности оказывать Услугу. При этом предоставление Услуги связи Абоненту по прежнему адресу прекращается в день подключения Услуги по новому адресу, если иное не указано в Заказе на перенос подключения.

5.9. Если в процессе размещения оборудования Оператора при подключении Услуги или при переносе оборудования Оператора на другой адрес или на другое место размещения по заявлению Абонента будет выявлена техническая невозможность предоставления Услуг, в соответствии со стандартной схемой подключения, Оператор вправе предложить Абоненту осуществить подключение оборудования Абонента к сети Оператора с использованием нестандартной схемы подключения или нестандартного комплекта оборудования Оператора (далее - нестандартное подключение).

5.10. Состав оборудования Оператора входящего в стандартную схему подключения для каждой Услуги определен в Условиях предоставления услуг.

5.11. Стоимость и срок подключения Услуги связи с использованием нестандартной схемы определяются по соглашению Сторон в соответствующем Заказе.

5.12. Оператор в течение 10 (десяти) банковских дней с момента получения требования Абонента возвращает Абоненту сумму внесенной им единовременной платы за подключение Услуги в случае, если в процессе размещения или модернизации оборудования Оператора будет выявлена техническая невозможность предоставления Услуг Абоненту по стандартной схеме и Стороны не подписали новый Заказ на нестандартное подключение, или нестандартное подключение невозможно.

5.13. Оператор не возмещает Абоненту сумму единовременной платы за подключение Услуги, если Абоненту были предоставлены Услуги в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента подключения или модернизации оборудования Оператора, и в указанный срок Абонентом не заявлялись письменные мотивированные претензии относительно качества предоставленных Услуг.

## **6. Права и обязанности Оператора**

6.1. Оператор обязуется устранять повреждения, препятствующие пользованию Услугами в срок, определенный для каждой Услуги в Условиях предоставления услуг, при условии возможности проведения Оператором аварийных работ с учётом требований правил по технике безопасности и обеспечения Абонентом беспрепятственного доступа к размещённому у него оборудованию Оператора, а также при наличии возможности безопасного проведения работ на высоте (верхолазных работ) вне помещения, если таковые требуются для устранения повреждения. Выполнение работ на высоте (верхолазные работы) вне помещения не допускается при наличии хотя бы одного из следующих факторов внешней среды:

- дождь, гроза, сильный снегопад, туман, исключающий видимость в пределах фронта работ;
- скорость ветра более 15 м/с;
- гололедица в месте проведения работ;
- температура наружного воздуха ниже минус 20 градусов С;
- отсутствие освещения в месте проведения работ в тёмное время суток.

В случае если монтаж оборудования Оператора производился с использованием специализированного транспорта (автовышки), срок устранения неисправности определяется для каждой Услуги в соответствии с Условиями предоставления услуг, с момента подачи, Оператором или Абонентом (по согласованию),

\* если иное не указано в Заказе на услуги или приложениях к настоящим правилам.

специализированного транспорта (автовышки) к месту проведения работ.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок, указанный в Условиях предоставления услуг к настоящим Правилам с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

6.2. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения телефонных консультаций по вопросам пользования Услугами и расчетов в круглосуточно работающей службе поддержки Оператора контактный телефон указан 8-800-100-40-46

6.3. Оператор обязан соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами;

6.4. Оператор вправе:

а) использовать размещенное у Абонента оборудование Оператора, принадлежащее Оператору, для оказания Услуг третьим лицам;

б) оказывать Услуги собственными силами или привлекать к исполнению обязательств по настоящему Договору третьих лиц, имеющих все необходимые лицензии и разрешения;

в) проверять исправность и сохранность, а также технические условия размещения и эксплуатации оборудования Оператора, установленного для оказания Услуг;

г) проверять тип, вид и наличие необходимых сертификатов соответствия оборудования Абонента и программного обеспечения, используемого Абонентом для получения Услуг;

д) выставить Абоненту счет на оплату ремонта или замену оборудования Оператора (в случае, если оборудования Оператора ремонту не подлежит) и проезда специалистов к месту ремонта, если установлено, что поломка оборудования Оператора произошла по вине Абонента или в зоне ответственности Абонента по вине 3 - х лиц, или обстоятельств непреодолимой силы.

6.5. Оператор вправе с предварительным уведомлением Абонента временно приостановить предоставление Услуг в случае нарушения Абонентом условий пп. «в» - «л» п.7.2. настоящих Правил.

