

Правила оказания услуг оператора связи ООО «Спринт»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом и/или пользователем, с одной стороны, и оператором связи ООО «Спринт», оказывающим услуги по подключению к мультисервисной сети Спринт и предоставляющим услуги связи абонентам (физическим лицам) в жилых помещениях.

1.2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

Оператор – ООО «Спринт»;

Абонент – физическое лицо, являющееся пользователем услугами связи и имеющее действующий договор на оказание услуг связи с Оператором;

Договор – договор на оказание услуг связи между Оператором и Абонентом;

Подключение к Сети – действия Оператора, направленные на предоставление Абоненту возможности получения услуг связи;

Личный Кабинет (ЛК) – web-страница, размещённая на сайте www.nvrnet.ru, содержащая информацию об объеме полученных Абонентом услуг, текущем состоянии *Лицевого счета* и имеющая интерфейсы для автоматического подключения/отключения и изменения параметров услуг Оператора;

Лицевой счет (ЛС) – счёт для ведения учета расчетов, включая данные о платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из упомянутых платежей в качестве оплаты по Договору. *Лицевой счет* имеет уникальный номер. При наличии у Абонента и Оператора соответствующих договоров с третьим лицом на ЛС могут отражаться операции, связанные с оплатой продукции (услуг) третьего лица, непосредственно связанные с оказанием услуг;

Баланс лицевого счета – состояние *Лицевого счета*, которое характеризуется как разность между суммой, внесённой Абонентом на *Лицевой счет* и суммой, списанной Оператором в оплату оказанных услуг, работ, переданной продукции;

Активация – действия Абонента, определяющие момент начала предоставления услуг;

Блокировка – частичное или полное приостановление предоставления услуг;

Аутентификационные данные – уникальный IP-адрес, номер ЛС Абонента, логин (login) и пароль (password), используемые для доступа в *Личный кабинет* и для управления услугами;

Тариф, Тарифный план – совокупность технических характеристик и ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи, утвержденные директором Оператора и опубликованные не менее чем за 15 дней до ввода их в действие, на сайте www.nvrnet.ru;

Оборудование Абонента – оконечное оборудование Абонента (абонентское устройство), предназначенное для получения услуг и имеющее порт с интерфейсом Ethernet 10/100/1000 BaseTX;

Сеть Спринт – мультисервисная сеть передачи данных, принадлежащая Оператору и служащая транспортной сетью для оказания услуг доступа в Интернет. В нее также входят все серверы и сервисы, установленные Оператором, в том числе: игровые серверы Оператора, веб-сайты Оператора, форум, чат, файлообменная сеть, внутренняя SIP-телефония.

2. Описание Услуг

2.1. Услуга «Предоставление доступа в сеть Интернет» (основная услуга)

2.1.1. Оператор предоставляет Абоненту услугу доступа в сеть Интернет на базе сети Спринт, построенной по технологии Ethernet, к которой подключается оборудование Абонента. Оборудование Абонента подключается через сетевую карту, адаптер или порт Ethernet.

2.1.2. Предоставляемая скорость доступа определяется тарифным планом в диапазоне от 64 Кбит/с до 100 Мбит/с. Ограничение максимальной скорости доступа устанавливается Оператором в зависимости от условий выбранного Абонентом тарифного плана.

2.1.3. Реальная скорость обмена данными зависит от состояния сетей передачи данных других операторов, серверов и другого сетевого оборудования, с которым оборудование Абонента осуществляет обмен данными.

2.1.4. При подключении к услуге Абоненту выделяется один внутренний IP-адрес и устанавливается абонентское окончание (разъем RJ45).

2.1.5. Ограничения пропускной способности и доступа в пределах Сети Спринт устанавливаются Оператором в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана. Скорость доступа не может превышать скорости сетевой карты Абонента.

2.1.6. Вместе с основной услугой «Предоставление доступа в сеть Интернет» Абоненту могут быть предложены вспомогательные услуги, определяемые настоящими Правилами или тарифами Оператора.

2.1.7. Правила оказания услуги регламентируются Постановлением Правительства № 575 от 10 сентября 2007 года.

