

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
ООО «ТМК»  
от «20» декабря 2017 г. № 1/Д

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ (СОГЛАШЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ)

Общества с ограниченной ответственностью «Тюменская многопрофильная компания»  
(далее именуемое Положение)

Настоящее Положение регулирует отношения между абонентом или пользователем, с одной стороны, и обществом с ограниченной ответственностью «Тюменская многопрофильная компания», торговая марка Ru-Link (далее по тексту – «Оператор»), оказывающим телематические услуги связи, с другой стороны. Оператор предоставляет услуги связи, на основании лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций: №157693 от 18.09.2017 – «Телематические услуги связи»; №157694 от 18.09.2017 – «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации» (далее по тексту – «Услуги») в порядке и на условиях, изложенных ниже.

### ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ ТЕРМИНЫ

**«абонент»** - пользователь телематическими услугами связи, с которым заключён возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации (далее - договор);

**«абонентская линия»** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

**«абонентский интерфейс»** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

**«абонентский терминал»** - совокупность технических и программных средств, применяемых абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приёма и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

**«вредоносное программное обеспечение»** - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

**«доступность сети»** - отношение времени нахождения компонентов магистральной сети Оператора в рабочем состоянии к общей продолжительности интервала наблюдения (доступность за сутки, неделю, месяц);

**«заказ»** - согласованное с оператором задание абонента и/или пользователя на оказание услуг связи, подписываемое обеими сторонами в рамках договора об оказании услуг связи и являющееся его неотъемлемой частью, с целью получения абонентом или пользователем услуги связи в определенной точке подключения, содержащее наименование услуги, стоимость, сроки предоставления и другие существенные условия, необходимые для оказания услуг связи;

**«каналообразующее оборудование»** - совокупность средств связи, позволяющих организовать и эксплуатировать канал/тракт связи;

**«карта оплаты»** - средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента и (или) пользователя для Оператора связи как плательщиков;

**«линия доступа» (связи)** - линия передачи, физические цепи и линейно-кабельные сооружения связи от узла связи Оператора до точки подключения абонента;

**«лицевой счёт абонента/пользователя»** – аналитический счёт в сертифицированной автоматизированной системе расчётов Оператора, служащий для учёта оказанных абоненту или пользователю услуг, поступления и расходования денежных средств, внесённых абонентом или пользователем в счёт оплаты услуг;

**«отчётный период»** - календарный месяц окончания услуг связи абоненту и (или) пользователю;

**«параметры качества»** - комплексная характеристика степени удовлетворения абонента и (или) пользователя предоставленными услугами;

**«положение об оказании услуг связи»** - утвержденные в установленном порядке правила Оператора связи, регламентирующие порядок оказания услуг связи;

**«протокол передачи данных»** - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных;

**«пользователь телематическими услугами связи»** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи;

**«правила оказания услуг связи»** - принятые в установленном порядке нормативные акты, регламентирующие порядок оказания услуг связи и иных неразрывно связанных с ними услуг («Правила оказания телематических услуг связи» утверждены Постановлением правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575; «Правила оказания услуг связи по передачи данных» утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 №32);

**«прейскурант»** – документ, содержащий цены на оказываемые Оператором услуги, который размещается в сети Интернет на общедоступном интернет-сайте Оператора по электронному адресу [www.rulink.su](http://www.rulink.su), с которым абонент или пользователь в любой момент может ознакомиться;

**«предоставление доступа к сети Оператора» (подключение)** - совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и подключению с её помощью оконечного оборудования, принадлежащего Оператору, к узлу связи Оператора в целях обеспечения предоставления абоненту или пользователю услуг связи;

**«расчётный период»** - календарный месяц, начинающийся непосредственно после отчётного периода;

**«информационная система»** - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий и технических средств;

**«информационно-телекоммуникационная сеть»** - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

**«протокол обмена»** - формализованный набор требований к структуре телематического электронного сообщения и алгоритму обмена телематическими электронными сообщениями;

**«сеть передачи данных»** - организационно-техническая структура, состоящая из каналов связи и узлов коммутации, специально предназначенных для передачи данных;