В случае не устранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи.

Возобновление предоставления Услуг осуществляется Оператором в следующие сроки:

- в течение одного рабочего дня со дня ликвидации задолженности по оплате Услуг (п.4.7 Правил) или после устранения Абонентом нарушений, послуживших основанием приостановления, если нарушение продлилось менее 60 (шестидесяти) дней;

- не позднее сроков, установленных для каждой Услуги в Условиях предоставления услуг, после устранения Абонентом нарушений, послуживших основанием приостановления предоставления Услуг, и предоставления Абонентом доступа к месту размещения оборудования Оператора, если нарушение продлилось более 60 (шестидесяти) дней. Если в этот период был произведен демонтаж оборудования Оператора, возобновление оказания Услуг осуществляется Оператором при условии оплаты Абонентом единовременного платежа за монтаж оборудования Оператора.

6.6. Оператор оставляет за собой право 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, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом. Ограничения доступа вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов Абонентом нарушает действующее законодательство.

6.7. Оператор вправе также приостановить или ограничить доступ Абонента к услугам связи, предоставляемым другими операторами сети связи общего пользования, на основании письменного требования оператора, предоставляющего соответствующие услуги.

## **7. Права и обязанности Абонента**

7.1. Абонент вправе:

а) предъявлять обоснованные письменные претензии относительно качества и объема Услуг, предоставленных в расчетном месяце, в установленные законом сроки;

б) в письменном виде потребовать от Оператора соразмерного уменьшения абонентской платы в случае перерыва в предоставлении какой-либо конкретной (по виду или адресу предоставления) Услуги по вине Оператора на период времени более 4 (четырёх) часов подряд\*, если такой перерыв не был согласован с Абонентом;

в) в течение 30 (тридцати) дней с момента подключения Услуги, в случае ее неудовлетворительного качества, отказаться от Услуг, получив обратно единовременную плату за подключение после оплаты фактически полученных Услуг за весь период пользования. При этом Абонент направляет Оператору письменное заявление, содержащее ссылку на номера претензий (заявка в службу поддержки пользователей), направленных им в службу поддержки пользователей Оператора;

г) круглосуточно получать телефонные консультации службы поддержки пользователей, связанные с предоставлением Услуг;

д) получать полную и достоверную информацию об Услугах связи, предлагаемых Оператором, в том числе о правилах оказания услуг связи и тарифных планах. Информация публикуется на сайте [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru).

7.2. Абонент обязан:

а) Предоставить Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально (копия документа, подтверждающего полномочия лица со стороны Абонента, копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица, иные документы согласно Правил оказания услуг связи). В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 3 (трех) рабочих дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные;

б) Пользоваться Услугами в соответствии с действующими тарифными планами и условиями настоящего Договора. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий,

\* если иное не указано в Заказе на услуги или приложениях к настоящим правилам.

наносящих вред Оператору и/или третьим лицам;

в) своевременно и в полном объеме оплачивать Услуги, а также заказанные дополнительные услуги, в соответствии с условиями настоящего Договора;

г) обеспечивать доступ персонала Оператора к месту размещения оборудования Оператора (в том числе на крышу здания) для проведения установочных и эксплуатационных работ в согласованное Сторонами время;

д) согласовать с владельцем (или эксплуатирующей организацией) здания и прилегающей территории размещение блока внешней установки на крыше или фасаде здания, или на территории рядом со зданием, а также обеспечить Оператору доступ к оборудованию Оператора;

е) принимать необходимые и разумные меры, направленные на обеспечение сохранности оборудования Оператора, обеспечить соблюдение технических условий ее размещения и эксплуатации, изложенных в Условиях предоставления услуг, незамедлительно устранять их нарушения в соответствии с требованиями Оператора;

ж) использовать оборудование Оператора исключительно в соответствии с его назначением для получения Услуг;

з) не использовать для получения Услуг связи оборудование Абонента и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом и/или без надлежащих разрешений;

и) воздерживаться от вмешательства в работу оборудования Оператора с целью изменения его настроек или программного обеспечения Оператора, пространственной ориентации оборудования Оператора, исключать грубые механические воздействия, попытки перепрограммирования, подключение дополнительных устройств, изменение параметров сети электропитания и тому подобные действия или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в работе оборудования Оператора.

