



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ СВЯЗИ УЗЛА ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ СЛУЖБ СЕТИ «ТЕЛИКС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила предоставления и пользования Услугами связи узла телематических служб «Теликс» (далее по тексту «Правила») являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг связи узла телематических служб сети «Теликс» (далее «Договор»), заключенного между ООО «Теликс» далее («Оператор») и Абонентом и являются обязательными для исполнения обеими вышепоименованными Сторонами.

1.2. Для оказания Услуг связи узла телематических служб сети «Теликс» (далее – «Услуги») осуществляется регистрация оконечного оборудования Абонента на узле телематических служб «Теликс», формирование абонентской линии для обеспечения доступа Абонента к узлу «Теликс» и предоставления возможности обмена трафиком с пользователями сети передачи данных Оператора и внешними по отношению к сети Оператора сетями, образующими глобальную сеть Интернет. Абоненту могут также предоставляться дополнительные сетевые услуги, в соответствии с действующим Прейскурантом, связанные с использованием аппаратных и программных ресурсов узла телематических служб «Теликс».

2. УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ АБОНЕНТА

2.1. Для подключения к Услугам Абонент должен иметь работоспособный абонентский терминал (компьютер) с конфигурацией и техническими характеристиками, соответствующими установленным требованиям.

2.2. На компьютере Абонента должны отсутствовать аппаратные конфликты.

2.3. На компьютере Абонента должна быть корректно установлена операционная система.

2.4. Операционная система, установленная на компьютере Абонента, должна обеспечивать возможность автоматического конфигурирования сетевого подключения по протоколу DHCP.

2.5. Невыполнение условий пп. 2.2., 2.3., 2.4. не исключает возможности подключения (при этом в Акте выполненных работ делается соответствующая отметка), однако в этом случае Оператор не несет ответственности за качество предоставляемой услуги.

2.6. Абонент должен предоставить доступ к ресурсам установленной операционной системы для установки оконечного сетевого оборудования и конфигурирования TCP/IP соединения.

2.7. Абонент должен предоставить инсталляционный комплект (дистрибутив) установленной операционной системы для установки на его компьютер необходимых дополнительных компонентов, если возникнет такая необходимость.

2.8. Оператор вправе отказать Абоненту в подключении, если имеются основания полагать, что на подключаемом к Услугам компьютере используется нелегальное программное обеспечение.

2.9. При выполнении подключения Абонент обязан предоставить возможность для прокладки абонентского отвода внутри помещения Абонента.

2.10. Для целей формирования абонентской линии, Абонент предоставляет Оператору разрешение на использование общего имущества, инженерных и технологических сетей и коммуникаций здания, в котором находится помещение с подключаемым к сети передачи данных оконечным (пользовательским) оборудованием.

2.11. Подключение и пользование Услугами допускается с применением технических средств и абонентского оборудования, имеющих сертификат соответствия Системы сертификации «Связь» («ССС»).

2.12. Повторное подключение Абонента после прекращения предоставления Услуг считается новым и производится после оплаты стоимости подключения (регистрационного взноса) в соответствии с действующим Прейскурантом.

2.13. Оператор имеет право отказать Абоненту в повторном подключении к Услугам после прекращения предоставления Услуг, если за Абонентом числится непогашенная задолженность либо, если предоставление Услуг было прекращено вследствие злонамеренных действий (бездействия) Абонента.

3. УЧЕТ ТРАФИКА

3.1. Под трафиком понимается как прием, так и передача данных (обмен телематическими электронными сообщениями и информацией) в результате предварительного установленного взаимодействия между средствами связи, осуществляемое оконечным (пользовательским) оборудованием Абонента через организованное сетевое подключение к узлу связи сети передачи данных «Теликс». Учитывается весь трафик, в том числе связанный с функционированием вспомогательных протоколов телематических служб и передачи данных.

3.2. Под внешним трафиком понимается трафик, возникающий при взаимодействии с IP-сетями, не находящимися под административным управлением Оператора (пользовании внешними по отношению к узлу телематических служб и сети доступа Оператора ресурсами). Трафик, возникающий при взаимодействии с ресурсами, расположенными в IP-сети, находящейся под административным управлением Оператора, включая ресурсы других абонентов сети доступа и узла телематических служб, является внутрисетевым.

3.3. Учет используемого оборудованием Абонента трафика ведется программными счетчиками на узле телематических служб Оператора, состояние которых определяет текущий баланс лицевого счета.

