

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОПЕРАТОРА

1. Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах предоставления Услуг

ОПЕРАТОР – Общество с ограниченной ответственностью «Ланпорт-С», предоставляющее физическим и юридическим лицам услуги связи на основании лицензий, полученных в Министерстве связи и массовых коммуникаций РФ:

- № 56243 от 25.01.2008 г. – телематические услуги связи,

- № 56244 от 25.01.2008 г. – услуги связи по передаче данных для цели передачи голосовой информации,

- № 56245 от 25.01.2008 г. – услуги связи по передаче данных (за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации).

АБОНЕНТ – пользователь услугами связи, с которым ОПЕРАТОРОМ заключен договор о предоставлении таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера, далее **НОМЕР ДОГОВОРА** или уникального кода идентификации.

АБОНЕНТСКАЯ ЛИНИЯ – линия связи от точки подключения к оборудованию Оператора до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента и находящаяся в зоне ответственности последнего. Абонентская линия в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 637 от 24.10.2003 года и Перечнем услуг общедоступной электросвязи и общедоступной почтовой связи, государственное регулирование тарифов на которые на внутреннем рынке РФ осуществляет Федеральная служба по тарифам, передается Абоненту в пользование на срок действия Договора и подлежит возврату Оператору при расторжении (прекращении действия) Договора

АБОНЕНТСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ – пользовательское (оконечное) оборудование, используемое АБОНЕНТОМ и (или) пользователем для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии.

АВАНСОВЫЙ ПЛАТЕЖ – внесение денежных средств на расчетный счет или в кассу ОПЕРАТОРА с указанием номера Договора АБОНЕНТА. После внесения АБОНЕНТОМ денежных средств, ОПЕРАТОР производит расчет услуг, оплаченных АБОНЕНТОМ, и заносит эту информацию на «Лицевой счет» АБОНЕНТА.

АВТОРИЗАЦИЯ – процесс анализа на сервере ОПЕРАТОРА введенных АБОНЕНТОМ идентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у АБОНЕНТА прав на соединение по сети передачи данных и (или) входа на страницу «Личный кабинет».

ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ – уникальный логин (login) - (НОМЕР ДОГОВОРА) и пароль (password) АБОНЕНТА, используемые для доступа к получению Услуг ОПЕРАТОРА и «Личному кабинету» из Локальной сети.

КОНТРОЛЬНОЕ СЛОВО – секретное слово указываемое в Регистрационной карте при заключении договора для идентификации и оказанию технической поддержки по телефону.

БАЛАНС «ЛИЦЕВОГО СЧЕТА» – разность между двумя суммами денежных средств в определенный момент времени. Первая сумма состоит из количества оплаченных АБОНЕНТОМ Услуг на данный период времени; вторая сумма состоит из количества потребленных АБОНЕНТОМ Услуг на данный период времени.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ– web-страница на сервере Оператора, содержащая информацию об объеме полученных Услуг, текущем состоянии «Лицевого счета» и имеющая адрес <http://stat.lanport.ru> в Локальной сети.

ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ – информация, находящаяся на странице «Личный кабинет» веб-сайта ОПЕРАТОРА, содержащая данные об авансовых платежах АБОНЕНТА и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет АБОНЕНТА имеет свой уникальный номер.

ЛОКАЛЬНАЯ СЕТЬ – внутренняя сеть АБОНЕНТОВ ОПЕРАТОРА, используемая для обмена информацией между ними.

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА – документ, являющийся Приложением № 1 к Абонентскому договору и отражающий контактную информацию об АБОНЕНТЕ, его реквизиты и перечень заказанных им работ и услуг.

СОЕДИНЕНИЕ ПО СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ (СЕАНС СВЯЗИ) – установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию;

СПИСАНИЕ СРЕДСТВ С «ЛИЦЕВОГО СЧЕТА» – списание ОПЕРАТОРОМ денежных средств с «Лицевого счета» АБОНЕНТА за потребленные им Услуги.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи (домового коммутатора), в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования и незадействованных линий связи (или возможности прокладки новых линий связи), позволяющих сформировать абонентскую линию.

УЗЕЛ СВЯЗИ СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ – средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

УСЛУГИ – понимается перечень стандартных услуг связи, предоставляемых ОПЕРАТОРОМ, таких как:

- передача данных;
- телематическая служба;
- доступ к глобальной сети Интернет по выделенной линии;
- передача данных для целей передачи голосовой информации;
- местная телефонная связь.

