

## Правила оказания услуг ООО «ПВОНЕТ»

### 1. Сфера действия и регулирование.

1.2. Правила оказания услуг связи ООО «ПВОНЕТ» физическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Провайдером при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

1.4. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

1.5. Услуги связи предоставляются Провайдером в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи. Реквизиты лицензий Провайдера размещены на сайте [www.skynetcom.ru](http://www.skynetcom.ru).

1.6. Провайдер оказывает Абоненту Услуги на основании Лицензий Министерства Российской Федерации по связи и информатизации № 179671 от 18.03.2020 г. на услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации, №179672 от 18.03.2020 г. на предоставление телематических услуг связи, №179576 от 14.12.2017 г. на услуги связи по предоставлению каналов связи.

1.7. Провайдер предоставляет Абоненту Услуги с использованием технологий широкополосного доступа Ethernet/FTTH/PON. Подключение к Услуге обеспечивается с применением цифровых каналов связи, организуемых Провайдером. Значение скорости передачи данных на организуемом канале устанавливается Провайдером в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана (Приложение 1). Для получения Услуги Абоненту выделяются лицевой счет, IP-адрес, логин и пароль доступа.

### 2. Определения и понятия.

«Абонент» - физическое лицо, с которым заключен Договор при выделении для этих целей абонентского номера и (или) уникального кода идентификации.

«Договор об оказании услуг связи» - соглашение между Провайдером и Абонентом, в соответствии с которым Провайдер обязуется оказывать Абоненту услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему услуги.

«Личный кабинет» – web-страница на сайте Провайдера, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице размещаются специальные уведомления Провайдера в адрес Абонента.

«Лицевой счет» – счетчик, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

«Услуга» или «Услуги» связи – каждая из услуг связи, оказываемых Провайдером Абоненту согласно условиям Договора.

«Списание денежных средств с лицевого счета» – списание Провайдером с Лицевого счета Абонента денежных средств из платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги связи.

«Расчетный период» – период оказания Услуг, равный одному календарному месяцу, в течение которого осуществляется списание денежных средств с Лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей, соответствующих выбранному Тарифному плану, за истекший месяц.

«Гарантированный срок пользования услугами» - период времени, в течение которого Абонент обязуется непрерывно использовать и оплачивать услуги по Договору (в том числе не устанавливать блокировку Лицевого счета), поддерживать положительный баланс лицевого счета, а также не переходить на тарифный план, стоимостью ниже, чем был установлен при заключении Договора.

«Инфраструктурный сбор» - обязательный платёж, не являющийся Услугой связи и списывающийся безусловно в начале каждого расчетного периода в течение всего срока действия Договора вне зависимости от состояния Лицевого счета и фактического пользования услугами. Платеж обусловлен поддержанием в рабочем состоянии кабельных линий, и иного оборудования.

«Абонентский терминал» - окончное оборудование PON-приставка либо волоконно-оптический конвертер, находящееся в законном владении Абонента на основании его продажи Абоненту, либо Аренды.

«Транзитное подключение» — это подключение к оборудованию Абонента оборудования третьих лиц, не являющихся Стороной по Договору с ООО «ПВОНЕТ», внутри или снаружи помещения/территории Абонента.

«Экстренная ситуация» - обрывы Линии связи, отсутствие электроэнергии на узлах связи либо в населенном пункте.

«CE (Customer Edge)» - оборудование Провайдера или Абонента, непосредственно подключаемое и взаимодействующее с PE маршрутизатором Провайдера.

«PE (Provider Edge)» — граничный маршрутизатор на стороне Провайдера.

### **3. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора.**

#### **3.1. Заключение Договора.**

3.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Провайдером и Абонентом.

3.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

3.1.3. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Провайдера.

3.1.4. Пользование Услугами Провайдера означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

3.1.5. Услуги оказываются Провайдером Абоненту при наличии технической возможности.

