**РЕГЛАМЕНТ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

**1. Заключение договора**

1.1. Договор на оказание Услуг заключается с Абонентом только при наличии технической возможности их оказания по указанному Абонентом адресу.

1.2. Договор на оказание Услуг может заключить любой дееспособный гражданин, имеющий право пользования помещением по адресу предоставления Услуг.

1.3. Для заключения договора Абонент должен предъявить паспорт и копию документа, подтверждающего право собственности или право пользования помещением по адресу предоставления Услуг.

1.4. Договор вступает в силу с момента его подписания. Договор заключается для целей пользования Услугами для личных, семейных, домашних и иных, не связанных с осуществлением предпринимательских деятельности, нужд Абонента. Договор заключается на неопределенный срок. Начало предоставления Услуг оформляется Актом сдачи-приемки подключения Услуг.

1.5. После заключения Договора Абоненту присваивается индивидуальный лицевой счет, необходимый для оплаты Услуг.

**2. Подключение Услуг.**

2.1. Если до начала оказания Услуг Оператору необходимо осуществить действия по предоставлению доступа Абонента к Услугам (формированию абонентской сети, подключению оконечного (абонентского) оборудования к узлу связи и т.п.), далее – «Подключение Услуг», Абонент должен оплатить указанную в договоре стоимость Подключения Услуг.

2.2. Подключение Услуг осуществляется в сроки, согласованные Сторонами. Абонент обязуется обеспечить необходимое организационное содействие Оператору в подключении Услуг. В случае неоказания такого содействия Абонентом, срок на подключения Услуг может быть увеличен Оператором в одностороннем порядке.

2.3. Абонент обязан предоставить доступ для организации по проведению работ в слаботочном щитке, находящимся в помещении Абонента. Указанные работы выполняются представителями Оператора. Закрепление кабеля, установка дополнительных розеток и иные дополнительные работы могут быть выполнены Оператором за отдельную плату. Для этого Абонент должен подать заявку на выполнение дополнительных работ. По факту выполнения таких работ Абонент должен подписать Акт-прейскурант на дополнительные работы.

2.4. Установка оборудования осуществляется в непосредственной близости от свободной действующей розетки.

2.5. По завершении подключения Стороны подписывают Акт сдачи-приемки услуги подключения.

2.6. Конфигурация сетевых параметров Абонента и настройка оборудования Оператора для предоставления Абоненту доступа к Услугам осуществляется Оператором в течение 24-х часов с момента подписания сторонами Акта сдачи-приемки подключения и оборудования.

**3. Обязательства сторон**

3.1. Обязательства Оператора:

3.1.1. Оказывать услуги связи качественно, с соблюдением следующих требований:

- доступ к услугам связи должен быть предоставлен 24 (двадцать четыре) часа в сутки 7 (семь) дней в неделю за исключением периодов проведения необходимых плановых профилактических работ. Плановые профилактические работы осуществляются с обязательным уведомлением Абонента не позднее, чем за 48 (сорок восемь) часов до начала их проведения. Период проведения профилактических работ не рассматривается как перерыв в предоставлении Услуг;

- территория фактической доступности услуг связи должна соответствовать территории, указанной в лицензиях Оператора;

- качество Услуг и технические показатели Услуг должны соответствовать требованиям Руководящего документа отрасли «Система показателей качества услуг местной телефонной сети». Основные положения. РД 45.004-99, утвержденному Минсвязи от 12.07.2000 №4221, и Руководящего документа отрасли «Телематические службы», утвержденного Минсвязи от 23.07.2001 №175

3.1.2. Устранять неисправности в случае перерывов в предоставлении Услуг в следующем порядке:

из-за неисправностей станционного оборудования Оператора – в рабочее время в течение
4 (трех) часов с момента получения уведомления от Абонента;

из-за неисправностей оборудования Оператора, установленного у Абонента, – в рабочее время в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения уведомления от Абонента;

из-за повреждений в сетях связи Оператора – в рабочее время в течение 3 (трех) дней с момента получения уведомления от Абонента.