3.4. Текущий баланс (состояние лицевого счета) доступен Абоненту для ознакомления по адресу <http://www.telixnet.ru> в разделе «Личный кабинет» (при запросе через зарегистрированное оборудование Абонента).

3.5. Абонент самостоятельно следит за состоянием баланса и своевременно его пополняет с учетом возможного времени прохождения платежа.

3.6. Пополнение баланса (лицевого счета) Абонента производится при получении Оператором реестра из банка об оплате с указанием соответствующей цели платежа и отметкой банка о поступлении денежных средств.

3.7. Уменьшение баланса (списание средств с лицевого счета) Абонента осуществляется в соответствии с действующим Прейскурантом согласно избранному абонентом тарифа (тарифного плана).

3.8. При выборе тарифного плана, предусматривающего абонентскую и/или комбинированную систему оплаты, списание денежных средств с лицевого счета (уменьшение баланса) Абонента осуществляется согласно осуществленной

Абонентом активации пакета, с учетом расчетного периода, принятого равным одному календарному месяцу.

3.9. Внешний трафик Абонента учитывается по фактически потребленному объему. Для

внутрисетевого трафика Оператор может устанавливать иные правила списания, оговорив их в Прейскуранте на Услуги.

3.10. Показания программных счетчиков потребления трафика на узле «Теликс» по сетевому подключению Абонента имеют безусловный приоритет в целях расчетов за предоставленные Абоненту Услуги по отношению к средствам учета трафика, используемым Абонентом. По обращению Абонента Оператор связи производит детализацию предоставленных Услуг, то есть предоставляет дополнительную статистическую информацию об оказанных услугах связи, за что может быть установлена отдельная плата.

3.11. Для безлимитных тарифов учет трафика не применяется для списания средств с лицевого счета Абонента.

4. ОПЛАТА УСЛУГ

4.1. Стоимость, сроки и порядок оплаты Услуг устанавливаются Прейскурантом и настоящими Правилами.

4.2. Абонент оплачивает:

- стоимость подключения (регистрационный взнос);
- стоимость выполненных сопутствующих работ, связанных с формированием абонентской линии, прокладкой абонентского отвода, подключением к нему оконечного оборудования;
- абонентскую плату за используемые Услуги
- потребляемый трафик;
- стоимость получаемых дополнительных сетевых Услуг.

4.3. В порядке проводимых Оператором акционных мероприятий, подключение Абонента может производиться без оплаты им стоимости подключения, и/или формирования абонентской линии, и/или иных работ (услуг), либо с их оплатой на льготных условиях в соответствии с предусмотренными акционными мероприятиями правилами. В этом случае, односторонний отказ Абонента от исполнения Договора ранее предусмотренного в условиях соответствующей акции срока, возможен только при условии оплаты Оператору всех понесенных последним расходов (оплаты работ (услуг) в соответствии с действовавшим Прейскурантом без учета предусмотренных акцией льгот).

4.4. Оплата других Услуг и стоимости трафика производится;

- посредством терминалов по приему платежей во всех отделениях Северо-Западного банка Сбербанка РФ, СДМ-Банка и банка ПСКБ в г. Санкт-Петербург;
- путем безналичных платежей посредством банков-партнеров Оператора.

4.5. Перечень банков-партнеров и мест где возможно осуществление платежей можно узнать по телефону информационно-справочной системы Оператора, посредством Интернет сайта Оператора или в местах работы с Абонентами.

4.6. При осуществлении платежей Абонент должен указывать номер Договора и цель платежа (оплачиваемую услугу).

4.7. Моментом оплаты считается момент поступления денежных средств на расчетный счет Оператора. При осуществлении платежей Абонент должен учитывать возможное время прохождения платежа.

4.8. Абонент самостоятельно несет ответственность за своевременность и правильность выполняемых им платежей, а также корректность информации, вносимой в квитанцию об оплате.

4.9. При возникновении задолженности по оплате Услуг Абонент обязан возместить сумму задолженности.

5. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Начало предоставления Услуг; окончание предоставления Услуг, если Услуги предоставляются на возмездной основе и если иное не указано в Договоре или Приложениях к Договору, происходит после заключения Договора, Дополнительного соглашения к Договору или составления соответствующего Акта, который становится неотъемлемой частью Договора.

5.2. Изменение состава и/или параметров предоставляемых Абоненту Услуг, производится по личному обращению Абонента в абонентский отдел Оператора (**т.385-96-00 с 9 до 21 часа**).