3.1.6. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

#### **3.2. Изменение и дополнение условий Договора**

3.2.1. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Провайдера и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ. При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного

соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, с момента совершения уполномоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора (в случае введения новых тарифов и (или) тарифных планов – через 10 (десять) дней после опубликования на официальном сайте Провайдера, в соответствии с Правилами оказания услуг связи).

### **3.3. Прекращение/расторжение Договора.**

3.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

3.3.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Провайдеру не менее чем за 30 дней до фактического прекращения отношений по Договору. При этом Провайдер оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Провайдера на организацию доступа к Услугам, в т.ч. сборов, если такие расходы не были оплачены Абонентом до момента расторжения Договора. В случае расторжения Договора Абонент обязан вернуть Провайдеру оборудование, если оно передано Абоненту в аренду.

3.3.3. В случае расторжения Договора по инициативе Абонента денежные средства, зачисленные на счет Провайдера и неизрасходованные с лицевого счета Абонента, за исключением стоимости подключения и сумм, начисленных в качестве бонусов, возвращаются по письменному заявлению Абонента на его расчетный банковский счет при условии, если обязательства по оплате обязательных платежей и штрафных санкций Абонентом выполнены надлежащим образом.

3.3.4. В случае подключения абонента по услуге «Бесплатное подключение» обязательный гарантированный срок пользования услугой составляет 18 месяцев. При досрочном расторжении Договора по инициативе Абонента раньше Гарантированного срока использования, Абонент несет ответственность в соответствии с п. 7.10 настоящих Правил.

3.3.5. Провайдер вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных Федеральным Законом «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., настоящими Правилами (в т.ч. в случае неоплаты, недоплаты Услуг, в том числе дополнительных Услуг и сборов) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Провайдера в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.

3.3.6. В случае расторжения Договора вследствие нарушения Абонентом «Правил оказания услуг ООО «ПВОНЕТ»», а также нарушения условий Договора или любой из его неотъемлемых частей - ранее внесенные платежи не возвращаются. Также Провайдер имеет право удержать неустойку, согласно Договору и настоящим Правилам.

3.3.7. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг, Договор с Абонентом прекращается с момента утраты Абонентом права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг.

### **4. Общие положения.**

4.1 Оказание услуг по Договору возможно только при соблюдении следующих условий:

4.1.1 Использование Абонентом сетевого оборудования, в соответствии с Договором и приложениями к нему, которые являются его неотъемлемой частью.

4.1.2 Провайдер при необходимости может изменять Приложения Договора с уведомлением Абонента о таких изменениях путем отправки СМС уведомлений или публикацией на сайте Провайдера. Продолжение пользования услугами Провайдера после такого уведомления будет рассматриваться как согласие Абонента с подобными изменениями и дополнениями. Если Абонент не согласен с какими-либо изменениями и дополнениями, ему следует прекратить пользование Услугами Провайдера, после того как он использует уже оплаченные Услуги.

4.1.3 При подключении частного домовладения Провайдер передает Абоненту оборудование (Абонентский терминал), являющееся составной и неотъемлемой частью инфраструктуры для оказания Услуг связи.

4.1.4 Абонентский терминал передается Абоненту в бессрочную аренду или может быть выкуплен Абонентом по фиксированной стоимости. Стоимость Абонентского терминала указана в Договоре.

## **5. Права и обязательства сторон.**

### **5.1. Обязательства Провайдера.**

5.1.1. Провайдер обязуется с момента заключения настоящего Договора и при положительном балансе лицевого счета Абонента предоставлять Абоненту Услуги в соответствии с их перечнем и требованиями качества, определенными Договором и его Приложениями, непрерывно в течение 24 часов в сутки (за исключением времени устранения внезапных отказов оборудования Провайдера, либо оборудования сторонних организаций, проведения плановых профилактических и регламентных работ, а также аварий, повлекших невозможность оказания услуг и иных случаев, исключающих техническую возможность оказания Услуг).

