

## Договор на оказание услуг связи

### г. Сосновый Бор

Юридическое лицо — Общество с ограниченной ответственностью «АйтиУслуги», в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и Ф.И.О., проживающий по адресу: ул. д., кв., в дальнейшем «Заказчик», заключили настоящий договор о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Оператор обязуется оказывать Абоненту телематические услуги связи для доступа к сети Интернет и другие услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи, а также дополнительные услуги (далее – «Услуги»), а Абонент обязуется принимать и оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора. Услуги предназначены для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

#### 2. 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Сайт Оператора – интерфейс системы информационно-справочного обслуживания Оператора, позволяющий Абоненту получать информацию об услугах и тарифах Оператора, о состоянии лицевого счета, о настройках оборудования, получать консультации, передавать информацию о неисправностях. Состоит из открытой и закрытой частей.

2.2. Открытая часть сайта – часть информационно-справочной системы, доступная в сети передачи данных Оператора по адресу [www.ituslugi.pro](http://www.ituslugi.pro), в которой размещается публичная информация о тарифах и услугах, реквизитах, настройках оборудования.

2.3. Закрытая часть сайта («Центр поддержки пользователей») – часть информационно-справочной системы, доступная в сети передачи данных Оператора по адресу [stat.ituslugi.pro](http://stat.ituslugi.pro), включающая доступ к абонентскому интерфейсу автоматизированной системы расчетов Оператора, в которой возможно получение информации о состоянии лицевого счета, передача информации о неисправностях, получение консультаций.

2.4. Порог отключения – состояние баланса лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор вправе временно приостанавливать оказание Услуг.

#### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с Договором, условиями лицензий, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 575 от 10.09.2007.

3.1.2. Обеспечивать доступ в Интернет круглосуточно с коэффициентом готовности не менее 0,99. Доступ в Интернет считается обеспеченным, если доступна хотя бы одна автономная система сети Интернет, кроме автономных систем Оператора и операторов связи, присоединяющих сеть передачи данных Оператора к сети связи общего пользования. Оператор обеспечивает полосу пропускания от абонентского терминала к граничным маршрутизаторам сети передачи данных Оператора в соответствии с тарифным планом, со следующими техническими показателями и техническими нормами:

средняя задержка передачи пакетов информации: не более 100 мс;

отклонение от среднего значения задержки пакетов информации: не более 50 мс;

коэффициент потери пакетов информации: не более  $10^{-3}$ ;

коэффициент ошибок в пакетах информации: не более  $10^{-4}$ .

Оператор гарантирует соответствие фактических показателей указанным нормам только на своей сети передачи данных.

3.1.3. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами в течение 3-х рабочих дней с момента получения от Абонента информации о неисправности. В случае если сообщение о неисправности получено Оператором в выходной или праздничный день, сообщение считается принятым в начале следующего рабочего дня. Неисправности абонентской линии, проложенной в помещении Абонента, устраняются в рабочие дни с 09:00 до 20:00 часов.

3.1.4. Извещать Абонента путем размещения информации в абонентском отделе Оператора и на сайте Оператора об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты Услуг не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

3.1.5. Применять программные средства для фильтрации абонентских сообщений электронной почты от спама и вредоносного программного обеспечения, при этом Оператор не гарантирует отсутствие спама и вредоносных программ и отсутствие ложных срабатываний фильтров, в результате которых могут быть не доставлены сообщения электронной почты. Абонент вправе отказаться от применения средств фильтрации к сообщениям, отправляемых на его адрес электронной почты.

3.1.6. Извещать Абонента через сайт Оператора или иным способом не позднее, чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых в соответствии с пунктами 3.2.2 и 3.2.5 Договора.

#### 3.2. ОПЕРАТОР ВПРАВЕ:

3.2.1 В одностороннем порядке производить изменение условий Договора с публикацией информации изменений на сайте Оператора и (или) в средствах массовой информации не менее чем за 10 дней до вступления изменений в силу. Продолжение пользования Услугами после вступления новых условий в силу рассматривается как согласие Абонента с новыми условиями и заключение дополнительного соглашения к Договору.

3.2.2 Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований раздела 6 Договора. Возобновление оказания Услуг производится при условии устранения Абонентом допущенных нарушений в течение суток с момента устранения нарушения или предоставления Абонентом гарантийного письма о недопущении дальнейших нарушений.

3.2.3 Временно приостанавливать оказание Услуг при достижении порога отключения в соответствии с разделом 4 Договора. При этом приостановка оказания Услуг не является обязанностью Оператора. Возобновление оказания Услуг производится после погашения Абонентом задолженности и внесения необходимых авансовых платежей.

3.2.4 Временно отключать абонентскую линию Абонента от сети связи при нарушении Абонентом пункта 4.15 Договора. Подключение производится в течение суток с момента устранения такого нарушения.

3.2.5 Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи общего пользования.

