

Правила предоставления услуг

1. Обязательства Сторон

1.1. Оператор обязуется:

1.1.1. Подключить обусловленное оборудование на территории Клиента. Оборудование является собственностью Оператора. Кабельные системы прокладываются Оператором в соответствии со схемой подключения (Приложение № 2 к заключенному с Клиентом Договору) до дома абонента (собственника) и вводятся в дом (помещение), в указанное собственником место (технологическое отверстие). Технологическое отверстие и завод кабеля в дом, выполняется специалистами оператора по согласованию с собственником и только в его присутствии. Любое дальнейшее перемещение кабеля, крепления оборудования осуществляется только по согласованию с Оператором и за счет Клиента.

1.1.2. Предоставить Клиенту услуги связи, соответствующие эксплуатационным нормам, рекомендациям МСЭ G.821 и M.1370, а также Нормам на электрические параметры цифровых каналов и трактов магистральной и внутризоновой первичных сетей, утвержденным приказом Минсвязи России от 10.08.96 № 92.

1.1.3. Оперативно реагировать на сообщения Клиента обо всех неисправностях. Оператор несет ответственность за работоспособность подключенного оборудования в течение гарантийного срока оборудования, который составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента его подключения.

Выполнение работ по устранению неисправностей в работе оборудования или его замене в течение гарантийного срока производится за счет Оператора, по истечении гарантийного срока – за счет Клиента.

1.2 Клиент обязуется:

1.2.1. Своевременно производить оплату Услуг связи в соответствии с выбранным Клиентом Тарифом, и в соответствии с разделом 2 заключенного Договора.

1.2.2. Ни при каких обстоятельствах не заменять установленное Оператором оборудование и не подключать дополнительные устройства к оборудованию Оператора, без дополнительного согласования с Оператором. Не устанавливать на своем конечном оборудовании любое программное обеспечение, изменяющее адресацию/маршрутизацию сети или транспортировку пакетов данных.

1.2.3. Незамедлительно сообщать в диспетчерскую Оператора о любых аварийных ситуациях (перебои в линии электропитания, затопление, пожар и т.д.), а также сбоях или ухудшении качества связи.

1.2.4. Самостоятельно получать всю новую информацию.

1.2.5. Оказывать Оператору необходимое содействие в проведении работ на территории Клиента.

1.2.6. При окончании срока действия заключенного Договора Клиент обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления от Оператора явиться в любой из офисов Оператора для продления или перезаключения Договора.

1.2.7. При расторжении заключенного Договора, Клиент обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления со стороны Оператора предоставить возможность демонтажа установленных Оператором кабельных каналов и оборудования специалистами Оператора в рабочее время (понедельник - пятница, с 10.00 до 19.00).

1.2.8. Не предоставлять услуги Оператора третьим лицам и не производить коммерческую деятельность через сети Оператора без дополнительного согласования (подключение к сети Оператора подразумевает физическое подключение к сети только одного компьютера). Запрещается предоставление доступа в сеть Оператора и в сеть Интернет третьим лицам через компьютер (концентратор, коммутатор и т.д.) подключенный к сети оператора, но может быть оговорено отдельным дополнительным соглашением.

1.2.9. Клиент обязуется использовать полученные по заключенному Договору услуги в соответствии с законодательством РФ. Клиент обязуется не использовать полученные по заключенному Договору услуги для незаконных целей, не получать и не использовать их незаконным способом, эксплуатировать необходимое для получения услуг оборудование с соблюдением правил техники безопасности, применять только сертифицированное оборудование. Клиент обязуется не использовать предоставленные услуги таким образом, чтобы это создавало угрозу безопасности и здоровью людей, безопасности и обороноспособности государства.

2. Порядок устранения неисправностей.

2.1. Заявки о сбоях связи дежурной службой Оператора принимаются в рабочие дни с 10:00 до 21:00 по телефону Оператора. Выполнение заявки производится в срок не более 48 часов с момента её подачи, но при условии наличия всех материалов на складе для устранения не исправности.

2.2. Оператор обязуется, не менее чем за 4 (четыре) часа, уведомлять Клиента о возможных технических перерывах связи, во время выполнения профилактических работ, путем публикации соответствующей информации на общих ресурсах сети.

2.3. Устранение неисправностей оборудования у Клиента, осуществляется в срок не более 48 (Сорока восьми) часов (в том числе в праздничные и выходные дни), за исключением случаев, подпадающих под определения форс-мажорных обстоятельств. Время устранения неисправности оборудования считается с момента допуска специалистов Оператора к оборудованию Клиента.

2.4. Исправление повреждения кабельных систем осуществляется в срок не более 96 (девяноста шести) часов с момента получения сообщения о повреждении, за исключением подпадающих под определения форс-мажорных обстоятельств. Граница ответственности Клиента за кабельные системы начинается от границы участка Клиента, распространяется на всю территорию участка и в доме Клиента, где проложены кабельные сети. При повреждении кабельных систем за территорией границ ответственности Клиента, исправление повреждений производится силами и за счет Оператора, при повреждении кабельных систем на территории ответственности Клиента, исправление повреждений производится силами Оператора, но за счет Клиента. Произведенные ремонтные работы кабельных систем, в таком случае, оплачиваются Клиентом на основании Прайс-листа Оператора по выставленным счетам Оператора.