5.1.2. Провайдер обязуется предоставить Абоненту возможность получения телефонных консультаций работающей службы поддержки по телефонам 8 499 502-55-61 и 8 800 100-55-61 с 9.00 до 21.00 ежедневно. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг, и не включает вопросы использования операционных систем, программ, стороннего оборудования и т.п.

5.1.3. На период с момента заключения Договора и до момента прекращения Сторонами обязательств по Договору Абонент выражает свое согласие на сбор, хранение и передачу Провайдером сведений об Абоненте третьим лицам, согласно ст. 53, 64 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», для осуществления третьими лицами следующих действий:

для обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, распространения (в том числе передачи), обезличивания, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания;

для осуществления в соответствии с законодательством формирования, обработки, хранения и выдачи информации об исполнении должниками принятых на себя обязательств;

для осуществления от имени Провайдера взыскания с Абонента задолженности за Услуги, или которым передано право требования такой задолженности.

В случаях, предусмотренных законодательством, Абонент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных только после оплаты фактически оказанных Услуг, направив Провайдеру уведомление в письменной форме.

5.1.5. В случае прекращения доступа Абонента к Услуге, Провайдер производит устранение неисправностей в соответствии с порядком, указанным в Приложении № 2 к настоящему Договору. По заявлению Абонента Провайдер обязуется восстановить денежные средства, которые списались с момента регистрации заявки (уменьшение Абонентской платы и иных периодических платежей на время прекращения доступа к Услуге) в случае, если перерыв доступа к Услуге превысил нормативные значения.

### **5.2. Провайдер имеет право:**

5.2.1. В одностороннем порядке изменять условия и стоимость предоставления услуг, публикуя уведомления о таких изменениях на своем сайте либо посредством иных способов, не менее чем за 10 дней до вступления изменений в силу.

5.2.2. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Провайдером денежных обязательств.

5.2.3. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Провайдера в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата арендованного оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

5.2.4. Отказать в предоставлении услуг или приостановить предоставление услуг, если возникли обстоятельства, при которых:

-Абонент нарушает данные Правила, Правила пользования услугами, либо условия оплаты (см. Приложение №1, №2 к данному Договору);

-Абонент использует или получает услуги незаконным способом или для незаконных целей, эксплуатирует оборудование с нарушением правил технической эксплуатации.

5.2.5. В случае необходимости (предупреждения аварийной ситуации) проводить внеплановые ремонтно-предупредительные работы с возможными перебоями в предоставлении услуг, оповещая об этом Абонента не менее чем за 24 часа. Однако в экстренной ситуации Провайдер не обязуется предупреждать Абонента о проведении восстановительных работ.

5.2.6. Приостановить оказание услуг по Договору без предварительного уведомления Абонента в случае нарушения Абонентом данного Договора или любой из его неотъемлемых частей.

5.2.7. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Провайдер в порядке, определённом законодательством Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг связи по передаче данных.

5.2.8. В случае нарушения установленных настоящими Правилами и Договором сроков оплаты, требовать от Абонента уплаты неустойки, указанной п. 7.9. настоящих Правил.

### **5.3. Абонент обязан:**

5.3.1. Поддерживать положительный баланс лицевого счета непрерывно в течение действия Договора (при использовании услуги «Бесплатное подключение в течение гарантированного срока использования 18 месяцев»), своевременно производя необходимые авансовые платежи на расчетный счет Провайдера в соответствии с условиями, изложенными в Договоре и Приложениях к нему.

5.3.2. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Провайдеру и/или третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сетей связи, оборудования, программного обеспечения Провайдера.

5.3.3. При ухудшении качества предоставления услуг или наступлении перерыва в передаче данных немедленно информировать об этом Провайдера.

5.3.4. Принимать меры по настройке своих ресурсов, препятствующие недобросовестному их использованию третьими лицами.

