

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

(в редакции от 01.12.15 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Регламент предоставления услуг связи ООО «Астра» разработан в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «О связи», «О Защите прав потребителей», постановлением Правительства от 10.09.2007 №575 «Правила оказания телематических услуг связи», на основании Лицензии №135406 от 31.10.2015 года на предоставление услуг телематических служб, выданной Министерством Российской Федерации по связи и информатизации.

1.2 Регламент регулирует отношения между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и АБОНЕНТАМИ: физическими лицами, юридическими лицами и физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, по предоставлению услуг связи, содержит положения обязательные для сторон при исполнении ими Договора о предоставлении услуг связи.

1.3. Для целей настоящего Регламента применяются следующие основные термины:

- Абонент – физическое или юридическое лицо, зарегистрированное ИСПОЛНИТЕЛЕМ, и являющееся потребителем услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ по Договору о предоставлении услуг связи;
- Антивирусные программы – в информатике – программы, которые предотвращают заражение компьютерным вирусом и ликвидируют последствия заражения;
- Биллинг (расчёто-информационная система) – сертифицированная автоматизированная система, которая служит для расчета услуг передачи данных и телематических услуг;
- Вирус – программа для ЭВМ, заведомо приводящая к несанкционированному уничтожению, блокированию, модификации либо копированию информации, нарушению работы ЭВМ, системы ЭВМ или их сети;
- Исполнитель – лицо, предоставляющее услуги;
- Календарный месяц – промежуток времени с 1-го до последнего числа месяца;
- Лицевой счет – счет, предназначенный для учета расчетов с физическими и юридическими лицами и отражающий все финансово-кредитные операции с определенным клиентом. Номер Лицевого счёта идентичен с номером лицевого счета в биллинге;
- Персонал Исполнителя – должностные лица ИСПОЛНИТЕЛЯ, уполномоченные ИСПОЛНИТЕЛЕМ для работы с АБОНЕНТОМ;
- Порт – устройство ИСПОЛНИТЕЛЯ, посредством которого АБОНЕНТ получает доступ к СЕТИ;
- Регламент – свод правил, на основании которых компания «Астра» предоставляет услуги своим Клиентам;
- Сетевой адаптер (сетевая карта) – устройство, служащее для подключения компьютера к локальной сети.
- Тариф – система ставок, определяющих размер оплаты различных услуг или за совершение определенных действий;

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

2.1 Между АБОНЕНТОМ, нуждающимся в услугах связи, и ИСПОЛНИТЕЛЕМ заключается Договор о предоставлении услуг связи.

2.2 Для заключения Договора на предоставление услуг связи, АБОНЕНТ предоставляет ИСПОЛНИТЕЛЮ документы, перечень которых утверждается ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

2.3 Перед заключением договора АБОНЕНТУ необходимо ознакомиться с условиями Договора на предоставление услуг связи, Регламента и Прейскуранта.

2.4 Подписание Договора означает согласие АБОНЕНТА со всеми условиями Договора, Регламента и Прейскуранта.

2.5 Кабель внутри квартиры (офиса), сетевая карта и другое сетевое оборудование внутри помещения являются собственностью АБОНЕНТА, и в случае выхода из строя, замена и ремонт осуществляется АБОНЕНТОМ самостоятельно.

2.6 Другое оборудование, поставленное ИСПОЛНИТЕЛЕМ вне офиса (квартиры), необходимое для работы АБОНЕНТА в сети, являются собственностью ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

3.1.1 Предоставлять услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в предоставлении Услуги и/или нарушением установленных сроков оказания Услуги.

3.1.2 Оказывать консультации по всем вопросам, связанным с использованием услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ в рабочее время техподдержки.

3.1.3 Информировать АБОНЕНТА об изменении Регламента и своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов не позднее, чем за 10 дней до начала их действия. Информирование АБОНЕНТА осуществляется размещением соответствующей информации на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.2 АБОНЕНТ обязуется:

3.2.1 Своевременно производить оплату предоставляемых услуг в соответствии с действующими тарифами.