5.3. Предоставление Услуг может быть приостановлено в случае письменного заявления Абонента, а также в случаях предусмотренных Договором, дополнительными соглашениями к Договору, настоящими Правилами или Прейскурантом.

5.4. При приостановке предоставления Услуг Абоненту ограничивается возможность обмена трафиком, и/или возможности использовать отдельные виды Услуг, однако ресурсы, выделенные в рамках Услуг, остаются зарезервированными за Абонентом. За все время приостановки с Абонента взимается плата в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

5.5. При прекращении предоставления Услуг происходит аннулирование регистрации оконечного оборудования Абонента на узле «Теликс». Абонент лишается всех выделенных в рамках Договора ресурсов и полученных сетевых реквизитов.

5.6. Оператор оставляет за собой право ограничить скорость доступа в предусмотренных законодательством, Прейскурантом и настоящими Правилами случаях.

5.7. При получении жалобы либо при самостоятельном обнаружении неправомерных действий Абонента, Оператор проводит изучение обстоятельств и принимает решение о принимаемых мерах (в т.ч. приостановке либо прекращении предоставления Услуг). При оценке обстоятельств Оператор руководствуется:

- действующим законодательством;
- настоящими Правилами и общепринятыми нормами поведения в сети;
- требованиями политики безопасности узла «Теликс»;
- жалобами пострадавшей стороны в форме письма, электронного письма, звонка по телефону и др., в которых предоставлена информация о противоправных действиях, причинении морального или материального ущерба или нарушении действующего законодательства.

5.8. В случае неумышленных или умышленных действий Абонента, повлекших создание помехи в оказании услуг другим Абонентам сети, Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление Услуг такому Абоненту до устранения причин помехи или отключить Абонента от сети.

5.9. Если после приостановки предоставления Услуг сохраняется ситуация, повлекшая приостановку Услуг, Оператор в соответствии с действующим законодательством имеет право прекратить предоставление Услуг (расторгнуть Договор в одностороннем порядке).

5.10. В случае систематического нарушения Абонентом Правил пользования Услугами предоставление Услуг прекращается.

5.11. При прекращении предоставления Услуг, оказываемых на возмездной основе, Абоненту направляется уведомление о расторжении Договора.

5.12. Оператор имеет право, но не обязан осуществлять проверку трафика Абонента на наличие вирусов и других вредоносных программ.

5.13. Оператор не несет ответственность за невозможность получения (использования) Услуг, возникшую в связи с отсутствием у Абонента необходимых для этого знаний и навыков. Оператор не производит обучение Абонента в целях получения указанных знаний.

5.14. В рамках технической поддержки Оператор предоставляет всю необходимую информацию для получения Услуг (IP адреса, номера портов, названия программ-клиентов, наименования протоколов и т.п.), однако оставляет за собой право отказать Абоненту в консультациях по настройкам конкретных программ и операционных систем.

5.15. Предоставляя Абоненту указанные в п. 1.2. Правил возможности, Оператор не несет ответственности за содержание, доступность и работоспособность ресурсов, серверов и сегментов сети Интернет, не находящихся в его ведении (вне прямого управления и контроля Оператора).

5.16. Оператор не предоставляет никаких гарантий в отношении любых товаров, информации и услуг, рекламируемых, продвигаемых и поставляемых посредством сети Интернет третьими лицами. Оператор не будет нести ответственность за любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате их потребления.

5.17. Оператор не несет ответственности за сбои и неполадки, связанные с невыполнением Абонентом инструкций по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения абонентского терминала, а также вызванные использованием Абонентом нелицензионного программного обеспечения.

5.18. В спорных случаях Оператор вправе на собственном компьютере продемонстрировать Абоненту работоспособность сетевого подключения и возможность получения Услуг по месту нахождения Абонента. Работоспособность сетевого подключения в ходе такой демонстрации будет считаться подтверждением надлежащего исполнения обязательств Оператора по предоставлению Услуг Абоненту.

5.19. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

5.20. Ответственность за выполнение лицензионных соглашений в связи с использованием Абонентом программного обеспечения сторонних разработчиков несет Абонент.

5.21. Оператор не предоставляет и не распространяет программное обеспечение, за исключением входящего в комплект поставки абонентского оборудования, а также распространяемого по свободным лицензиям (GPL, BSD и др.).

5.22. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную кабельную проводку).

6. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

6.1. Абонент самостоятельно следит за исправностью и работоспособностью установленного у Абонента оконечного оборудования и корректным функционированием программного обеспечения на своем компьютере.

6.2. Абонент самостоятельно следит за конфиденциальностью выданных ему в рамках Услуг паролей.