5.3.5. Незамедлительно устранять причины, обуславливающие возможность недобросовестного, неправомерного использования ресурсов Абонента третьими лицами;

5.3.6. Сообщить Провайдеру в срок, не менее чем за 30 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, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.

5.3.7. Выполнять Правила пользования Услугами и другие требования, изложенные в настоящих Правилах и Приложениях к Договору, являющихся неотъемлемой частью Договора.

5.3.8. Выполнять все обоснованные предписания от Провайдера касательно пользования сетью и Услугами.

5.3.9. Исключить транзитное подключение других пользователей и помещений, не указанных в данном Договоре. В противном случае Провайдер в праве прекратить доступ к Услуге, а Абонент обязуется, по требованию Провайдера, выплатить штраф в размере, указанном в п. 7.8. настоящих Правил.

5.3.10. Обеспечить доступ и не препятствовать сотрудникам Провайдера для прокладки и обслуживания линий связи и оборудования, в т.ч. транзитных и обслуживающих нескольких Абонентов. Не препятствовать в получении доступа к собственности третьих лиц, находящейся на территории Абонента (опорам ЛЭП, кабельным трассам, лоткам и т.п.) для проведения указанных работ, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях и на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента.

5.3.11. Содержать в исправном состоянии оконечное оборудование, находящееся в помещении Абонента и соблюдать правила его эксплуатации. В случае нарушений правил эксплуатации

(отсутствия средств защиты электросети – ИБП или стабилизатора напряжения) замена оборудования производится за счет Абонента.

5.3.12. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных ему IP-адреса, логина и пароля.

5.3.13. При заключении Договора ознакомиться с настоящими Правилами и Тарифами/Тарифными планами Провайдера.

5.3.14. Абонент полностью ответственен за сохранность своих настроек для доступа, за все обращения к услуге и действия, предпринятые через обращение к услуге, имевшие место при использовании регистрационных данных Абонента, за убытки, связанные с несанкционированным использованием канала доступа Абонента третьими лицами.

#### **5.4. Абонент имеет право:**

5.4.1. Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, качество оказания которых должно соответствовать стандартам, установленным законодательством РФ.

5.4.2. Требовать необходимую и достоверную информацию о Провайдере, режиме его работы и оказываемых Провайдером услугах.

5.4.3 По истечении Гарантированного срока (в случае подключения к услуге «Бесплатное подключение») менять тарифный план, производить добровольную блокировку лицевого счета. В данном случае к нему не будут применяться положения п. 3.3.13 настоящего Договора.

5.4.4. Абонент имеет право изменить тарифный план не чаще 1 раза в месяц.

5.4.5. Блокировать Лицевой счет для приостановки действия Услуг суммарно на период не более 31 календарного дня и не более 2-х раз в течение каждых 12 месяцев с даты подключения.

#### **6. Порядок расчетов**

6.1. Для начала работы Абонент должен оплатить стоимость подключения (при выборе услуги «Бесплатное подключение» стоимость подключения составляет 0 руб.) и внести на расчетный счет Провайдера авансовый платеж. Размер авансового платежа определяется условиями подключения в данном регионе и действующими акциями и тарифами. Доступ к Услугам открывается только после поступления средств на расчетный счет Провайдера.

6.2. Стоимость тарифов устанавливается Провайдером в рублях. Правила тарификации и формирования финансовой документации для Абонента определяются Провайдером самостоятельно.

6.3. Способы оплаты услуг Провайдер публикует на сайте и в Личном кабинете Абонента.

6.4. Абонентская плата на тарифах, списывается равными долями, в течение всего расчетного периода. Остаток средств переходит на следующий расчетный период.

6.5. Инфраструктурный сбор списывается равными долями, в течение всего расчетного периода, вне зависимости от состояния Лицевого счета.

6.6. Все платежи от Абонента, компенсации и бонусы зачисляются на Лицевой счет Абонента. Списание в счет оплаты всех подключенных Абоненту услуг производится с данного Лицевого счета.