3.2.6 Проводить маркетинговые акции с временным изменением тарифов и (или) тарифных планов со снижением стоимости Услуг, увеличением объема Услуг и (или) увеличением полосы пропускания без предварительного уведомления Абонента. Оператор также вправе в тестовых целях производить увеличение объема Услуг и полос пропускания без уведомления Абонента.

### **3.3. АБОНЕНТ ОБЯЗАН:**

3.3.1. Своевременно оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора.

3.3.2. Обеспечивать сохранность от третьих лиц переданных ему Оператором кодов доступа к услугам (паролей). В случае если третьи лица с ведома или без ведома Абонента воспользовались Услугами с использованием кодов доступа, Абонент обязан оплатить эти Услуги в полном объеме.

3.3.3. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.

### **3.4. АБОНЕНТ ВПАРВЕ:**

3.4.1 Обратиться к Оператору с заявлением о смене кодов доступа. При этом такое обращение не освобождает Абонента от обязательства по оплате Услуг, предусмотренного пунктом 3.3.2 Договора. 3.4.2 Обратиться к Оператору с заявлением о временной приостановке оказания Услуг. При этом с Абонента может взиматься плата в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

3.4.3 Через закрытую часть сайта Оператора подавать заявки на изменение тарифного плана, изменение порога отключения, изменение кодов доступа к услугам (паролей). Сделанные таким образом заявки приравниваются к заявлениям, поданным в письменном виде.

## **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Стоимость Услуг и дополнительного оборудования определяется Тарифами. Тарифы на Услуги и стоимость дополнительного оборудования публикуются на сайте Оператора. Информация о тарифах также размещается в абонентском отделе Оператора.

4.2. Оплата за Услуги вносится Абонентом авансовыми платежами до начала расчетного периода. Оплата производится путем внесения наличных денежных средств в кассу Оператора в абонентском отделе, путем безналичного перечисления по реквизитам Оператора, указанным в Договоре и опубликованным на сайте Оператора, путем оплаты через платежные терминалы платежных агентов Оператора и иными способами, информация о которых опубликована на сайте Оператора.

4.3. Оплата за подключение к сети связи Оператора производится авансовым платежом после заключения Договора.

4.4. Оператор ведет лицевой счет Абонента, на котором отражаются поступления денежных средств от Абонента и списания денежных средств за оказываемые Услуги.

4.5. При осуществлении платежа Абонент в обязательном порядке указывает идентификатор на доступ к Услугам или номер лицевого счета. При неисполнении этого условия Оператор не несет ответственности за правильное и своевременное зачисление денежных средств на лицевой счет.

4.6. Поступления денежных средств от Абонента отражаются на лицевом счете в следующие сроки:  
при внесении наличных денежных средств в кассу Оператора – непосредственно после совершения платежа;  
при безналичном перечислении на расчетный счет Оператора – в течение одного рабочего дня, следующего за днем зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.  
Информация о сроках зачисления платежей иными способами публикуется на Сайте Оператора.

4.7. Списания с лицевого счета за оказываемые Услуги производится в порядке, предусмотренном Тарифами, 1-го числа каждого месяца.

4.8. Порог отключения равен минус один рубль. Оператор вправе по заявке Абонента временно снизить порог отключения (установить отрицательный порог отключения), минимальный порог отключения определяется Оператором.

4.9. При достижении порога отключения Абонент должен внести дополнительный авансовый платеж.

4.10. Тарификационные периоды, по результатам которых списываются средства с лицевого счета за телематические услуги связи с учетом трафика, не превышают 30 минут. Допускается снижение баланса лицевого счета ниже порога отключения.

4.11. Абонентская плата за предоставление абонентской линии в постоянное пользование списывается с лицевого счета ежемесячно при любом состоянии лицевого счета до отключения Оператором абонентской линии от сети связи либо до приостановки оказания Услуг по заявлению Абонента либо до момента прекращения действия Договора, но не более чем за один расчетный период, следующий за расчетным периодом, в котором состояние баланса лицевого счета стало отрицательным.

4.12. По окончании расчетного периода Оператор доставляет Абоненту счет за оказанные Услуги путем публикации счета в закрытой части сайта Оператора. Абонент также может получить счет в абонентском отделе Оператора.

4.13. Основанием для списания денежных средств с лицевого счета и выставления счетов за оказанные телематические услуги

связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных им телематических услуг связи, а за дополнительные услуги и дополнительное оборудование – заявки Абонента, наряды и акты о выполнении работ (оказании услуг).

4.14. При заказе дополнительных услуг и дополнительного оборудования Абонент обязан заблаговременно внести авансовые платежи во избежание снижения баланса лицевого счета ниже порога отключения и связанной с этим приостановки предоставления Услуг.

4.15. При образовании задолженности в пользу Оператора Абонент обязан оплатить ее не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным периодом, в котором данная задолженность образовалась.

