Правила оказания услуги «Доступ к сети Интернет» ООО «КВС»

1. Состав Услуг, порядок предоставления доступа

1.1. В рамках оказания Услуги Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступа к сети связи Оператора;
- доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора;
- доступа к сети Интернет;
- приема и передачи телематических электронных сообщений;
- доступа к другим телематическим службам.

1.2. Доступ к сети связи Оператора организован посредством абонентской линии UTP или волоконно-оптического кабеля до помещения Абонента по технологии Ethernet или PON.

1.3. Оператор вправе потребовать у Абонента представить письменное согласие собственника помещения на проведение работ по прокладке кабеля в целях подключения к сети, в случае если Абонент не является собственником помещения.

1.4. При наличии технической возможности Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению в порядке очереди и в согласованный сторонами срок, но не более двух календарных месяцев. Абонент обязан присутствовать в помещении, подключение которого осуществляется.

1.5. Оператор производит ввод абонентской линии в помещение Абонента и в согласованном с Абонентом месте ввода кабеля устанавливает розетку для линии UTP или оптический бокс для волоконно-оптического кабеля.

1.6. Разграничение зон ответственности Оператора и Абонента:

Многоквартирный дом. Установленная розетка (оптический бокс) является границей зон ответственности между Оператором и Абонентом, если иное не установлено Договором.

Частный сектор. Зона разграничения ответственности между Оператором и Абонентом определяется в Приложении, которое является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи.

Нежилое помещение. Установленная розетка (оптический бокс) является границей зон ответственности между Оператором и Абонентом, если иное не установлено Договором.

1.7. Дополнительные работы по прокладке кабеля к оборудованию пользователя оплачиваются отдельно согласно заключенному Договору об оказании услуг связи.

1.8 Техническая поддержка не предусматривает настройку программного обеспечения на устройствах Абонента в рамках оказания услуги по подключению силами Оператора. Оператор производит соответствующую настройку программного обеспечения устройств Абонента в операционных системах семейства MS Windows, Linux, Android за дополнительную оплату, согласно расценок Оператора. Настройка программного обеспечения в рамках других операционных систем производится Оператором при наличии технической возможности по согласованию.

1.9. После завершения работ по настройке программного обеспечения, Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и при необходимости может выдаваться Информационный лист, содержащий сведения о необходимых параметрах настройки программного обеспечения, а также Аутентификационные данные Абонента.

1.10 Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив представителю Оператора письменную мотивированную претензию в течение трех календарных дней после оказания услуги по подключению. Если в указанный срок претензия не была предъявлена, услуга по подключению считается принятой. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется Заказ-нарядом с подписями сторон и Актом выполненных работ.

1.11 Технические параметры доступа:

- Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet или PON.
- Протокол передачи данных: IP версий 4 и 6 с поддержкой транспортных протоколов UDP и TCP.

1.12. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора в качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператор:

А) Предоставляет абоненту статический IP;
Б) Автоматически при подключении присваивает оконечному оборудованию абонента динамический IP-адрес.

2. Технические показатели, характеризующие качество Услуг

2.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором, используются действующие руководящие документы отрасли, регламентирующие технические параметры сетей и служб передачи данных.

2.2. Фактическая скорость обмена данными зависит, как от используемого протокола обмена данными, от состояния элементов сети передачи данных, абонентской линии Абонента, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми абонентский терминал осуществляет обмен данными, так и от наличия иных услуг связи, оказываемых Оператором, в связи с чем Оператор не гарантирует неизменность скорости обмена данными в течение всего периода оказания Услуги Абоненту.

3. Ограничения при использовании Услуг

3.1. Оператор вправе запрещать инициирование сеансов связи из сети в сторону Абонента.

3.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Информация о текущих фильтрах содержится на сайте Оператора.

3.3. Предоставляя Абоненту IP-адрес, Оператор вправе:

- использовать приватные адреса из диапазона, определяемого стандартами IETF RFC 1918 или IETF RFC 6598;
- для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022 и (или) технологию прозрачного кэширования для протокола HTTP (transparent proxy). При использовании технологии NAT могут не работать протоколы, требующие реального или статического адреса, в частности любые серверные приложения и протоколы, требующие установки обратного соединения, например, протоколы прямого обмена сообщениями, голосового общения и обмена файлами, протоколы, использующие транспорт отличный от UDP и TCP, и не поддерживающие NAT, в частности VPN-туннели IPSec. Ограничения использования Услуг, возникающие по указанным причинам, не могут рассматриваться как ненадлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору.