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ – support@lanport.ru.

АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ АДМИНИСТРАЦИИ – info@lanport.ru

2. Общие условия

2.1. Настоящие Правила предоставления Услуг являются официальным документом ОПЕРАТОРА, предусматривающим общие обязательные условия для всех АБОНЕНТОВ, являющихся пользователями Услуг ОПЕРАТОРА.

2.2. Настоящие Правила предоставления Услуг устанавливают порядок заключения, изменения или расторжения Абонентского договора с ОПЕРАТОРОМ, порядок предоставления и пользования Услугами ОПЕРАТОРА, а также порядок расчетов.

3. ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ АБОНЕНТА

3.1. Идентификация АБОНЕНТА и его действий в сети ОПЕРАТОРА осуществляется с использованием персональных Идентификационных атрибутов, ассоциированных с Абонентом. В качестве основных персональных Идентификационных атрибутов Абонента при осуществлении им административных действий, касающихся исполнения Договора и предоставления Услуг, используется Номер Договора с Абонентом, и известный исключительно Абоненту Пароль доступа к Услуге.

3.2. В отдельных случаях доступ к Услуге осуществляется без пароля, и основным Идентификационным атрибутом Абонента становится коммуникационный порт доступа к Услуге.

3.3. Пароль доступа к Услуге согласуется с Абонентом и может быть в любой момент изменён Абонентом. Смена пароля осуществляется на WWW-странице <http://stat.lanport.ru/> и вступает в силу в момент нажатия кнопки подтверждения. Возможность смены пароля предоставляется бесплатно.

3.4. Номер Договора с Абонентом и Пароль доступа к Услуге используется Абонентом для получения доступа к Услугам, доказательства его правомочности изменять состав, технические параметры и условия предоставления Услуг, представлять Заявки на новые Услуги, получать необходимые документы и отчеты об использовании Услуг, а также решать прочие вопросы касательно использования Абонентом Услуг.

3.5. Предоставление любым лицом правильного Номера Договора с Абонентом и Пароля доступа к Услуге подтверждает его право действовать от имени и в интересах Абонента.

3.6. Абонент обязан предпринять все возможные меры для сохранения Пароля доступа к Услуге в тайне. В том случае, если у Абонента есть малейшие подозрения о том, что Пароль доступа к Услуге стал известен лицам, не уполномоченным Абонентом для получения доступа к услуге, Абонент обязан незамедлительно сменить пароль.

3.7. Идентификация Абонента для предоставления ряда дополнительных Услуг может предоставляться с использованием дополнительных Идентификационных атрибутов, таких как пароли доступа к дополнительным услугам, контрольное слово и т.п.

3.8. Любые обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место с использованием ассоциированных с Абонентом и Услугой Идентификационных атрибутов, признаются безусловным фактом оказания данной Услуги Абоненту.

4 Порядок предоставления Услуг и заключения Абонентского договора

4.1 Договор заключается на основании поступающего Заявления (Заявка на подключение), поданного либо в устной форме, через телефонный центр ОПЕРАТОРА, либо в письменной форме, либо в электронной форме на сайте ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОР не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении Заявления на предоставление Услуг.

4.2. Гражданин при подаче Заявления указывает состав и технические параметры требующихся Абоненту Услуг, срок и место предоставления Услуги. А при заполнении Регистрационной карты – Приложение №1, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. ОПЕРАТОР связи в срок, не превышающий 1 (одного) месяца со дня регистрации заявления о заключении Договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных.

При наличии такой технической возможности, если условия прокладки линии связи в помещении АБОНЕНТА являются стандартными, то между ОПЕРАТОРОМ и заявителем, заполняется Регистрационная карта (Приложение №1 к Абонентскому договору) заключается Абонентский договор, присваивается индивидуальный номер договора и создается в базе данных ОПЕРАТОРА Лицевой счет АБОНЕНТА.

4.4. При нестандартном подключении к сети передачи данных, требующим дополнительного согласования условий предоставления Услуг между ОПЕРАТОРОМ и АБОНЕНТОМ, Стороны подписывают СМЕТУ расходов и ПРОЕКТ прокладки линии связи (кабеля) в помещение (здание) АБОНЕНТА.

В данном случае на АБОНЕНТА ложится обязанность обеспечить получение всех необходимых разрешений для проведения работ ОПЕРАТОРОМ у владельцев помещений и (или) зданий, в которых они будут производиться.