## **5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ**

5.1. Абонент вправе однократно после заключения Договора бесплатно заказать услугу по настройке абонентского оборудования.

5.2. При предоставлении доступа к сети с использованием абонентской линии Оператор при заключении Договора согласует с Абонентом дату и время проведения монтажных работ. Работы производятся в рабочие дни с понедельника по субботу с 18 до 21 часов. В согласованное время Абонент обязан обеспечить доступ в помещение. Кабель вводится в помещение через существующие технологические каналы. Работы по прокладке кабеля внутри помещения выполняются Абонентом самостоятельно и за свой счет, Оператор предоставляет запас кабеля, необходимый для подключения одного абонентского терминала.

5.3. В случае если Абонент не предоставит в соответствии с пунктом 5.2 Договора доступ в помещение и не организует свободный доступ к технологическим каналам для прокладки кабеля, Оператор вправе назначить новую дату и время для проведения работ.

5.4. В случае если техническая возможность ввода кабеля в помещение по существующим технологическим каналам отсутствует, Оператор вправе расторгнуть Договор по своей инициативе, вернув Абоненту внесенные авансом денежные средства. Срок начала предоставления Услуг не считается нарушенным, если Оператор уведомит Абонента об отсутствии технической возможности подключения в срок, не превышающий 15 дней со дня согласованной даты проведения монтажных работ.

5.5. После завершения монтажных работ Оператор согласует с Абонентом дату и время проведения работ по оконцовке кабеля и настройке абонентского оборудования. При согласовании Оператор обязан предложить проведение этих работ в течение 5 рабочих дней с момента завершения монтажных работ. Абонент вправе предложить увеличить данный срок. В согласованное время Абонент обязан предоставить доступ в помещение к абонентскому оборудованию. Абонентское оборудование должно быть исправным, иметь необходимые интерфейсы и поддерживать соответствующие протоколы. Работы по настройке оборудования считаются выполненными, а доступ к сети передачи данных – предоставленным, если с абонентского терминала установлено успешное соединение с сетью связи Оператора. В случае неисправности абонентского терминала сотрудник Оператора устанавливает соединение с собственного абонентского терминала. В этом случае Абонент должен устранить неисправности своего оборудования и согласовать с Оператором новый срок проведения работ по настройке оборудования.

## **6. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ**

6.1. Услуги могут использоваться только в законных целях. Передача, распространение или хранение любой информации, если эти действия нарушают законодательство РФ, запрещены.

6.2. Абонент не имеет права использовать абонентский терминал и абонентскую линию для предоставления доступа к Услугам третьим лицам.

6.3. Абонент не имеет права осуществлять действия, направленные на нарушение работы сети связи и создание угрозы безопасности для сети связи и подключенных к ней абонентских сетей и терминалов, распространять и применять вредоносное программное обеспечение, производить рассылки спама.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с Правилами оказания телематических услуг связи.

7.2. Оператор не несет ответственности за упущенную выгоду Абонента или любой третьей стороны, связанной с неоказанием или ненадлежащим оказанием Оператором Услуг.

7.3. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом при пользовании Услугами.

## **8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

8.1. Услуги, оказанные Оператором в соответствующем расчетном периоде, считаются надлежаще оказанными при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента.

8.2. При ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию. Претензии со стороны Абонента принимаются в письменном виде в течение шести месяцев с момента возникновения

спорной ситуации по расчетам или ненадлежащему оказанию Услуг. По истечении указанного срока претензии не принимаются. Претензия рассматривается Оператором в течение 30 дней со дня ее получения. По итогам рассмотрения претензии Абоненту направляется письменный ответ почтой по адресу установки абонентского оборудования. При невозможности решения спорного вопроса путем переговоров, данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Договор заключен на неопределенный срок.

9.2. При расторжении Договора Абонент обязан в полном объеме оплатить Оператору задолженность, если она имеется, и вернуть Оператору оборудование Оператора, если таковое устанавливалось Оператором в помещении Абонента для оказания Услуг.

## **10. ЛИЦЕНЗИИ ОПЕРАТОРА**

№110587 от 18.05.2014г №110588 от 18.05.2014г

## **11. РЕКВИЗИТЫ ДЛЯ БЕЗНАЛИЧНОГО РАСЧЕТА.**

11.1 Общество с ограниченной ответственностью «АйтиУслуги» 188540, Ленинградская область, г.Сосновый Бор ул. Молодежная, д.6А, офис 311, т.+78124243915,+78115345245 ИНН 4726000270 КПП 472601001 Расчетный счет 40702810000052042866 в Санкт-Петербургский филиал ЗАО МКБ «Москомприватбанк» БИК 044030713 кор.счет 30101810000000000713 ИНН/КПП 7750003990 / 783502001 Назначение платежа “Пополнение счета ( городской адрес абонента)”, без НДС.