2.2. Услуги местной телефонной связи (услуги связи между абонентскими номерами в коде (8617) г. Новороссийск)

2.2.1. При оказании услуг местной телефонной связи Абоненту предоставляется возможность доступа к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи различных операторов связи по выбору Абонента.

2.2.2. В случае, если Абонент не указал выбранного им оператора для междугородной и международной телефонной связи в бланке Заказа услуг, Оператор вправе выбрать его на свое усмотрение.

2.2.3. Правила оказания услуги регламентируются Постановлением Правительства РФ № 310 от 18 мая 2005.

2.3. Приостановление оказания услуги местной телефонной связи по просьбе Абонента

2.3.1. Абоненту по его просьбе может быть приостановлено оказание услуг местной телефонной связи. При приостановлении по просьбе Абонента оказания ему услуг местной телефонной связи Абоненту одновременно приостанавливается оказание услуг внутризоновой телефонной связи, а также возможность доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи.

2.4. Приостановление предоставления возможности доступа к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи по просьбе Абонента

2.4.1. Абоненту по его просьбе может быть приостановлено предоставление возможности доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи.

2.5. Автоматическое определение номера (дополнительная услуга)

2.5.1. Оператор предоставляет Абоненту услугу «автоматический определитель номера» (без взимания дополнительной платы). Услуга автоматического определения номера (АОН) позволяет определять телефонные номера и имена вызывающих абонентов. Возможность отображения определяемого телефонного номера и имени вызывающего абонента зависит от оборудования Абонента. АОН работает только при наличии сигнала о номере вызывающего абонента от передающей станции. Плата за услугу «автоматическое определение номера» входит в плату за предоставление доступа к сети местной телефонной связи. Услуга активируется при первом подключении к услугам телефонной связи.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Порядок подключения

3.1.1. Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем оплаты услуг Абонентом, при условии согласования сторонами схемы подключения к сети Оператора и предоставления по запросу представителя Оператора доступа в помещение Абонента, производит подключение Абонента к сети Спринт (кроме тарифных планов серии «Усадьба»).

3.1.2. По тарифным планам серии «Усадьба», Оператор в течение – 10 (десяти) рабочих дней, следующих за днем оплаты услуг Абонентом, при условии согласования сторонами схемы подключения Абонента к сети Оператора и предоставления по запросу представителя Оператора доступа в строение Абонента, производит подключение Абонента к сети Спринт.

3.1.3. Работы по обеспечению подключения к Услугам считаются надлежащим образом выполненными Оператором, после подписания Абонентом соответствующего документа (заказ-наряд на подключение) или по факту его Активации.

3.1.4. Датой начала оказания Услуг – является дата Активации Абонента. Активацию Услуг осуществляет Абонент или представитель Оператора по просьбе Абонента. В случае, если Оператор выполнил все работы по подключению Абонента, в своей зоне ответственности, а Абонент не начал пользоваться Услугами (не осуществил Активацию) в течение – 15 (пятнадцати) календарных дней, (по тарифным планам серии «Усадьба» в течение – 30 (тридцати) календарных дней), следующих за днем оплаты услуг Абонентом, Оператор имеет право самостоятельно произвести Активацию.

3.1.5. Для подключения к сети Спринт, Абонент оказывает всяческое содействие в согласовании и доступе представителей Оператора в многоквартирный жилой дом (подъезд, крыша, подвал), при этом Абонент должен иметь исправное оборудование, оснащенное сетевой картой/адаптером Ethernet, работоспособное программное обеспечение, операционную систему. В противном случае, дополнительный вызов сотрудников Оператора для подключения к сети Спринт оплачивается согласно Тарифам.

3.1.6. Подключения к сети Спринт включает работы по:

- созданию учетной записи Абонента в базе данных Оператора;
- присвоению Абоненту Аутентификационных данных;
- настройке аппаратно-программных средств сети Спринт в соответствии с параметрами заказанных Абонентом Услуг;
- прокладке кабеля до помещения Абонента и установке розетки, являющейся точкой разграничения ответственности, оконцованной разъемами RJ45, у двери помещения абонента;
- прокладке оптического кабеля от опоры ВЛ-0,4 кВ к строению Абонента, являющейся точкой разграничения ответственности по тарифным планам серии «Усадьба» (приложение № 1);
- прокладке открытым способом (без монтажа) 10 метров кабеля в помещение Абонента;
- настройке свойств сетевого подключения на оборудовании Абонента.