4.5. Иные нестандартные Услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ после их согласования с АБОНЕНТОМ, а также при наличии технической возможности предоставления таких Услуг ОПЕРАТОРОМ.

4.6. Регистрационная Карта (Приложение №1), составляется в 2 (двух) экземплярах, один экземпляр которой передается АБОНЕНТУ, второй экземпляр остается у ОПЕРАТОРА.

4.7. Подписанный экземпляр Абонентского договора со стороны ОПЕРАТОРА выдается по желанию АБОНЕНТУ менеджером ОПЕРАТОРА в офисе ОПЕРАТОРА или представителем ОПЕРАТОРА при подключении АБОНЕНТА, в случае если последнее АБОНЕНТ указал в Заявлении.

4.8. С АБОНЕНТОМ, имеющим задолженность перед ОПЕРАТОРОМ, Договор заключается только после выплаты данным АБОНЕНТОМ всей суммы долга.

5. Оплата Услуг ОПЕРАТОРА

5.1. Оплата Услуг ОПЕРАТОРА осуществляется путем наличного или безналичного расчета в российских рублях в соответствии с утвержденными тарифами. Производится АБОНЕНТОМ заблаговременно методом авансовых платежей с обязательным указанием в платежных документах Номера Договора Абонента

При оплате Услуг посредством авансового платежа АБОНЕНТ вносит определенную сумму на свой Лицевой счет, с которого ОПЕРАТОР снимает платежи за оказанные АБОНЕНТУ Услуги.

5.2. АБОНЕНТ вправе оплачивать Услуги путем:

наличного расчета – в офисах продаж ОПЕРАТОРА

или по квитанции через банк;

безналичного расчета – банковским переводом на расчетный счет ОПЕРАТОРА.

Подробнее весь перечень способов оплаты представлен на сайте оператора www.lanport.ru

5.3. ОПЕРАТОР начинает выполнение своих обязанностей по предоставлению АБОНЕНТУ Услуг после занесения информации о поступившей оплате на Лицевой счет АБОНЕНТА.

5.4. Вся информация о потребленных АБОНЕНТОМ Услугах и о произведенных им платежах учитывается ОПЕРАТОРОМ на Лицевом счете АБОНЕНТА. ОПЕРАТОР обеспечивает АБОНЕНТУ доступ к информации отраженной на Лицевом счете АБОНЕНТА.

5.5. Оказание Услуги АБОНЕНТУ отражается на его Лицевом счете уменьшением баланса на выраженную в рублях стоимость Услуги. Уменьшение баланса для услуг продолжительного периода действия производится постепенно в течение отчетного периода, с отражением факта уменьшения баланса в истории платежей по завершении отчетного периода. Уменьшение баланса для разовых услуг производится

непосредственно в момент оказания услуги, с одновременным отражением в истории платежей.

5.6. АБОНЕНТ самостоятельно обязан проводить авансовые платежи по Договору таким образом, чтобы баланс его Лицевого счета оставался положительным в любой момент действия Договора. По требованию Абонента, Оператор выставляет счет на авансовый платеж.

5.7. ОПЕРАТОР вправе отказать в оказании разовой Услуги в том случае, если баланс Лицевого счёта Абонента меньше стоимости заказанной Услуги.

5.8. ОПЕРАТОР вправе приостановить доступ ко всем Услугам в том случае, если баланс Лицевого счёта Абонента равен нулю либо отрицателен.

5.9. ОПЕРАТОР взимает абонентскую плату за отчётный период вне зависимости от состояния баланса Лицевого счёта Абонента в течение отчётного периода. Объём включённой в абонентскую плату Услуги остаётся неизменным.

5.10. Если АБОНЕНТ не получил в полном объёме включённую в абонентскую плату Услугу, по завершению отчётного периода недополученный остаток Услуги теряется, если явно не указано иное. Это происходит вне зависимости от того, была ли не дополучена Услуга АБОНЕНТОМ сознательно, по недосмотру, или в силу заблокированного по причине отрицательного баланса доступа.

5.11. АБОНЕНТ имеет право получить временный доступ к Услуге сроком до двух недель даже при отрицательном балансе. Для этого АБОНЕНТ должен предъявить Оператору платёжный документ, подтверждающий факт проведения ещё не прошедшего платежа. Доступ к Услуге будет открыт до отрицательного баланса в размере произведённого платежа.