6.7. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Провайдера, с момента опубликования Провайдером новых реквизитов, Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, осуществленные по устаревшим реквизитам.

6.8. При замене оборудования в результате нарушения п. 5.3.11 настоящих Правил Абонент оплачивает стоимость нового оборудования в размере выкупной стоимости согласно Договору путем внесения средств на лицевой счет, в течение двух календарных дней с момента подписания акта приема-передачи оборудования (Приложение №3). При этом размер арендной платы и срок аренды, установленные при подписании Договора остаются без изменений.

6.9. В случае нарушения п. 5.2.8., настоящего Договора, Абонент обязуется оплатить неустойку в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Провайдера.

#### **7. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров.**

7.1. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, оказываемых по Договору, Абонент несет ответственность в соответствии с настоящими Правилами, Договором и законодательством Российской Федерации.

7.2. Провайдер не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям связи.

7.3. Если иное не предусмотрено законом или Договором, Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

7.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Провайдером обязательств по Договору, предъявление Абонентом Провайдеру претензии до обращения в суд является обязательным. Провайдер обязан рассмотреть претензию, предъявленную в письменной форме, не позднее чем через 45 (сорок пять) дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии Провайдер сообщает Абоненту в письменной форме.

7.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Провайдер вправе предъявить иск в суд к Абоненту по месту нахождения филиала Провайдера, в зоне действия которого находится адрес установки Абонентского оборудования.

7.6. Зона ответственности Провайдера ограничивается оборудованием и/или сетью связи Провайдера. Абонент самостоятельно несет ответственность за принадлежащее ему и установленное окончательное оборудование связи/линии по договору, с обязательным согласованием установки такого оборудования в письменном виде с Провайдером.

7.8. За нарушение п. 5.3.9. настоящих Правил, Абонент обязуется, по требованию Провайдера, выплатить штраф в размере упущенной выгоды, рассчитанной из десятикратного размера стоимости тарифного плана Абонента, действующего на момент обнаружения данного нарушения.

7.9. За нарушение п. 5.2.8. настоящих Правил, Провайдер вправе требовать от Абонента уплаты неустойки в размере 1% от неоплаченной суммы, уплаченной не в полном объеме или несвоевременно оплаченной суммы за услуги за каждый день просрочки платежа, вплоть до дня погашения задолженности за услуги. При этом размер неустойки не должен составлять более размера суммы, подлежащей оплате.

7.10. В соответствии с п. 3.3.4. настоящих Правил, в случае досрочного расторжения по инициативе Абонента раньше Гарантированного срока пользования Провайдер имеет право взыскать неустойку в размере (S) из расчета: действующий ежемесячный платеж (A) умножить на количество полных месяцев до окончания гарантированного срока (N), а также умножить на штрафной коэффициент 20% (K) от недополученной суммы, а Абонент обязуется ее оплатить в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Провайдера.

Формула расчета суммы неустойки:  $A \times N \times K = S$ .

7.11. В случае нарушения условий Договора Абонентом Провайдер направляет соответствующее Уведомление (посредством СМС на зарегистрированный при заключении Договора номер телефона Абонента либо в письменной форме по адресу регистрации Абонента) в течение 20 календарных дней с момента блокировки Лицевого счета. Абонент обязан в течение 10 календарных дней с момента получения Уведомления устранить имеющиеся нарушения.

## **8. Ограничение ответственности Провайдера**

8.1. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Провайдер не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Провайдер не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

8.2. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет.

8.3. Провайдер не дает никаких гарантий, явных или неявных на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через сеть Интернет. Провайдер не несет ответственности за любые расходы Абонента, или ущерб, который может быть нанесен Абоненту, вследствие прямого или косвенного использования сети Интернет, либо невозможности использования сети Интернет. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услуги или Интернет, лежит на Абоненте.