**«сетевой адрес»** - номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему;

**«спам»** - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределённому кругу лиц, доставленное абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

**«тарифный план»** - совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи;

**«техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных»** - одновременное наличие незадействованной монтированной ёмкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

**«технические условия эксплуатации»** - условия, при которых комплекс организационных и технический мероприятий по поддержанию оборудования сети функционирует в состоянии, обеспечивающем обслуживание абонента и (или) пользователя с заданным уровнем качества при передаче любых видов информации, для которых данная сеть предназначена;

**«точка подключения»** - физическое местонахождение точки (адрес), на которой Оператор подключает оборудование абонента или пользователя к каналобразующему оборудованию, установленного Оператором;

**«тарифный план»** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных;

**«трафик»** - совокупность данных, переданных по сети Интернет;

**«услуги»** - услуги связи и/или иные неразрывно связанные с ними услуги (информационно-справочное обслуживание, телематические услуги связи и др.);

**«узлы связи»** - средства связи, выполняющие функции систем коммутации;

**«хост»** - любая единица компьютерной техники, подключенная к компьютерной сети.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Получателем услуг связи может быть любое совершеннолетнее физическое лицо (далее именуемое - Пользователь) или организация (фирма с любой формой собственности и т.п.), являющаяся юридическим лицом (далее именуемое - Абонент), нуждающиеся в Услуге и имеющие техническую возможность её получать.
- 1.2. Для Пользователей, подключившимся к сети связи Оператора и не имеющих письменного договора на оказание услуг связи с Оператором настоящее Положение является публичной офертой. Фактом акцепта настоящей оферты является регистрация Пользователя в расчётно-информационной системе Оператора. Акцепт оферты означает понимание Пользователем положений оферты и согласие с ними. Использование Услуги по умолчанию свидетельствует о согласии Пользователя с предложениями ООО «ТМК» об условиях действия настоящего Положения.
- 1.3. Для Абонентов, подключившимся к сети связи Оператора и имеющим письменный договор об оказании услуг связи с Оператором, настоящее Положение является неотъемлемой частью договора об оказании услуг связи.

## 2. УСЛУГИ

- 2.1. Услуги включает в себя следующие службы и сервисы, поддерживаемые и предоставляемые Оператором, а именно:
  - передача данных с коммутацией пакетов по протоколам, относящимся к семейству Internet Protocol (IP) (услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации);
  - доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
  - приём и передача телематических электронных сообщений (служба электронной почты);
  - служба доступа к информационным ресурсам (в т. ч. возможность создания и размещения собственной «домашней страницы» на сервере Оператора);
  - персональный доступ к балансовым и статистическим показателям использования Услуги на условиях, обеспечивающих конфиденциальность сведений об Абоненте/Пользователе;
  - доступ к открытым (публичным) сетевым сайтам;
  - иные услуги и сервисы, оказываемые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и/или лицензиями Оператора.
- 2.2. В состав Услуг не входит обучение и консультирование Абонента/Пользователя навыкам работы с Интернет, настройка или диагностика оборудования и программного обеспечения Абонента/Пользователя.

## 3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Постоянное соединение.

3.1.1. Описание услуги:

Постоянное соединение предоставляет собой некоммутируемое круглосуточное подключение к серверу маршрутизации Оператора с возможностью доступа по протоколу IP к информационным ресурсам и стандартным сервисам компьютерных сетей с компьютера Абонента и (или) Пользователя, с компьютеров локальной сети Абонента и (или) Пользователя.

Постоянное соединение требует организации отдельного канала передачи данных до места расположения Абонента или Пользователя. Способ организации конкретного канала определяется, исходя из требуемых параметров услуги, адреса окончания канала и технических возможностей Оператора в предполагаемой точке подключения (оказания Услуг). Подключение к сети Оператора может быть осуществлено по следующим интерфейсам: Ethernet, G.703, V.35 Используемый протокол – TCP/IP.

В случае подключения к каналу более одного компьютера (локальной сети Абонента/Пользователя) требуется установка у Абонента/Пользователя выделённого сервера (роутера), через который маршрутизируются данные для остальных компьютеров. В случае, когда функции роутера выполняет окончательное оборудование канала данных, требование подключения к каналу одним MAC-адресом не применяется.