5.12. В том случае, если банковский платёж задержался более чем на две недели, по предоставлению документа, подтверждающего факт проведения платежа, Оператор пополняет баланс Абонента на указанную в данном платёжном документе сумму.

5.13. Оператор не несёт ответственности за прохождение платежей в том случае, если платёжные документы были утеряны Абонентом.

5.14. АБОНЕНТ имеет возможность один раз в год заблокировать свой Лицевой счет на 30 (шестьдесят) календарных дней (отпуск, отъезд и т.п.). В этом случае разблокировка счета будет бесплатна. Блокировка производится по телефонному звонку ОПЕРАТОРУ.

6. Начало пользования Услугами

6.1. После занесения ОПЕРАТОРОМ информации на Лицевой счет АБОНЕНТА об оплате за подключение (единовременная плата за подключение) ОПЕРАТОР начинает выполнение работ или предоставление Услуг, в соответствии с Регистрационной картой:

- при стандартных условиях подключения – в течение 10 (десяти) рабочих дней;
- при нестандартных условиях подключения – в течении 30 (тридцати) календарных дней;
- при выполнении работ сотрудниками ОПЕРАТОРА в помещении и (или) здании АБОНЕНТА, ОПЕРАТОР и АБОНЕНТ согласуют дату и время проведения работ.

6.2. Предоставление любых сервисов или Услуг ОПЕРАТОРА возможно только при условии положительного баланса на Лицевом счете АБОНЕНТА.

7. Правила выполнения работ

7.1. Правила выполнения работ по подключению

7.1.1. При стандартном подключении ОПЕРАТОР прокладывает линию связи (кабель) от своего узла по технологическим помещениям и линейно-кабельным сооружениям здания

до входа в помещение АБОНЕНТА (точки ввода кабеля в помещение АБОНЕНТА), оставляя внутри помещения АБОНЕНТА необходимый метраж кабеля.

7.1.2. При отсутствии входного (штатного) отверстия в помещение АБОНЕНТА, ОПЕРАТОР, по согласованию с АБОНЕНТОМ, в его присутствии с указанием им места, производит сверление. В случае повреждения скрытой проводки всю ответственность несет АБОНЕНТ.

7.1.3. При нестандартном подключении ОПЕРАТОР производит работы в соответствии с подписанными АБОНЕНТОМ СМЕТОЙ расходов и ПРОЕКТОМ прокладки линии связи (кабеля).

7.1.4. При нестандартном подключении АБОНЕНТА ОПЕРАТОР не несет ответственности за качество связи в случае изменения АБОНЕНТОМ без согласования с ОПЕРАТОРОМ месторасположения оборудования, установленного для предоставления Услуг связи по Договору.

7.1.5. В случае дополнительной установки и (или) настройки АБОНЕНТСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ (маршрутизатора, коммутатора, точки доступа и т.п.), а также организацию локально-вычислительной сети (ЛВС) АБОНЕНТ производит самостоятельно. Возможна установка и (или) настройка абонентского терминала или организация ЛВС также с помощью специалистов ОПЕРАТОРА, в соответствии с Приложением №2 к Договору (Тарифами).

7.2. Правила выполнения работ по настройке оборудования

7.2.1. Если ОПЕРАТОР производит настройку:

В случае инсталляции (настройки) ОПЕРАТОРОМ программного обеспечения на абонентском оборудовании АБОНЕНТ согласовывает конфигурацию данного оконечного оборудования с ОПЕРАТОРОМ. В случае непригодности имеющегося абонентского терминала для выполнения работ ОПЕРАТОРА, АБОНЕНТ предоставляет необходимые для замены комплектующие или оплачивает их стоимость, а также оплачивает стоимость работ ОПЕРАТОРА по устранению несоответствий, либо предоставляет надлежащий абонентское оборудование.

7.2.2. Если АБОНЕНТ производит настройку:

ОПЕРАТОР не несет ответственности за качество предоставляемых Услуг при настройке АБОНЕНТОМ своего оконечного оборудования ненадлежащим образом. Устанавливая специальное программное обеспечение на своем оборудовании (firewall, специальные фильтры и иное подобное программное обеспечение), подключенном к оборудованию ОПЕРАТОРА, АБОНЕНТ обязан поставить об этом в известность ОПЕРАТОРА.

7.2.3. Коммерческие (лицензионные) версии программного обеспечения (на русском или английском языке) предоставляются или оплачиваются АБОНЕНТОМ. Ответственность за нарушение лицензии на программное обеспечение, предоставленное АБОНЕНТОМ, несет АБОНЕНТ.