8.4. Провайдер не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для Абонента материалы, в частности, откровенно сексуального характера или содержащие оскорбительную лично для абонента информацию, и не несет за них никакой ответственности.

8.5. Абонент полностью ответственен за сохранность своих настроек для доступа и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования его канала доступа. Провайдер не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами доступа Абонента, а также несанкционированного доступа третьих лиц к информации о Лицевом счете и к личному кабинету Абонента.

8.6. Абонент несет полную ответственность за все обращения к Услугам и действия, предпринятые через обращение к Услугам, имевшие место при введении регистрационных данных Абонента.

8.7. Провайдер не несет ответственности перед другой Стороной за упущенную выгоду, любые косвенные убытки, о которых заявляет или которые несет другая Сторона Договора или третьи лица в связи с действиями и/или бездействиями Сторон в рамках Договора, либо невозможностью предоставления Услуги.

8.8. Скорость обмена данными зависит, как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния элементов сети передачи данных (кабеля UTP/FTP Абонента, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми оборудование Абонента осуществляет обмен данными), поэтому, Провайдер не гарантирует неизменность скорости обмена данными на организуемом канале, в течение всего периода предоставления Услуги Абоненту.

8.9. В части эксплуатации и сохранности кабельных линий и оборудования границей зон ответственности Сторон является внешняя граница помещения/территории Абонента (стена квартиры, забор, опора). Провайдер несет ответственность за всю внешнюю часть коммуникаций, используемую для предоставления Услуг. Электроснабжение, поддержку, ремонт и замену оборудования и линий связи в пределах своей территории Абонент осуществляет за свой счет.

8.10. На оборудование, предоставляемое Абоненту Провайдером, распространяется гарантия сроком до шести месяцев с даты установки, но не более срока гарантии производителя, при условии соблюдения всех правил эксплуатации, указанных в руководстве к данному оборудованию.

8.11. Провайдер не дает гарантий того, что Услуги по Договору будут предоставляться бесперебойно или без ошибок. Ни при каких обстоятельствах Провайдер не будет нести ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненные Абоненту или упущенную Абонентом выгоду в результате использования или невозможности использования доступа к сети Интернет или сети, или в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций оборудования.

## **9. Форс-Мажорные обстоятельства**

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), непосредственно повлиявших на исполнение данного договора.

9.2. К форс-мажорным обстоятельствам Стороны относят: забастовки, локауты, аварии, техногенные и природные катастрофы, военные действия, гражданские беспорядки, стихийные бедствия, пожары и иные обстоятельства непреодолимой силы, которые стороны при всей осмотрительности не могли предвидеть, если они непосредственным образом влияют на возможность исполнения настоящего договора одной из сторон.



9.3. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств Провайдер устраняет аварийную ситуацию по мере возможности и в разумные сроки. Восстановление оборудования и кабеля, находящегося в зоне ответственности Абонента, осуществляется за счет Абонента.

## 10. Прочие условия.

10.1 Прейскурант с перечнем услуг, Правила пользования услугами являются официальными документами Провайдера. Действующая версия каждого из этих документов размещена на сервере Провайдера (<https://skynetcom.ru/abonentam/uridiceskaa-informacia>).

10.2. Провайдер вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте [www.skynetcom.ru](http://www.skynetcom.ru).

10.3. Стороны позволяют использовать факсимиле. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица.

## 11. Параметры качества услуги.

Оператор обеспечивает следующие параметры качества передачи трафика (замеряемые параметры от РЕ до РЕ в среднем за месяц):

Класс обслуживания	Процент потерянных пакетов информации	Задержка передачи пакетов информации (односторонняя)	Колебание сетевой задержки (джиттер)
Обычный	не более 3%	Не более 150 мсек	не более 150мсек

Указанные в таблице параметры не учитывают возможных дополнительных задержек, джиттера и потерь пакетов на Линии доступа (на участке РЕ-СЕ).