3.2. Подключение нескольких абонентских устройств в пределах одной квартиры или домохозяйства.

3.2.1. Каждому абонентскому устройству Оператор присваивает уникальный IP.

3.2.2. Для всех абонентских устройств предоставляется единый тарифный план и единый порт на оборудовании Оператора.

3.2.3. В случае если Абонент выбирает безлимитный тарифный план, за каждое дополнительно подключенное оконечное устройство взимается ежемесячная плата согласно тарифам Оператора.

3.3. Порядок и сроки устранения неисправностей

3.3.1. Прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ по восстановлению/поддержанию работоспособности и развитию сети, не могут превышать 24 (двадцати четырех) часов с момента регистрации отказа связи Оператором или начала проведения работ.

3.3.2. В случае, если длительность перерыва связи превысила срок, указанный в п. 3.3.1., Абонент вправе потребовать от Оператора уменьшения абонентской платы на сумму, равную стоимости неполученной Услуги (в размере абонентской платы за услугу, уменьшенной пропорционально длительности неисправности).

3.3.3. При отказе связи в зоне ответственности или вине Оператора, выезд специалиста производится за счет Оператора.

3.3.4. В случае, если отказ связи произошел в зоне ответственности или по вине Абонента, выезд специалиста оплачивается согласно Тарифам.

3.4. Порядок блокировок

3.4.1. Добровольная блокировка.

3.4.1.1. Абонент может по своей инициативе заблокировать доступ в сеть.

3.4.1.2. За период блокировки доступа по инициативе Абонента взимается абонентская плата согласно Тарифам Оператора.

3.4.1.3. Возобновление доступа Абонента к Сети Спринт производится по письменному заявлению Абонента и при наличии положительного баланса Лицевого счета.

3.4.2. Принудительная блокировка

3.4.2.1. Оператор имеет право заблокировать или ограничить доступ Абонента к Сети Спринт в следующих случаях:

- при нарушении п. 4.2 Правил пользования Услугами;
- при отрицательном балансе Лицевого счета Абонента.

3.4.2.2. Решение о возобновлении доступа Абонента к услугам принимается Оператором после устранения ее причин.

3.4.2.3. Во время действия блокировки абонентская плата продолжает списываться с Лицевого счета Абонента.

3.4.2.4. Если период блокировки превысил шесть месяцев, Оператор регистрирует отказ Абонента от услуг, и действие Договора прекращается.

4. Правила пользования услугой доступа к сети Спринт

4.1. Общие положения

4.1.1. Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций.

4.1.2. Правила использования любых ресурсов сети Интернет (от почтового ящика до канала связи) определяют владельцы этих ресурсов, и только они. Правила использования ресурсов, либо ссылка на них, публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными для исполнения всеми пользователями этих ресурсов.

4.1.3. В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы, являются нарушением настоящих Правил и могут привести к блокировке доступа Абонента к ресурсам сети.

4.2. Обязательства Абонента

4.2.1. Не отправлять по Сети информацию, которая противоречит Российскому федеральному, региональному, местному, а также международному законодательству.

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

4.2.3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя.

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

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

4.2.5.1. массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией;

4.2.5.2. несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;

4.2.5.3. использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия;

4.2.5.4. отправка электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем на сервера публичной почты, такие как: Yandex.ru, Mail.ru, Rambler.ru, Hotbox.ru, List.ru, Newmail.ru и другие, без предварительно полученного разрешения адресата.

4.2.6. Не осуществлять попытку несанкционированного доступа к ресурсам Сети, не проводить или не участвовать в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:

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

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

4.2.6.3. 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, либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;

4.2.6.4. передачу компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей 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.

4.2.7. Не допускать фальсификации информации, если от Абонента требуется предоставление информации, идентифицирующую его, и используемые им средства доступа к Сети. В том числе не допускать:

4.2.7.1. использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время, пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

4.2.7.2. фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть;

4.2.7.3. использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

4.2.8. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковебательные адреса локальных сетей.