7.2.4. АБОНЕНТ обеспечивает доступ в помещение и (или) здание для проведения работ, которые необходимы для подключения или регистрации АБОНЕНТА, а также содействует в получении необходимых согласований для проведения ОПЕРАТОРОМ работ в данном помещении и/или здании.

7.2.5. При действиях или бездействии АБОНЕНТА, мешающих осуществлению ОПЕРАТОРОМ работ, указанных в Регистрационной карте, ответственность за нарушение сроков выполнения данных работ несет АБОНЕНТ.

7.2.6. После завершения работ по подключению к коммуникационному порту ОПЕРАТОРА и тестированию канала начало предоставления услуг по настоящему Договору оформляется Актом о подключении (форма Акта установлена в Регистрационной Карте - Приложение №1 к Абонентскому договору), который подписывается Абонентом и полномочным представителем ОПЕРАТОРА, являющегося

основанием для первого списания ежемесячной абонентской платы с Личного счета АБОНЕНТА.

8. Гарантии качества предоставления Услуг

8.1. ОПЕРАТОР гарантирует качество в соответствии с требованиями, предъявляемыми Министерством связи и массовых коммуникаций РФ к операторам связи, предоставляющим услуги передачи данных, телематических служб и телефонной связи.

8.2. ОПЕРАТОР обязуется оказывать АБОНЕНТУ услуги 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.

8.3. В случае проведения плановых профилактических работ ОПЕРАТОРОМ или другими организациями, о проведении которых ОПЕРАТОРУ было известно, ОПЕРАТОР обязан уведомить АБОНЕНТА сообщением на официальном сайте www.lanport.ru или по электронной почте об этих работах в срок не позднее 24-х часов до начала проведения работ (за исключением случаев аварий и срочного ремонта).

8.4. ОПЕРАТОР обеспечивает по телефону, указанному на сайте www.lanport.ru технические консультации по вопросам, связанным с предоставлением Услуг АБОНЕНТУ.

8.5. ОПЕРАТОР начинает выполнение работ по устранению неисправностей после выяснения причины неисправности не позднее, чем через 4 (четыре) часа после установления факта неисправности, в рабочее время.

8.6. ОПЕРАТОР не контролирует и не несет ответственности за качество работы линий связи, предоставляемых АБОНЕНТУ другими организациями, если в целях исполнения условий Договора с АБОНЕНТОМ ОПЕРАТОР не состоит в договорных отношениях с указанными организациями.

8.7. Претензии по качеству Услуг ОПЕРАТОРА предъявляются в соответствии с разделом 12 настоящих Правил предоставления Услуг.

9. Ограничения при пользовании Услугами

При работе в сети Интернет АБОНЕНТУ запрещается:

9.1. Использовать для доступа оборудование, не сертифицированное в установленном порядке в РФ;

9.2. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, в то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа). Абоненту запрещается одновременно использовать данные авторизации более чем на одном абонентском оборудовании и более одной сессии одновременно;

9.3. Производить «массовую» рассылку (более чем в десять e-mail адресов, или адресов транслируемых в e-mail при помощи шлюзов, на пейджеры, телеграфные и телексы аппараты, факсимильные аппараты и иные оконечные абонентские устройства, одновременно или в телеконференции) рекламных, информационных и иных материалов другим пользователям сети, не состоящих с АБОНЕНТОМ в деловых отношениях, являющихся ненужными (не запрошенными), а также без предварительного согласования такой рассылки с ОПЕРАТОРОМ. Под «массовой» рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю, за исключением отправления рекламных сообщений в специальные коммерческие телеконференции и списки рассылки;

9.4. Рассылать и переадресовывать «цепочные» сообщения любого типа, то есть перенаправлять полученные от других лиц сообщения, содержащие просьбу разослать их по нескольким адресам, другими пользователями сети с подобной же просьбой без их согласия;

9.5. Подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты, а также внесение ложной персональной или адресной информации при регистрации АБОНЕНТА ОПЕРАТОРОМ;

9.6. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проводить или участвовать в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса;

9.7. Осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю;

9.8. Осуществлять 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 пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных с администраторами данного информационного ресурса;

9.9. Передавать компьютерам или оборудованию Сети бессмысленную или бесполезную информацию, создающую паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