3.1.3. Принимать от Абонентов заявки о повреждениях, поступивших по телефону службы поддержки (812) 380-53-52, или по электронной почте на адрес julia@global-networks.ru. При подаче заявки Абонент обязан сообщить: Ф.И.О., № квартиры, фамилию собственника,
№ лицевого счета. Ремонтные работы выполняются специалистами Оператора по рабочим дням с 9.30 до 17:00.

3.1.4. Оператор обязуется оказывать услуги связи с нижеследующими техническими показателями и техническими нормами: - надежность сети передачи данных - не менее 0,99; - средняя задержка передачи пакетов – не более 100 мс; - коэффициент потери пакетов – не более 10-3; - коэффициент ошибок в пакетах – не более 10-4; - минимальная скорость передачи данных – определяется выбранным тарифом; Оператор предоставляет гарантии соответствия фактических показателей вышеуказанным только при передаче данных в пределах на своей сети.

3.1.5. В случае необходимости Оператор вправе изменить сетевые реквизиты Абонента (IP-адрес, номер телефона), предварительно информируя об этих изменениях Абонента.

3.2. Обязательства Абонента:

3.2.1. Оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора и настоящих Правил.

3.2.2. Сообщать обо всех неполадках, разъединениях или ухудшении качества предоставляемых Услуг Оператору по телефону: (812) 380-53-93 и/или по тел/факсу (812) 380-53-52. Если уведомление получено Оператором после 17.00 или в выходной день, оно считается полученным на следующий рабочий день.

3.2.3. Уведомить Оператора об изменении своих персональных данных в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента их изменения.

3.2.4. Предпринимать меры по защите абонентского оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения; сохранять в тайне коды, логины, пароли и иные комбинации кодов, представленные ему Оператором; препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского оборудования. Если невыполнение этих требований привело к потреблению Абонентом несанкционированных им Услуг, Абонент обязуется эти Услуги оплатить.

3.2.5. В случае установки оборудования Оператора в помещениях Абонента, после расторжения договора вернуть оборудование Оператору.

3.2.6.Не использовать сеть Оператора в незаконных целях. Передача, распространение или хранение любой информации, передача и распространение которой не допускается законодательством России и иных стран, ЗАПРЕЩАЕТСЯ. Под такими информационными материалами подразумеваются без ограничения материалы, защищенные авторским правом, торговой маркой, коммерческой тайной, используемые без надлежащего разрешения; материалы, которые являются непристойными, дискредитирующими, оскорбительными, составляющими незаконные угрозы, любая информация экстремистского характера, информация, содержащая детскую порнографию, зоофилию, некрофилию, изображения сексуального насилия и т.п.

3.2.7. Не использовать абонентский терминал и абонентскую линию для предоставления доступа к Услугам третьим лицам с использованием прокси-сервера или любого другого аналогичного устройства.

3.2.8. Не осуществлять действия по повреждению и(или) уничтожению программ, иному вмешательству в работу аппаратных и/или программных средств сетевого оборудования Оператора, иных Операторов и пользователей сетей связи путем умышленной рассылки и внедрению вредоносных программ или любым иным способом.

3.2.9. Не осуществлять доступ к ресурсам абонентских терминалов, подключенных к сети Оператора или в любой иной части Интернет, без ведома их владельца путем применения вредоносного программного обеспечения, позволяющего снять ограничение доступа к удаленному компьютеру или иными средствами.