3.2.2 Строго придерживаться рекомендаций (инструкций) и методических указаний ПЕРСОНАЛА ИСПОЛНИТЕЛЯ при пользовании услугами связи.

3.2.3 Периодически ознакамливаться (не реже 1-раза в 2 месяца) с документами ИСПОЛНИТЕЛЯ размещенными на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.2.4 В случае отказа от услуги, письменно известить ИСПОЛНИТЕЛЯ с подачей заявления установленной формы (форма размещена на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ)

3.2.5 Соблюдать правила пользования услугой:

- Не предоставлять услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ третьим лицам.
- Не распространять информацию, оскорбляющую честь и достоинство других АБОНЕНТОВ, персонала компьютерных сетей, сотрудников ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- Не организовывать действий, способных помешать нормальной работе других АБОНЕНТОВ или всей сети ("хакерские" атаки);
- Не распространять вирусные программы и программы "тロjanских коней";
- Не распространять в сети материалы рекламного или коммерческого содержания, осуществляемые не по установленным правилам распространения коммерческой информации (spam);
- Не нарушать авторские права на информацию, представленную в сети;

3.2.6 Извещать ИСПОЛНИТЕЛЯ в течение 10 календарных дней обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов.

3.2.7 Обеспечить работу своего компьютера или маршрутизатора, подключенного в сеть ИСПОЛНИТЕЛЯ, в соответствии с правилами эксплуатации. В случае выхода из строя оборудования ИСПОЛНИТЕЛЯ по причине нарушения правил эксплуатации компьютера АБОНЕНТОМ оплата ремонта оборудования ИСПОЛНИТЕЛЯ и оборудования АБОНЕНТА производится АБОНЕНТОМ.

3.2.8 Иметь установленное антивирусное программное обеспечение при работе в локальной сети и Интернет.

3.3 ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право:

3.3.1 Не информировать АБОНЕНТА при возникновении кратковременных перерывов в предоставлении услуг (не более 4-х часов) на техническое обслуживание, профилактические и другие работы.

3.3.2 По согласованию с АБОНЕНТОМ разместить на площади АБОНЕНТА свое оборудование, необходимое для предоставления услуг АБОНЕНТУ. АБОНЕНТ принимает данное оборудование на ответственное хранение, о чем составляется акт приема-передачи оборудования. В случае утраты или порчи оборудования, переданного АБОНЕНТУ на ответственное хранение, по вине последнего, АБОНЕНТ возмещает ИСПОЛНИТЕЛЮ фактическую стоимость оборудования.

3.3.3 В любой момент в одностороннем порядке изменять действующие тарифы, в том числе, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим предварительно уведомив АБОНЕНТА в письменном виде за 30 дней до начала действия новых тарифов и платежей. При своем несогласии с любым изменением тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим АБОНЕНТ должен немедленно прекратить использовать услугу. Если после вступления указанных изменений в силу АБОНЕНТ продолжил использование услуги, то этим фактом АБОНЕНТ подтверждает согласие с внесенными изменениями.

3.4. АБОНЕНТ имеет право:

3.4.1 Требовать перерасчёта платы за пользованиями услугами связи или требовать возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счётной ошибки, а

также перерасчёта абонентской платы в период бездействия связи по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ.

3.4.2 Сменить тариф. Новый тариф начинает действовать с 00:00 часов дня, следующего за днём переключения.

3.4.3 Пользоваться услугой «Интернет в долг». Услуга активируется через личный кабинет, не более чем один раз в месяц и на срок до 5 дней.

3.4.4 Полностью компенсировать затраты на своё подключение в любой момент пользования услугой, это освобождает его от всех обязательств связанных с оплатой компенсаций в последующем.

3.4.5 АБОНЕНТ, который не удовлетворен услугой, условиями, правилами, качеством, ее содержанием или практикой предоставления Услуги, имеет исключительное право АБОНЕНТА – прекратить пользование услугой и расторгнуть Договор на предоставление услуг связи на основании соответствующего уведомления в виде письменного заявления.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1 Стоимость услуг, предоставляемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ, исчисляется на основании действующих тарифов (Прейскуранта).