4.2.9. Не сопрягать сеть ООО «Спринт» с другими сетями, в том числе с сетями других операторов связи. Под сопряжением понимается организация такого канала передачи данных, по которому пакеты IP или кадры Ethernet, сформированные в одной вычислительной сети, технически могут передаваться оборудованию в другой сети. Под другой сетью понимается такая сеть, которая действует вне рамок того помещения, которое было подключено Оператором по Договору об оказании услуг. Таким образом, Абонент не вправе подключать к сети ООО «Спринт» иные помещения, в том числе с использованием направленных wi-fi антенн. Несоблюдение Абонентом настоящего пункта, а также в случае выявления Оператором сопряжения сетей, является основанием для приостановки оказания услуг связи по договору, либо отключения Абонента согласно п.3.4.2.1 настоящих Правил.

4.2.10. Не вести какую-либо коммерческую деятельность в сети Оператора. Однако, это не предполагает запрет на ведение такой деятельности в сети Интернет.

4.2.11. Не использовать свои технические средства и/или организовывать каналы связи для транзита информации, поступающей из сети, другим абонентам.

4.2.12. Во время грозы отключать от электроэнергии компьютеры и другое оборудование, подключенное к сети передачи данных, а также отключать все указанное оборудование связи от сети передачи данных ООО "Спринт".

5. Порядок расчетов

5.1. Осуществление платежей Абонентом.

5.1.1. Все платежи по Договору осуществляются Абонентом путем внесения средств на свой Лицевой счет.

5.1.2. При подключении Абонент производит оплату подключения и абонентской платы за первый месяц работы по выбранным тарифным планам.

5.1.3. Оплата услуг, вид оплаты которых определен в тарифах как единовременный, производится Абонентом в момент заказа Услуг.

5.1.4. Перечень и описание способов осуществления платежей Абонента приведены на сайте Оператора по адресу: www.nvrnet.ru в разделе «Способы оплаты».

5.2. Взимание оплаты за услуги.

5.2.1. Взимание оплаты за все услуги производится путем списания средств с Лицевого счета Абонента.

5.2.2. Абонентская плата за услуги списывается с Лицевого счета Абонента ежедневно, равными частями, если иное не предусмотрено условиями тарифного плана.

5.2.3. списание платы за превышение включенного в абонентскую плату трафика Интернет, а также платы за превышение включенного в абонентскую плату лимита исходящих местных телефонных соединений производится в режиме реального времени по мере потребления услуг.

5.2.4. Продолжительность телефонного соединения отсчитывается с момента ответа вызываемого пользователя или оборудования, сигнал которого приравнивается к ответу пользователя (факс, модем, оборудование с функцией определителя номера или автоответчика и т.д.).

5.2.5. Услуги внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи оплачиваются в соответствии с действующими тарифами операторов связи, оказывающих соответствующие услуги, на момент оказания услуги.

5.2.6. За период отказа связи (обрыв линии связи, выход из строя оборудования, умышленные противоправные действия третьих лиц и т.п.) Оператор по письменному заявлению Абонента производит перерасчет абонентской платы согласно п. 3.3.2 настоящих Правил. Сумма компенсации зачисляется на Лицевой счет Абонента в течение – 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты регистрации заявления Абонента.

5.3. Расчет стоимости услуг.

5.3.1. Стоимость услуг определяется тарифами.

5.3.2. При расчете платы за трафик величина объема трафика учитывается с точностью до 1 Байта, при том, что: 1 КБайт = 1024 Байт, 1 МБайт = 1024 КБайт, 1 ГБайт = 1024 МБайт. Скорость доступа в Интернет устанавливается исходя из: 1 Мбит/сек = 1000 Кбит/сек, 1 Кбит/сек = 1000 Бит/сек.

5.3.3. Плата за дополнительный трафик рассчитывается путем умножения стоимости единицы дополнительного трафика, согласно выбранному тарифному плану, на объем потребленного трафика сверх объема, включенного в абонентскую плату.

5.4. Прочие условия.

5.4.1. Абонент самостоятельно отслеживает состояние своего Лицевого счета в Личном кабинете на web-сервере: www.nvrnet.ru.

5.4.2. Оператор имеет право информировать Абонента любым доступным ему способом о наличии на ЛС Абонента задолженности.