3.2.10. Абонент не вправе рассылать спам другим пользователям сети Оператора и/или Интернет без их согласия. Недопустимо подделывание (фальсификация) любого TCP-IP заголовка или любой части информации в заголовке, в адресах электронной почты (e-mail), листах рассылки и т.п. Оператор предупреждает, что Абоненты, нарушающие вышеперечисленные ограничения пользования сетью Оператора и Услугами несут риск привлечения их к гражданской, административной, и даже уголовной ответственности. Оператор оставляет за собой право самостоятельно выявлять нарушителей вышеперечисленных запретов. При выявлении нарушений вышеперечисленных запретов, Оператор имеет право, по своему усмотрению, приостановить или полностью прекратить оказание им Услуг.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Абонент несет ответственность за сохранность оборудования Оператора, установленного в помещении Абонента. В случае полной или частичной поломки, порчи или утраты указанного оборудования по вине Абонента, последний должен возместить Оператору убытки в размере стоимости ремонта или замены соответствующего оборудования на аналогичное новое.

4.2. Оператор не несет ответственности за действия третьих лиц, повлекших ограничение использования предоставляемых Услуг (ошибки третьих лиц в наборе телефонного номера, ошибки, связанные с использованием данного номера предыдущим абонентом и т.п.), а также за действия/бездействие других хозяйствующих субъектов, влияющих на оказание Услуг.

4.3. В случае несанкционированного доступа Абонента к оборудованию Оператора Абонент в бесспорном порядке оплачивает счет за дополнительные работы по восстановлению Услуг и/или ремонту оборудования.

4.4. Оператор не несет ответственность за убытки в виде упущенной выгоды, понесенные Абонентом в результате неоказания или ненадлежащего оказания Услуг.

4.5. Абонент, используя Услугу, самостоятельно несет финансовую или иную ответственность за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным основам гражданского общества. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети или Интернет, за ее достоверность и правомерность ее распространения.

4.6. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой/принимаемой Абонентом при пользовании Услугами.

4.7. Оператор оставляет за собой право временно приостановить предоставление Услуг Абоненту:

* в случае нарушения Абонентом общепризнанных правил работы в сети Интернет
* в случае нарушения условий Договора.
* в случае нарушения сроков оплаты.

Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля со стороны Оператора.

4.8. Оператор не несет ответственность за сбои программного обеспечения и абонентского терминала Абонента, если последние не находятся под прямым управлением Оператора.

4.9. Ответственность Оператора перед Абонентом не будет превышать размеры ежемесячной абонентской платы, и распространяться на что-либо иное, помимо обязательств по оказанию Абоненту Услуг.

4.10. Оператор не предоставляет никаких гарантий, либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов услуг.

4.11. Оператор не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее, Абонент соглашается с тем, что сторонние операторы Интернет время от времени могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Оператор не несет ответственность за подобные действия третьих лиц.

4.12. Абонент вправе обжаловать действие (бездействие) Оператора, связанное с оказанием Услуг. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию.

4.13. Претензии со стороны Абонента принимаются в письменной форме и подлежат регистрации в день получения ее Оператором лично в офисе по адресу: 197706, СПб, Сестрорецк, улица Воскова, строение В, 3 этаж. Претензии по вопросам нарушения Оператором своих обязательств, в том числе некачественного оказания Услуг или нарушения порядка расчетов за Услуги, принимаются в течение шести месяцев с даты некачественного оказания, неоказания Услуг, а также с момента неправильного списания стоимости Услуг с лицевого счета Абонента. По истечении указанного срока претензии не принимаются. Претензия должна быть рассмотрена Оператором с предоставлением письменного ответа Абоненту в течение 60 (шестидесяти) дней со дня ее получения. Ответ высылается Абоненту почтой по адресу предоставления Услуги или электронному адресу (e-mail), указанному Абонентом в качестве контактного. В случае невозможности решения спорного вопроса сторонами путем переговоров, данный вопрос решается в установленном законодательством РФ порядке.

4.14. Оператор вправе приостановить оказание Услуг Абоненту в случае нарушения абонентом требований, предусмотренных договором, Правилами и иными требованиями законодательства в области связи РФ.

4.15. Оператор вправе осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования Сети.