4.2 Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц оплата услуг производится ТОЛЬКО безналичным способом (через банк). Для юридических лиц за минимальный расчетный период, по истечении которого производится расчет за предоставленные услуги, принимается один календарный месяц.

4.3 За минимальный расчетный период по истечении которого производится расчет физических лиц за предоставление услуги принимается сутки.

Списание абонентской платы производится ежедневно в 24:00 часа. При этом плата списывается за прошедший день.

При поддержании баланса лицевого счета положительным необходимость в единовременном платеже отсутствует. Абонент может зачислять на свой лицевой счет денежные средства по мере необходимости в любом размере.

Для осуществления разблокировки обязательным условием является единовременное пополнение лицевого счета в размере равном минимальной сумме (согласно ПРЕЙСКУРАНТА), необходимой для снятия с блокировки, с учетом уже имеющейся задолженности.

4.4 Весь учет потребляемых услуг и контроль за своевременностью платежей ведется автоматизировано с помощью расчетно-информационной системы ИСПОЛНИТЕЛЯ. ИСПОЛНИТЕЛЬ несет ответственность за предоставленную в ней информацию. Юридическим лицам по запросу выдаётся ежемесячный акт выполненных работ. Если АБОНЕНТ в течение 7 суток с момента окончание расчетного месяца не предъявил в письменной форме свои претензии ИСПОЛНИТЕЛЮ, то работа за прошедший месяц считается надлежащим образом выполненной и принятой АБОНЕНТОМ в полном объеме.

4.5 АБОНЕНТУ предоставляется возможность стандартными средствами ознакомиться с текущим состоянием лицевого счёта, в котором фиксируются наименования использованных услуг и остаток денежных средств на лицевом счёте. Показатели

лицевого счёта являются основанием для определения и проведения финансовых расчетов между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и АБОНЕНТОМ.

4.6 Перерасчет АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ за прошедший расчетный период производится в начале следующего расчетного периода, если услуги связи не предоставлялись по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ на срок свыше трех рабочих дней, за все дни отсутствия связи, следующими за днем подачи АБОНЕНТОМ заявки на ремонт. Для этого АБОНЕНТ должен написать заявление или электронное письмо о перерасчете, в течение 3–х рабочих дней, после возобновления предоставления Услуг связи.

4.7 Перерасчет производится после окончания расчетного периода, в котором он требуется. Основанием для перерасчета является личное заявление и соответствующе оформленная заявка на ремонт в техническую службу ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.8 Перерасчет производится только в том случае, если услуги ИСПОЛНИТЕЛЯ были АБОНЕНТОМ своевременно оплачены, но по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ АБОНЕНТОМ получены не были.

4.9 Если АБОНЕНТ не оплачивает услуги в течение трёх месяцев без письменного уведомления ИСПОЛНИТЕЛЯ, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ АБОНЕНТА от исполнения Договора. При этом АБОНЕНТ обязан полностью компенсировать затраты на его подключение в случае если оплата за его подключение не взималась. Сумма оплаты определяется текущей стоимостью подключения утверждённой соответствующим документом, размещённым на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.10 Добровольная блокировка лицевого счета осуществляется на срок от 15 до 45 суток. На срок менее 15 суток лицевой счет не блокируется и плата за услуги взимается согласно действующим тарифам. Заблокировать свой лицевой счет АБОНЕНТ может из своего личного кабинета, либо подать заявление на блокировку лицевого счета заблаговременно:

- а) АБОНЕНТОМ лично в офисе ООО «Астра» по адресу: ул. МКР-3, д. 9 (здание КБО) в рабочие дни с 10.00 до 17.00;
- б) По почте на адрес 456043, Челябинская область, г.Усть-Катав, а/я 223;
- в) На электронный адрес tes.astra@gmail.com с указанием в письме паспортных данных, основного лицевого счета и желаемого срока блокировки.