3.4. В случае применения Оператором привязки IP-адреса или идентификационных данных к оконечному оборудованию Абонента для привязки используется аппаратный адрес (MAC-адрес) оконечного оборудования Абонента.

3.5. Абоненту запрещается инициировать более одного сеанса к оборудованию Оператора, если в качестве технологии доступа к сети Оператора используются сеансовые соединения (PPPOE, VPN, IPoE и аналогичные) если иное не установлено Договором.

3.7. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:

3.7.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее – Сеть), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

3.7.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству РФ.

3.7.3. Не использовать аутентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность своих паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

3.7.4. Не фальсифицировать свой IP-адрес, MAC-адрес своего оконечного оборудования, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

3.7.5. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

3.7.6. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

3.7.7. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора, или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе.

3.7.8. Не осуществлять попытки 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 не осуществлять:

- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;
- 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 с администраторами данного информационного ресурса;
- передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

3.7.9. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая будет препятствовать 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 (open SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять не авторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией услуги или без возможности ее отмены.

3.7.10. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

3.7.11. Не использовать Услуги таким образом, чтобы создавать угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сети.

3.8. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть «Интернет».

4. Порядок устранения неисправностей

4.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов Оператора по телефону либо путем направления сообщения по электронной почте. Номера телефонов и адрес электронной почты для обращений указаны в Договоре, на

сайте Оператора **www.mart.ru**. В обращениях, направленных по электронной почте, Абонент указывает номер Лицевого счета или Договора, контактный номер телефона и описание неисправности.

4.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию. В обращениях, направленных по электронной почте, дата и время регистрации заявки устанавливается в момент приема почтового сообщения соответствующим сотрудником Оператора и при наличии всех данных, перечисленных в п. 4.1. В случае предоставления неполных данных заявка считается незарегистрированной до момента предоставления все данных, перечисленных в п. 4.1.

4.3. Оператор в срок не более 24 часов при отсутствии препятствий с доступом к оборудованию со стороны абонента и/или управляющих организаций, проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

4.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет:

а) для локальных неисправностей - не более 3 (трех) рабочих дней

б) Для крупных аварий не более 5 рабочих дней

в) для аварий на магистральной линии связи - не более 30 рабочих дней.

4.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании, отключение электроэнергии и т.п.), диагностика проводится в минимально возможный срок, и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет: авария станционного (узлового) оборудования – в срок не более 5 рабочих дней; авария магистральной линии связи – в срок не более 30 рабочих дней.

4.6. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.), Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности согласно действующему прейскуранту Оператора.

5. Дополнительная услуга «Приостановка»

Абонент по собственной инициативе имеет право приостановить оказание Услуги доступа в Интернет.

На момент заказа услуги Абонент не должен находиться в принудительной блокировке.

Оказание услуги «Приостановка» происходит при условии наличия на Лицевом счете Абонента денежных средств, достаточных для оплаты данной услуги на весь период ее оказания. В случае отсутствия достаточных денежных средств на лицевом счете Абонента, указанная услуга не оказывается.

Для оказания данной услуги Абонент в срок, не позднее, чем за 1 (один) день до предполагаемой даты приостановки заказывает услугу: по телефону, через личный кабинет, путем обращения в офис Оператора.

Приостановка доступа осуществляется на весь срок, указанный в заявлении, но не менее 15 (пятнадцати) календарных дней подряд. Услуга предоставляется на срок от 15 дней до 3 месяцев бесплатно, последующие месяцы рассчитываются в размере 30% от тарифного плана.

При подключении данной услуги с Лицевого счета Абонента единовременно списывается плата за оказание услуги на весь период приостановки, указанный Абонентом.

Размеры платы за приостановку устанавливается Оператором. Информация о действующих тарифах размещается на сайте Оператора.

В случае использования Абонентом тарифного плана или дополнительных услуг, которые предусматривают фильтрацию трафика Абонента, данная фильтрация не может быть основанием для изменения стоимости оказываемых Услуг.