2.5. При повреждении кабельных систем на магистрали, Оператор обязуется исправить такие повреждения в возможно кратчайшие сроки. При указанных повреждениях, Оператор производит перерасчет за услуги Оператора, исходя из фактически оказанных услуг, на следующий оплачиваемый месяц.

2.6. Не являются основанием для предъявления претензий по качеству Оператору следующие обстоятельства эксплуатации оконечного оборудования:

- отсутствие заземления или его неправильное выполнение;
- отсутствие или несоблюдение параметров электропитания на территории Клиента;
- нарушение связи вследствие несоблюдения Клиентом условий эксплуатации своего компьютера;
- применение Клиентом нестандартного и не сертифицированного оконечного оборудования;
- применение Клиентом нестандартного или нелегализованного программного обеспечения;
- повреждения кабельных систем по вине Клиента или третьих лиц;
- отказ оборудования вышестоящего провайдера.

3. Порядок сдачи-приемки услуг.

3.1. Услуга предоставляется с момента подписания сторонами договора о предоставлении телематических услуг, подключения оборудования и полной его оплаты, и внесения Клиентом оплаты за первичное подключение, путем пополнения собственного лицевого счета.

3.2. Подключение к интернету производится только после полной оплаты Клиентом сумм за подключение оборудования и первый месяц предоставления услуг Оператора.

3.3. При отказе Клиента от получения услуг связи и (или) при расторжении заключенного Договора Сторонами подписывается Акт отключения с демонтажем кабельного оборудования с территории Клиента в соответствии с условиями заключенного с Клиентом Договора.

4. Ответственность Сторон по Договору.

4.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение принятых договорных обязательств виновная Сторона несет имущественную ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и заключенным Договором.

4.2. В случае неоплаты услуг Оператора в течение 1-го и более месяцев, Оператор имеет право произвести отключение кабеля Клиента от сети Оператора без согласия Клиента.

4.3. Возобновление оказания услуг связи, в случае отключения Клиента по п. 4.2. настоящих правил, осуществляется с момента полного погашения задолженности и оплаты Клиентом работ по повторному включению услуги связи, стоимость которого определяется согласно Тарифному Соглашению размещенному на сайте www.zextel.ru. В случае отключения Клиента и демонтажа кабеля, подключение указанного Клиента по любому адресу проживания рассматривается как новое подключение с перезаключением Договора.

4.4. В случае нарушения Клиентом п. 1.2.2. настоящих правил, Оператор имеет право на демонтаж незаконно установленных дополнительных устройств без какого-либо возмещения Клиенту их стоимости.

4.5. Споры между Сторонами в рамках заключенного Договора подлежат разрешению путем переговоров, а при не достижении согласия, путем обращения в суд по месту нахождения Оператора.

5. Особые условия.

5.1. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов внешней сети Интернет.

5.2. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена для Клиента с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

5.3. Оператор не контролирует и не несет ответственности за получаемую Клиентом информацию через сеть Интернет, которая может включать нежелательные для Клиента материалы, в частности, откровенно сексуального характера или содержащие оскорбительную для Клиента или третьих лиц информацию.

5.4. Оператор не отвечает за понесенные Клиентом или третьими лицами убытки, связанные с доступом третьих лиц к информации и оборудованию Клиента с использованием Услуг.

5.5. Клиент самостоятельно отвечает за вред, причиненный личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества в результате прямого или косвенного использования услуг.

5.6. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой, получаемой или публикуемой Клиентом в ходе использования услуг, а также за вред, причиненный деяниями Клиента личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

5.7. Оператор оставляет за собой право, снизить скорость на определенном порту или заблокировать этот порт по своему усмотрению.

5.8. В случае если от клиентского оборудования идет хакерская атака или другая вирусная атака, включая спам, Оператор приостанавливает обслуживание Клиента. Возобновление предоставления услуги осуществляется только при полном устранении проблемы со стороны Клиента за свой счет. При этом возмещения убытков Оператор не производит.

5.9. Ни при каких обстоятельствах Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Клиенту или третьим лицам в результате использования или невозможности использования Услуг, или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек в работе при использовании услуг.

5.10. Клиент обязуется не делать Оператора ответчиком или соответчиком по любым обязательствам, расходам, а также по любым прямым или косвенным убыткам, связанным с:

- периодически возникающей невозможностью доступа к услугам для Клиента или третьих лиц;
- использованием третьими лицами предоставленных Клиенту услуг и возможностей, связанных с услугами;
- последующим использованием ресурсов и возможностей глобальной сети Интернет, имеющим место вследствие доступа к услугам;
- помещением, получением или неполучением любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Клиентом или третьими лицами;
- изменением параметров оказываемых Клиенту услуг;
- отключением или приостановлением оказания Клиенту услуг;
- несвоевременным оказанием Клиенту требующихся ему услуг;
- несвоевременным уведомлением Клиента и прочих лиц об отключении, приостановлении или изменении параметров оказываемых Клиенту услуг.

6. Обеспечение конфиденциальности.

6.1. Стороны гарантируют соблюдение конфиденциальности в отношении оборудования, документации, предоставляемой информации и условий заключенного Договора.