10. Приостановление предоставления Услуг

10.1. ОПЕРАТОР имеет право временно (до выяснения обстоятельств и принятия необходимых мер) приостановить предоставление Услуг АБОНЕНТУ, предварительно уведомив его об этом, в следующих случаях:

- АБОНЕНТ нарушает требования п.9 настоящих Правил. В этих случаях (за исключением пункта 9.1) основанием для приостановления предоставления Услуг являются жалоба потерпевших лиц, а также имеющиеся файлы системных журналов, доказывающие нарушения, допущенные АБОНЕНТОМ. При отсутствии одного из указанных условий, после осуществления приостановления предоставления Услуг ОПЕРАТОРОМ, ОПЕРАТОР создает экспертную комиссию из привлеченных независимых экспертов, в том числе из потерпевших лиц, в количестве трех человек. Оплату Услуг экспертов производит АБОНЕНТ – если будет доказана вина АБОНЕНТА в результате работы экспертной комиссии. Решение экспертной комиссии оформляется в письменном виде и предъявляется АБОНЕНТУ. Решение является конечным документом для определения отношений между АБОНЕНТОМ и ОПЕРАТОРОМ по факту нарушения п.8 Правил предоставления Услуг.

- АБОНЕНТ нарушает обязательства по срокам оплаты Услуг ОПЕРАТОРА.

- По письменному заявлению АБОНЕНТА ОПЕРАТОР обязан без расторжения договора: приостановить оказание АБОНЕНТУ Услуг, при этом с АБОНЕНТА взимается плата за весь период указанный в заявлении, в соответствии с Тарифами ОПЕРАТОРА.

- Действие Договора может быть приостановлено по письменному заявлению АБОНЕНТА в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено оборудование, на срок действия договора найма

(поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

10.2. ОПЕРАТОР периодически проверяет количество денежных средств на Лицевом счете АБОНЕНТА. В случае отрицательного баланса на его Лицевом счете при оплате Услуг посредством авансового платежа ОПЕРАТОР автоматически отключает АБОНЕНТА от сети.

10.3. Срок временного приостановления предоставления Услуг определяется временем рассмотрения Сторонами конфликтной ситуации, но не более чем один месяц.

Результатом такого рассмотрения могут быть следующие действия со стороны ОПЕРАТОРА:

- возобновление предоставления Услуг;
- возобновление предоставления Услуг с извещением АБОНЕНТА об имевшем место
- однократном нарушении Договора с его стороны;
- одностороннее расторжение Договора с возложением ответственности на АБОНЕНТА в случае, если им допущены неоднократные и (или) существенные нарушения своих обязательств.

11. Ответственность и риски, связанные с выходом в сеть Интернет

11.1. ОПЕРАТОР не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием сети Интернет, в случаях, перечисляемых настоящим разделом и не зависящих от ОПЕРАТОРА. Кроме информации, продуктов или Услуг, опубликованных на www.lanport.ru ОПЕРАТОРА и (или) обозначенных в Регистрационной карте, ОПЕРАТОР не поставляет и не контролирует информацию, услуги и продукты в сети Интернет.

11.2. ОПЕРАТОР не несет ответственности за любые расходы АБОНЕНТА, являющиеся прямым или косвенным результатом сделок через Интернет, или ущерб, нанесенный АБОНЕНТУ в результате таких сделок. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услуги Интернет, лежит на АБОНЕНТЕ.

11.3. ОПЕРАТОР не несет никакой ответственности и не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для АБОНЕНТА материалы, в частности, идеологически и политически неприемлемые, нарушающие общепринятые нормы морали или содержащие оскорбительные лично для АБОНЕНТА тексты.

11.4. Если АБОНЕНТ самостоятельно пользуется программно-аппаратными средствами защиты своих информационных ресурсов, то АБОНЕНТ полностью ответственен за надежность такой защиты и за убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц.

11.5. Если защита частных информационных ресурсов АБОНЕНТА осуществляется ОПЕРАТОРОМ, то данные правоотношения являются предметом отдельного письменного дополнительного Соглашения к Договору.

11.6. ОПЕРАТОР не отвечает за содержание информации, передаваемой АБОНЕНТОМ или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА по сети Интернет, ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.

11.7. АБОНЕНТ обязуется использовать Услуги ОПЕРАТОРА только легальным образом и не переносить на ОПЕРАТОРА ответственность за ущерб любого рода, понесенный АБОНЕНТОМ или третьей стороной в ходе использования АБОНЕНТОМ Услуг ОПЕРАТОРА.