к) не уступать и не передавать иным образом свои права и обязанности по Договору, в том числе не предоставлять доступ к Услугам третьим лицам;

л) письменно уведомить Оператора о прекращении прав на помещение, в котором размещено принадлежащее Оператору оборудование, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до дня прекращения прав;

м) уведомлять Оператора об изменении любых сведений, указанных Абонентом в Договоре, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента такого изменения;

н) обеспечить доступ представителям Оператора к размещенному у Абонента оборудованию Оператора с целью ее технического обслуживания и осуществления контроля за соблюдением Абонентом технических условий ее размещения и эксплуатации в течение рабочего дня;

о) при использовании телематических услуг или услуг передачи данных в сети «Интернет» (далее – Сеть) соблюдать общепринятые нормы работы в сети ([http://www.enforta.ru/files/138/89/h\\_04b639b6a9ebd1d8794885e31fae1925](http://www.enforta.ru/files/138/89/h_04b639b6a9ebd1d8794885e31fae1925)), а также правила использования ресурсов Сети, установленные их владельцами или администраторами;

п) в случае обнаружения факта хищения, неисправности, повреждения, гибели или иного ущерба, причиненного оборудованию Оператора:

- в день обнаружения вышеназванных фактов, уведомить об этом Оператора и соответствующие компетентные органы (органы МВД, Государственного пожарного надзора, Государственной аварийной службы и т.п.),

- выполнять иные поступающие от Оператора инструкции относительно действия в сложившейся ситуации.

р) предоставлять Оператору ежеквартально, не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за окончанием квартала, список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, по форме, приведенной в Приложении № 1 к настоящим правилам. Указанный список должен быть заверен (подписан) уполномоченным представителем Абонента.

## **8. Ответственность Сторон и ее ограничение**

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возникших из Договора обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2. Ответственность Оператора вследствие существенного нарушения связи, включая временное снижение качества связи и/или отказ оборудования сети Оператора, наступает при наличии вины Оператора и не может превышать сумму, равную стоимости оказанных Абоненту в соответствующем расчетном месяце Услуг, пропорционально времени фактического непредоставления Услуг.

8.3. В случае, если время перерыва в предоставлении какой-либо конкретной (по виду или адресу предоставления) Услуги по вине Оператора в течение месяца превысит 4 (четыре) часа подряд\*, на основании соответствующей письменной претензии Абонента Оператор при выставлении очередного счета вычитает из общей суммы данного счета денежную сумму в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от ежемесячной абонентской платы за данную конкретную Услугу за каждый час непредоставления Услуг.

Началом перерыва считается время регистрации соответствующей претензии Абонента службой поддержки сети Оператора, если наличие перерыва подтверждается технической службой Оператора.

Перерыв в предоставлении Услуги заканчивается, когда предоставление Услуги Абоненту возобновлено в полном объеме.

При определении продолжительности перерыва в предоставлении Услуги не учитываются периоды времени, когда представителям Оператора не был обеспечен свободный доступ к размещенному у Абонента оборудованию Оператора и не было возможности проведения Оператором аварийных работ с учетом требований правил техники безопасности, т.е. действия обстоятельств непреодолимой силы и/или по вине другой стороны.

8.4. Оператор не несет ответственности за убытки и иные последствия, наступившие вследствие

\* если иное не указано в Заказе на услуги или приложениях к настоящим правилам.

ненадлежащего использования Абонентом размещенного у него оборудования Оператора, несоблюдения Абонентом технических условий его размещения и эксплуатации, а также несоблюдения Абонентом условий п. 7.2 настоящих Правил.

- 8.5. Оператор не контролирует доступный через сеть «Интернет» информационный поток и, помимо прочего, не отвечает за любые потери и убытки, связанные с деятельностью Абонента в сети «Интернет», не гарантирует, что содержимое компьютера Абонента не будет являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.
- 8.6. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и окончного оборудования Абонента или любых третьих лиц, если только последнее не находится под прямым управлением Оператора.
- 8.7. Поскольку «Интернет» является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети «Интернет». Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть «Интернет».
- 8.8. При невозврате по вине Абонента оборудования Оператора в срок, определенный п.5.3 данных Правил, Абонент уплачивает Оператору штраф в размере 500 (Пятьсот) рублей за каждый день просрочки, но не более 100% первоначальной стоимости оборудования Оператора.
- 8.9. В случае нарушения Абонентом сроков оплаты оказанных услуг связи, Оператор вправе в судебном порядке взыскать с Абонента в соответствии с Правилами оказания услуг связи, утвержденными Правительством РФ, неустойку размере 1 (один) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.
- 8.10. Оплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

## **9. Конфиденциальность**

9.1. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставляемых Абонентом. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой без согласия Абонента может нанести вред его имущественным интересам или нематериальным благам.