Пересчет платы за услуги осуществляется с точностью до одного дня. Добровольная блокировка может быть установлена при условии, что баланс лицевого счета положителен.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1 ИСПОЛНИТЕЛЬ несёт ответственность перед АБОНЕНТОМ за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению услуг связи в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.

5.2 АБОНЕНТ обязуется использовать услуги ИСПОЛНИТЕЛЯ только легальным образом и не переносить на ИСПОЛНИТЕЛЯ ответственность за ущерб любого рода,

понесенный АБОНЕНТОМ или третьей Стороной в ходе использования АБОНЕНТОМ услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ.

5.3 ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за наличие вирусов и других вредоносных программ в программном обеспечении или любых других материалах, полученных АБОНЕНТОМ посредством услуги.

5.4 ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за несоблюдение АБОНЕНТОМ мер предосторожности и защиты своего компьютера, локальной сети от несанкционированного доступа и причинения материального ущерба АБОНЕНТУ со стороны третьих лиц.

5.5 ИСПОЛНИТЕЛЬ ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед АБОНЕНТОМ за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые косвенные потери и их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг.

5.6 ИСПОЛНИТЕЛЬ не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его ответственности.

5.7 ИСПОЛНИТЕЛЬ и АБОНЕНТ несут ответственность друг перед другом только в случаях, предусмотренных заключенным между ними Договором, настоящим Регламентом, действующим законодательством Российской Федерации.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1 Порядок рассмотрения претензий:

- В соответствии с настоящим Регламентом АБОНЕНТ вправе предъявить претензию ИСПОЛНИТЕЛЮ;
- Претензия может быть предъявлена в устной или письменной форме. При невозможности немедленного удовлетворения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме за подписью АБОНЕНТА;
- Претензии АБОНЕНТА предъявляются ИСПОЛНИТЕЛЮ и рассматриваются в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки;
- В случае признания претензий АБОНЕНТА об ошибочно произведенных списаниях либо иных денежных (финансовых) претензий, связанных с оказанием услуг, ИСПОЛНИТЕЛЬ в момент признания таких претензий зачисляет денежную сумму, эквивалентную сумме признанных претензий на лицевой счет АБОНЕНТА.

6.2 Вся информация, размещённая на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ в течении 2-х месяцев, считается доведённой до АБОНЕНТА в письменном виде (см. п.3.2.3 регламента).

6.3 Действие Договора может быть досрочно прекращено по инициативе ИСПОЛНИТЕЛЯ, в случае форс-мажорных обстоятельств, на основании уведомления, направленного АБОНЕНТУ не менее чем за 30 дней до предполагаемого срока прекращения Договора. В этом случае согласия АБОНЕНТА не требуется.

6.4 Действие договора может быть досрочно прекращено по инициативе ИСПОЛНИТЕЛЯ за несоблюдение правил АБОНЕНТОМ, описанных в п.3.2.5 настоящего Регламента.

6.5 При расторжении договора ИСПОЛНИТЕЛЬ не возмещает АБОНЕНТУ стоимость подключения.

6.6 При расторжении договора по причине переключения АБОНЕНТА на «Акционные» тарифы конкурирующих операторов АБОНЕНТ обязан компенсировать затраты на своё подключение в размере 50 % от имеющихся на данный момент расценок (за вычетом суммы оплаченной за подключение указанной в ДОГОВОРЕННОСТИ).

6.7 Расторжение договора между ИСПОЛНИТЕЛЕМ и АБОНЕНТОМ не освобождает последнего от обязанности компенсировать ИСПОЛНИТЕЛЮ имеющуюся на момент расторжения договора задолженность по оплате.

6.8 При длительной просрочке (более 3-х месяцев) или случаях отказа от платежей ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право привлекать третьи стороны в целях истребования задолженностей, с передачей им имеющейся информации об абоненте.

6.9 При расторжении Договора по причинам, не предусмотренным Регламентом, вопросы, не урегулированные положениями настоящего Регламента, решаются по соглашению сторон или в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Директор ООО «Астра»
Смирнов М.В.