11.8. АБОНЕНТ предпринимает все меры к сохранению в тайне от третьих лиц своих сетевых реквизитов, выданных АБОНЕНТУ ОПЕРАТОРОМ при регистрации. Любые действия совершенные при использовании Услуги ОПЕРАТОРА под сетевыми реквизитами

АБОНЕНТА воспринимаются ОПЕРАТОРОМ как совершенные непосредственно АБОНЕНТОМ. В случае утери или иного раскрытия тайны сетевых реквизитов АБОНЕНТ незамедлительно извещает ОПЕРАТОРА.

11.9. Зона ответственности ОПЕРАТОРА за работоспособность и возможность использования предоставленной АБОНЕНТУ Услуги заканчивается на границе помещения (квартиры, офиса и т.д.) АБОНЕНТА с внешней стороны.

11.10. ОПЕРАТОР не несет ответственности перед АБОНЕНТОМ за задержки и перебой в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы контроля со стороны ОПЕРАТОРА.

11.11. При не использовании АБОНЕНТОМ всех или части выделенных IP-адресов, ОПЕРАТОР вправе в одностороннем порядке удалить регистрацию всех IP-адресов (блока IP-адресов) в соответствии с фактическими потребностями АБОНЕНТА, заранее уведомив абонента по телефону и (или) электронной почте.

11.12. До исправления нарушений ОПЕРАТОР вправе принять меры по частичному или полному разрыву связи с сетями иных операторов связи, администрация которых не соблюдает и/или не обеспечивает со стороны своих пользователей соблюдения норма OFISP-005, в случаях если это угрожает нормальной работе оборудования, информационной или финансовой безопасности ОПЕРАТОРА или его абонентов. ОПЕРАТОР размещает информацию о таком разрыве на своем сайте www.lanport.ru.

11.13. Сеть ОПЕРАТОРА не поддерживает следующие технологии:

- отправку АБОНЕНТОМ электронной почты, через почтовый сервер ОПЕРАТОРА;
- интерфейсы и протоколы, не описанные нормативными документами, действующими на территории Российской Федерации;
- системы адресации, не соответствующие общепринятым международным стандартам, установленным документами IANA и ICAN;
- технологии проху-соединений с использованием сети ОПЕРАТОРА.

12. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

12.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению Услуг, АБОНЕНТ вправе предъявить ОПЕРАТОРУ претензию. Претензия передается АБОНЕНТОМ в письменном виде с указанием: наименования АБОНЕНТА или его имени, если АБОНЕНТ физическое лицо; номера Договора и Фамилии, Имени и Отчества АБОНЕНТА; номеров документов, подтверждающих оплату.

12.2. Претензия подлежит регистрации ОПЕРАТОРОМ в день ее получения. Претензии принимаются в течение четырех месяцев с момента не предоставления, несвоевременного или ненадлежащего предоставления Услуг.

12.3. Претензия рассматривается ОПЕРАТОРОМ в срок не более 60 дней с даты ее регистрации.

12.4. При необходимости ОПЕРАТОР направляет АБОНЕНТУ своего представителя для разбора спорной ситуации с АБОНЕНТОМ. Если после этого претензии АБОНЕНТА будут признаны обеими Сторонами необоснованными, то выезд представителя ОПЕРАТОРА оплачивается АБОНЕНТОМ как техническая консультация согласно утвержденным Тарифам Оператора (Приложение №2).

13. Возврат неиспользованных средств

13.1. АБОНЕНТ вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими услугами не по вине АБОНЕНТА.

13.2. АБОНЕНТ имеет право обратиться к ОПЕРАТОРУ с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. ОПЕРАТОР обязан вернуть АБОНЕНТУ неиспользованный остаток средств.

14. Особые условия

14.1. Сообщать ОПЕРАТОРУ в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) календарных дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства по электронной почте или в письменном виде в офисе (по факсу).

14.2. В случае изменения контактного номера телефона и (или) электронного адреса (e-mail) извещать об этом ОПЕРАТОРА в течение 5 (пяти) рабочих дней по электронной почте, телефону или по факсу.

14.3. АБОНЕНТ является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг ОПЕРАТОРА третьим лицам, если это не оформлено другими соглашениями с ОПЕРАТОРОМ.