9.2. Оператор не предоставляет сведения об Абоненте третьим лицам за исключением следующих случаев:

а) по запросу уполномоченных органов в соответствии с законодательством РФ;

б) сведений о лице, ответственном за распределение IP- адресов (ФИО, адрес, телефон, e-mail – латинскими буквами) – в случае выделения Оператором Абоненту IP-адресов, в соответствии с договором между Оператором и Сетевым Координационным Центром (RIPE Network Coordination Centre);

в) с согласия Абонента следующая информация о нем может быть включена в телефонные справочники - наименование (фирменное наименование), адрес установки оборудования Оператора, указанные Абонентом номера из числа выделенных этому Абоненту телефонных номеров (для юридического лица).

г) в случае согласия Абонента на доступ к услугам связи, оказываемым другими операторами сети связи общего пользования (в том числе услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи) сведения об Абоненте, необходимые для оказания таких услуг и осуществления расчетов, предоставляются Оператором другим операторам сети связи общего пользования.

9.3. Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики использования Абонентами Услуг без персональной идентификации конкретных Абонентов.

9.4. При необходимости использования регистрационных данных Абонента (например, наименования компании) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в маркетинговых, иных целях, Оператор обязан уведомить об этом Абонента не позднее, чем за 5 рабочих дней до начала такого использования, и не вправе осуществлять такое использование персональных данных Абонента, если им будет получено заявление Абонента о несогласии.

9.5. Оператор не имеет права доступа к информации Абонента, передаваемой посредством предоставляемых Услуг, и ее использования. Ограничение доступа согласно п.6.6 настоящих Правил касается только адресации, т.е. обращения к конкретному сайту и не означает нарушение конфиденциальности информации Абонента.

## **10. Порядок разрешения споров и разногласий**

10.1. Все разногласия или споры, связанные с исполнением настоящего Договора, будут, по возможности, урегулироваться Сторонами путем переговоров.

10.2. До обращения в арбитражный суд по вопросам, связанным с отказом в предоставлении Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, Абонент в соответствии с Федеральным законом «О связи», обязан предъявить Оператору письменную претензию. К претензии прилагается копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

10.3. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60-ти календарных дней с даты ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии Оператор информирует Абонента письменно (посредством использования почтовой или курьерской связи).

10.4. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (помимо переговоров обязательно включающего в себя в соответствии с Федеральным законом «О связи» предъявление Абонентом претензии и ее рассмотрение Оператором), в судебном порядке

\* если иное не указано в Заказе на услуги или приложениях к настоящим правилам.

все споры между Оператором и Абонентом рассматриваются в арбитражном суде по месту нахождения Оператора (соответствующего регионального филиала Оператора, указанного в Договоре). По спорам, где стороной спора выступает физическое лицо, споры между Оператором и Абонентом рассматриваются в суде общей юрисдикции по месту нахождения Оператора (соответствующего регионального филиала Оператора, указанного в Договоре), если Оператор выступает Истцом

#### **11. Переписка сторон**

11.1. Абонент должен письменно (посредством использования почтовой или курьерской связи, факсимильной почты, если иное не указано в настоящем пункте) уведомить Оператора:

- а) о любых обнаруженных им ошибках в расчетах, счетах или платежных документах на Услуги - в срок не позднее одного рабочего дня с момента обнаружения;
- б) о перерыве в предоставлении Услуги (посредством телефонного звонка с изложением сути проблемы в службу поддержки Оператора) - незамедлительно с момента обнаружения отсутствия Услуг;
- в) о наличии претензий относительно качества и объема Услуг, предоставленных в расчетном месяце - в срок, установленный законом;
- г) о прекращении прав на помещение, в котором размещено принадлежащее Оператору оборудование - не позднее, чем за пятнадцать календарных дней до момента прекращения прав;
- д) об изменении сведений, указываемых Абонентом в регистрационной форме при заключении настоящего Договора - не позднее, чем через три рабочих дня с момента их фактического изменения;
- е) о хищении, неисправности, повреждении, гибели или причинении иного ущерба оборудованию Оператора - в день обнаружения.