6.3. Абонент самостоятельно следит за обеспечением информационной безопасности, настройкой средств предотвращения несанкционированного доступа и антивирусной защиты на своем компьютере, подключенном к Услугам.

6.4. Абонент проинформирован и принимает условие, что обмен трафиком (в том числе отправка почты) без использования средств криптографии может привести к искажению передаваемой информации, а также ее перехват и использование неуполномоченной стороной. Абонент обязуется самостоятельно обеспечивать криптографическую защищенность всей передаваемой и получаемой информации, которую он считает конфиденциальной. Передаваемая через узел «Теликс» информация (любого содержания), не защищенная Абонентом криптографически стойкими методами не считается конфиденциальной и Оператор не несет ответственности в случае ее получения или изменения третьими лицами.

6.5. Абонент проинформирован и принимает условие, что ресурсы внутренней сети и сети Интернет могут содержать неполную, ложную, неточную информацию, а также информационные материалы третьих лиц, в том числе не вполне этичного характера и не предназначенные для лиц, не достигших совершеннолетнего возраста, а также сведения общественно-политического характера, социального, религиозного, националистического и т.п. характера, в которых для Абонента может, по его мнению, содержаться оскорбительная информация. Оператор не контролирует эту информацию и не несет ответственность за её получение Абонентом.

6.6. При использовании Услуг не допускается причинение морального и материального ущерба, а также нарушения действующего законодательства и общепринятых норм поведения в сети, например:

- массовая (в два или более адреса) не запрошенная (без согласия получателей) рассылка телематических электронных сообщений;
- распространение вирусов и вредоносных программ;
- несанкционированный доступ к информационным ресурсам, программным и аппаратным компонентам сети независимо от их принадлежности;
- распространение непристойной или оскорбительной информации, информации, распространение которой противоречит законодательству РФ;
- распространение (использование) произведений, программных продуктов и т.д., являющихся объектом интеллектуальной собственности, без согласия правообладателей или с нарушением законодательства об авторском праве и смежных правах;
- нарушения правил пользования модерлируемыми ресурсами;
- создание помех работе сети Оператора или обеспечению безопасности в ней;
- несанкционированное использование или попытки создать режим несанкционированного использования предоставляемых по Договору Услуг и др.

6.7. Оператор оставляет за собой право отказать в пересылке или удалить размещенную на его серверах информацию Абонента, содержание которой противоречит настоящим Правилам или требованиям законодательства.

6.8. Абонент является конечным потребителем Услуг и не имеет права на предоставление потребляемых по Договору Услуг третьим лицам, если это не оговорено другими соглашениями между Абонентом и Оператором.

6.9. Несанкционированное Оператором самостоятельное подключение Абонентом (пользователем) абонентских терминалов либо оконечного (пользовательского) оборудования, как и внесение изменений в абонентский интерфейс могут повлечь нарушения в процессах установленного взаимодействия средств связи и являются нарушением настоящих Правил.

7. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

7.1. Оператор производит техническое обслуживание и ремонтные работы на всем протяжении сети доступа от узла «Теликс» до ввода абонентского кабеля в квартиру Абонента.

7.2. При обнаружении аварийных ситуаций, ухудшения качества или неработоспособности Услуг, Абонент имеет право обратиться:

- службу технической поддержки по телефону 374-95-74 с 09,00 до 23,59ч или по электронному адресу support@telixnet.ru круглосуточно

7.3. Оператор направляет специалистов для выполнения ремонтных работ в срок не более 48 часов. Указанный срок установлен без учета дополнительных работ, связанных с авариями телефонных, тепловых, газовых и электрических сетей, а также с хищениями оборудования сети доступа, другими форс-мажорными обстоятельствами.

7.4. Техническое обслуживание внутриквартирной проводки и восстановление работоспособности сетевого подключения, утраченной вследствие действий Абонента, либо неисправности (сбоев) оборудования или программного обеспечения предоставленного Абонентом, производится на возмездной основе в соответствии с расценками действующего Прейскуранта.

7.5. Оператор имеет право проводить плановые ремонтные и профилактические работы на своем оборудовании с временной приостановкой предоставления Услуг и предварительным уведомлением Абонента на сайте <http://www.telixnet.ru> в разделе «Новости» не менее чем за 12 часов до начала работ, выбирая время для проведения таких работ в часы наименьшей загрузки сети. Суммарная продолжительность плановых ремонтных и профилактических работ не должна превышать 24 часов в месяц.