3.1.2. Эксплуатационные характеристики постоянного соединения.

3.1.2.1. Услуга оказывается Оператором в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.

3.1.2.2. Оператор гарантирует обеспечение следующих значений параметров качества обслуживания Абонента/Пользователя в рамках собственной единой сети:

Доступность сети за месяц	Процент потерянных пакетов за месяц	Средняя сетевая задержка на наземных каналах за месяц
не менее 99%	не более 2 %	Не более 200 мсек

- 3.1.2.3. Скорость доступа к сети передачи данных Оператора с использованием постоянного соединения:
- по технологии Ethernet – до 100 Мб/с;
  - с организацией ADSL - канала – до 8 Мб/с в направлении к Абоненту/Пользователю и до 1,5 Мб/с в обратном направлении;
- 3.1.2.4. Скорость доступа к информационным ресурсам (в т.ч. Интернет), находящимся вне сети передачи данных Оператора – не регламентируется (не устанавливается)
- 3.1.2.5. Потери IP - пакетов размера 100 байт до шлюза и серверов Оператора – не более 5 % в месяц.
- 3.1.2.6. Доступ к информационным и почтовым серверам Оператора:
- Время доступа к службе (первого отклика) – не более 10 сек.
  - Время подтверждения принятого запроса – не более 10 сек.
- 3.1.3. Принципы тарификации Услуги постоянного соединения.  
Стоимость Услуги состоит из двух составляющих:  
Единовременный платеж за предоставление доступа - определяется в зависимости от выбранного тарифного плана, технологии подключения к физической среде передачи данных.  
Ежемесячный платеж за пользование услугой - определяется в соответствии с выбранным тарифным планом, населенным пунктом, в котором предоставляется Услуга.  
Ежемесячный платеж за пользование Услугой определяется в соответствии с выбранным типом тарифного плана:  
Тип №1 - Фиксированная плата без учета трафика;  
Тип №2 - Оплата по трафику;  
Единовременные и ежемесячные платежи взимаются отдельно за каждый порт.  
Расчёт размера ежемесячного платежа для первого месяца оказания Услуги осуществляется с даты, указанной в акте приёма Услуги по подключению, вне зависимости от готовности Абонента/Пользователя использовать Услугу.
- 3.1.3.4. Схема тарификации на основе фиксированных ежемесячных платежей  
По Типу №1 - «Фиксированная плата без учёта трафика».
- Размер ежемесячного платежа зависит от скорости доступа и географического расположения точки подключения к сети Оператора.
  - Скорость доступа к сети Интернет строго ограничивается значением, выбранным Абонентом/Пользователем.
  - В случае начала оказания Услуги не с первого числа календарного месяца, расчёт фиксированной платы за данный месяц производится, исходя из количества суток фактического потребления Услуги. При этом размер суточного платежа определяется путём деления Абонентской платы на 30 дней.
- 3.1.3.2. Схема тарификации по общему объёму трафика  
По Типу №2 - «Оплата по трафику».
- Размер ежемесячного платежа рассчитывается исходя из объёма принятой Абонентом/Пользователем информации:
    - если объём принятой Абонентом/Пользователем информации не превышает минимального объёма трафика (Гб/мес), стоимость принятой информации рассчитывается как произведение стоимости 1 Гб принятой информации и минимального объёма трафика.
    - если объём принятой Абонентом/Пользователем информации превышает минимальный объём трафика (Гб/мес), размер ежемесячного платежа рассчитывается как произведение стоимости 1 Гб принятой информации и фактического объёма принятой информации (Гбайт).
    - Если тарифным планом предусмотрена оплата только исходя из объёма принятой информации без минимального объёма потребляемого трафика расчёт производится за каждый принятый Мбайт информации.
- ✓ *Примечание: 1 Гбайт (1 Гб) = 1024 Мбайта, 1 Мбайт = 1024 Кбайта, 1 Кбайт = 1024 байта.*  
При расчёте стоимости Услуги учитывается только входящий трафик (принятая Абонентом/Пользователем информация). Плата за пропуск исходящего трафика (отправленной Абонентом/Пользователем информации) считается включенной в стоимость услуги, рассчитанную согласно тарифному плану, и отдельно с Абонента/Пользователя не взимается.  
В случае начала предоставления услуги не с первых чисел календарного месяца расчёт стоимости услуги по Типу №2 производится как за целый месяц оказания Услуги.
- 3.1.4. Порядок организации постоянного соединения.
- 3.1.4.4. Абонент и (или) Пользователь оформляет заявку на постоянное соединение, в которой указываются:
- а) точный адрес, по которому Абоненту или Пользователю необходим канал связи;
  - б) контактные телефоны по данному адресу;