11.2. Оператор должен уведомить Абонента:

- а) об изменении тарифов на Услуги, условий и сроков оплаты - не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до момента введения изменений в действие;
- б) о плановом перерыве в предоставлении Услуг - не позднее, чем за одни сутки до перерыва;
- в) об основаниях приостановления предоставления Услуг Абоненту - в срок 5 (пять) календарных дней до соответствующего приостановления;
- д) о намерении использовать персональные данные Абонента в маркетинговых или иных целях - не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начала использования.

11.3. Все уведомления и иные сообщения, подлежащие передаче от Оператора Абоненту и от Абонента Оператору, если настоящими Правилами не предусмотрено иное, могут направляться Сторонами почтовой или курьерской связью, факсимильной или электронной почтой, либо передаваться Абоненту непосредственно в офисе Оператора или размещаться на WEB сайте Оператора по адресу [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru)

#### **12. Действие договора, порядок изменения и прекращения**

12.1. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

12.2. Абонент, осуществив доступ на интернет-сайт Оператора и WEB-сервисы заказа услуг, при совершении действий: ознакомление с Услугами, с настоящими Правилами оказания Услуг, с условиями предоставления Услуг, условиями Договора и, в случае согласия с этими условиями, имея намерения получать Услуги, принимает эти условия и указывает свои персональные данные. Такие действия считаются конклюдентными и приравниваются к письменному заявлению этого лица о заключении Договора.

12.3. Согласно п.4. Договора об оказании услуг связи изменение перечня, объёма и параметров Услуг по инициативе Абонента может быть реализовано Оператором не только на основании подписанного оригинала Бланка заказа, но и другим доступными способами с использованием технических средств Оператора, обеспечивающих однозначную идентификацию Абонента. При волеизъявлении таким способом Абонент и Оператор совместно используют установленные Договором идентификаторы авторизации (логин, пароль).

12.4. Размещаемые в соответствии с настоящими Правилами Заказы вступают в силу и становятся неотъемлемой частью настоящего Договора с момента волеизъявления Абонентом путем совершения соответствующих действий в системе "Личный кабинет"..

12.5. Прекращение настоящего Договора влечет автоматическое прекращение всех размещенных в соответствии с ним Заказов.

12.6. Размещенные в рамках настоящего Договора Заказы действуют до момента прекращения настоящего Договора. Прекращение одного конкретного Заказа влечет автоматическое прекращение настоящего Договора только в случае отсутствия иных действующих Заказов, заключенных между Сторонами.

12.7. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, а также любой из Заказов, если в нем не указано иное, произведя все расчеты с Оператором, путем письменного уведомления об этом Оператора. Такое уведомление должно быть получено Оператором не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до требуемой даты расторжения. Датой расторжения Договора/заказа является день, следующий после истечения указанного в настоящем пункте срока, если стороны не договорятся об иной дате расторжения Договора /заказа.

12.8. Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и/или размещенного в его рамках Заказа путем уведомления Абонента и при этом освобождается от возмещения Абоненту вызванных этим убытков в случае:

а) наступления обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим, если предоставление Услуг Абоненту создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей или стало невозможным ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

б) Абонент не устранил нарушения, послужившие основанием для приостановления предоставления ему Услуг в течение 6 (шести) месяцев с момента получения уведомления согласно пп. «в» п.11.2 настоящих Правил.

\* если иное не указано в Заказе на услуги или приложениях к настоящим правилам.

12.9. Абонент обязан вернуть Оператору размещенное у него оборудование Оператора в исправном состоянии в сроки в соответствии с п.3 Условий предоставления услуг, или возместить его стоимость.

Конкретная дата проведения работ по демонтажу оборудования Оператора определяется по соглашению Сторон. О возврате оборудования Оператора стороны составляют Акт.



**Список лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование Абонента**

Период, за который предоставляется список: \_\_\_\_ квартал 201\_г.

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Место жительства	Реквизиты основного документа, удостоверяющего личность
1.			Паспорт: Серия № Дата выдачи: Кем выдан: Код подразделения:
2.			Паспорт: Серия № Дата выдачи: Кем выдан: Код подразделения:

От Абонента: \_\_\_\_\_ ENFAgreementApproveJob Name\_Full

М.П.

**представитель Абонента:**

**представитель Оператора:**

ENFAgreementApproveJob

DIRECTOR

Name\_Full

\_\_\_\_\_

DIRECTOR\_IO

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

ENFAgreementApproveFirstName  
ENFAgreementApproveMidleName  
ENFAgreementApproveLastName

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.