Данные характеристики качества гарантируются при средней загрузке порта доступа не более чем на 70%.

## 12. Порядок устранения неисправностей.

12.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи ООО «ПВОНЕТ», абонент обращается в службу технической поддержки абонентов по телефону 8(800)100-55-61 (с 9 до 21 часа) либо направляет сообщение по электронной почте на адрес [info@skynetcom.ru](mailto:info@skynetcom.ru).

12.2. Получив заявку абонента о неисправности, оператор регистрирует её и в срок не более 48 часов проводит диагностику неисправности. О результатах диагностики оператор сообщает абоненту и указывает предполагаемый срок устранения.

12.3. Нормативный срок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами, составляет не более 10 рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

12.4. В случае если неисправность вызвана аварией на сети связи Провайдера, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), диагностика проводится в минимально возможный срок и Провайдер незамедлительно приступает к ликвидации аварии. В этом случае при массовом обращении абонентов, лишившихся предоставления услуг связи, такие обращения фиксируются без присвоения им уникальных номеров. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет: - авария узлового оборудования – в срок не более 3 рабочих дней; - авария магистральной линии связи - в срок не более 2 рабочих дней.

12.5. Абонент обязан оказывать Провайдеру содействие в устранении неисправностей и аварий, на участке сети Провайдера, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются услуги, путём обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Провайдера в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

12.6. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, требуется выезд сотрудника Провайдера к месту установки оконечного оборудования абонента, данный выезд осуществляется в соответствии с тарифами, указанными на сайте Провайдера [www.skynetcom.ru](http://www.skynetcom.ru).

12.7. О результатах проверки качества сигнала Абонентом вместе с работниками Провайдера (сотрудники технической поддержки) делается запись в комментариях к ранее зарегистрированной заявке. Данные в комментарии заносятся на основании показаний средств измерений Провайдера связи в точке подключения Абонента без дополнительного клиентского оборудования, а также с поэтапным измерением скорости подключения, состоящим из трех замеров скорости подключения до разных центральных узлов связи московского региона. Если хоть один из произведенных замеров покажет заявленную скорость, услуги считаются оказываемыми в надлежащем качестве. В Примечании фиксируются наиболее высокие показатели производимых измерений.

## **Правила пользования Услугами**

### **Общие положения**

Настоящий документ определяет правила, обязательные для Абонента при использовании Услуги Провайдера. Действие этих Правил распространяется на порядок использования ресурсов Сети. Здесь и далее понятием "Сеть" обозначены сеть Интернет и доступные из нее другие сети.

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Это объединение является децентрализованным, и единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью Интернет не установлено. Существуют, однако, положенные в основу настоящего документа общепринятые нормы работы в сети Интернет (см. <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-005.html>), направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей.

Основным принципом их действия является следующее положение: правила использования любых ресурсов Интернет (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие жалобы владельцев других сетей, серверов, информационных ресурсов, новостных конференций, списков рассылки и т.п. доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением настоящих Правил.

### **Правила**

При пользовании Услугой Абонент принимает на себя обязательства:

- 2.1. Не посылать по сети Интернет любую нелегальную информацию, которая противоречит местному, общероссийскому или международному законодательству;
- 2.2. Не использовать Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;
- 2.3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;
- 2.4. Не использовать предоставленный доступ к сети Интернет и другим сетям для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "флуде", «спаме»):

В частности, являются недопустимыми следующие действия:

2.4.1. Производство массовых рассылок не согласованных предварительно с получателями 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.

2.4.3. Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.

2.4.4. 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.

## **2.5. Абоненту запрещается:**

2.5.1. 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).

2.5.2. Фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в Сеть.

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

2.6. Осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие 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 запрещены:

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

2.6.2. 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 Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.

2.6.3. Передача 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.

2.7. Абонент обязан 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. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

2.8. Абонент обязуется выполнять все предписания Провайдера касательно пользования Услугами.