15. Форс-мажор

15.1. Сторона не несет ответственности за невыполнение своих обязательств, если неисполнение условий Договора вызвано обстоятельствами, находящимися вне возможного контроля со стороны АБОНЕНТА или ОПЕРАТОРА и возникшие обстоятельства не могли быть спрогнозированы в момент подписания Договора.

15.2. К обстоятельствам, указанным в пункте 14.1, относятся (при этом их перечень не является исчерпывающим):

а) военные действия, объявленные и необъявленные, гражданская война, перевороты и революции, акты саботажа;

б) природные бедствия, сильные штормы, циклоны, землетрясения, наводнения, разрушения огнем;

в) взрывы, пожары, разрушение механизмов, заводов и других устройств;

г) бойкоты, забастовки, локауты всех видов;

д) принятие нормативных актов запрещающего характера, а также иные действия властей, влекущие не исполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Договору.

16. Изменение и расторжение Договора

16.1. Изменение Договора и отказ от Услуг ОПЕРАТОРА по инициативе АБОНЕНТА

16.1.1. Абонент вправе самостоятельно на основе ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ изменять состав Услуг в том числе и заказывать дополнительные Услуги, через свой ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ.

16.1.2. АБОНЕНТ имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед ОПЕРАТОРОМ. АБОНЕНТ письменно уведомляет ОПЕРАТОРА о своем желании расторгнуть Договор не позднее, чем за 14 календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. При этом возмещению подлежат только денежные средства, находящиеся на Лицевом счете АБОНЕНТА.

Договор считается расторгнутым при условии полной оплаты АБОНЕНТОМ предоставленной ОПЕРАТОРОМ Услуги.

16.1.3. С письменного согласия АБОНЕНТА в Договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем нового абонента-гражданина. При этом новым абонентом может стать:

член семьи АБОНЕНТА, зарегистрированный по месту жительства АБОНЕНТА или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлено оборудование;

член семьи АБОНЕНТА, который на дату изменения Договора является несовершеннолетним гражданином. При этом до достижения 14-летнего возраста право на подачу заявления об изменении Договора от имени несовершеннолетнего гражданина имеют его законные представители.

16.1.4. АБОНЕНТ вправе обратиться к ОПЕРАТОРУ с просьбой о перерегистрации Договора на другое юридическое или физическое лицо (расторжение Договора с АБОНЕНТОМ и заключения Договора между ОПЕРАТОРОМ и третьим лицом), не изменяя условий Договора и подключения.

16.2. Прекращение предоставления Услуг по инициативе ОПЕРАТОРА

16.2.1. Действие Договора может быть прекращено по инициативе ОПЕРАТОРА, изложенной в письменной форме и переданной АБОНЕНТУ за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, в силу объективных причин, не входящих в расширенное понятие форс-мажорных обстоятельств, при отсутствии прямой вины АБОНЕНТА в невыполнении условий Договора. В этом случае АБОНЕНТУ возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения действия Договора.

16.2.2. Действие Договора может быть прекращено по инициативе ОПЕРАТОРА, изложенной в письменной форме, на основании нарушения сроков оплаты услуг и ненадлежащего исполнения АБОНЕНТОМ условий Договора, настоящих Правил, и законодательства РФ в случае не устранения нарушения в течение 6 месяцев с даты уведомления АБОНЕНТА об этом нарушении.

16.2.3. Действие Договора может быть прекращено по инициативе ОПЕРАТОРА, изложенной в письменной форме, при неоднократном нарушении АБОНЕНТОМ п. 11.7 настоящих Правил, а так же если АБОНЕНТОМ неоднократно допущены случаи передачи информации, содержащей идеологически и политически неприемлемые, нарушающие общепринятые нормы морали материалы, или неправомерной к распространению. В этом случае неиспользованный остаток денежных средств АБОНЕНТУ не возвращается.

16.2.4. В случае нарушения АБОНЕНТОМ п.11.6 и п.11.7 настоящих Правил ОПЕРАТОР предупреждает его по электронной почте или телефону о факте совершенного нарушения, а при повторном нарушении АБОНЕНТОМ п. 11.6 и п.11.7 ОПЕРАТОР расторгает абонентский Договор с ним в одностороннем порядке.

16.2.5. При расторжении Договора, ОПЕРАТОР имеет право произвести физическое отключение АБОНЕНТА от сети передачи данных путем демонтажа абонентской линии (кабеля), являющейся собственностью ОПЕРАТОРА, от телекоммуникационного оборудования ОПЕРАТОРА до точки ввода кабеля в помещение АБОНЕНТА.