- в) контактные лица со стороны Абонента или Пользователя (ответственный и технический представители);
- г) желаемые технические характеристики абонентского окончания;
- д) сервисы и дополнительные услуги;

3.1.4.5. Выяснение технической возможности.

Оператор в кратчайшие сроки выясняет наличие технической возможности и сообщает о её наличии/отсутствии Абоненту/Пользователю.

В случае наличия технической возможности Оператор сообщает Абоненту/Пользователю стоимость и технические и/или организационные подробности вариантов подключения.

3.1.4.6. В случае согласия Абонента/Пользователя с одним из предложенных вариантов подключения, Оператор выписывает счёт на оплату (при необходимости).

3.1.4.7. Оператор проводит необходимые работы по организации постоянного соединения в соответствии с договором об оказании услуг связи.

3.1.4.8. Дополнительные работы по подключению и проведение подключения.

а) Абонент/Пользователь, если обратное не оговорено договором с Оператором, самостоятельно организует абонентскую проводку в здании, в случае если здание не обслуживается Оператором;

3.1.4.9. При необходимости по итогам проведения работ Абонентом/Пользователем и сотрудником Оператора подписывается акт приёма-передачи оборудования и акт выполненных работ.

3.1.5. Выделение адресов IP.

а) Оператор предоставляет необходимое и обоснованное число IP адресов из блока Оператора и обеспечивает их маршрутизацию.

б) При отключении постоянного соединения или смене поставщика услуг Абонент и (или) Пользователь теряет права на использование выданных ранее IP адресов из блока Оператора.

#### **4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРИ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ.**

4.1.3.4. Определение неисправности и недоступности.

Услуга считается недоступной, если она вышла из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Оператором параметрам, определённых договором либо заявкой.

Отключения (перерывы), вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность или неисправность и не являются основанием для заявления Абонентом/Пользователем своих прав на получение перерасчёта оплаты Услуги.

а) Проведение плановых профилактических и аварийных ремонтных работ или с уведомлением Абонента/Пользователя в сроки, определённые в п. 5.1.2 -5.2.2. настоящего Положения;

б) Работа на оборудовании по запросу Абонента/Пользователя;

в) Тестирование Услуги по запросу Абонента/Пользователя в случае, когда не было выявлено никакой неисправности или недоступности;

г) Неисправности или дефекты оборудования Абонента/Пользователя;

д) Неправомерные действия Абонента/Пользователя;

е) Обстоятельства непреодолимой силы (Форс-мажор).

4.1.3.5. Процедура взаимодействия сторон при выявлении неисправностей.

В случае обнаружения Абонентом/Пользователем неисправности либо ухудшения качества связи при оказании Услуги Абонент/Пользователь сообщает об этом в службу технической поддержки Оператора по телефону +7 (3452) 68-10-40, либо информация предоставляется по факсу в виде заявки.

Абонент/Пользователь сообщает свой логин либо номер договора (при наличии), ip – адрес, краткое описание проблемы. Так же должно быть указано лицо, сообщившее о неисправности, и контактный телефон.

В случае поступления заявки после 18:00 в рабочий день, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на следующий рабочий день.

В случае обнаружения неисправности при оказании Услуги или получения сведений о неисправности от Абонента/Пользователя Оператор должен зарегистрировать неисправность и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направить уведомление об обнаруженной неисправности Абоненту/Пользователю.

Уведомление должно быть направлено по факсу или на электронный адрес уполномоченного представителя Абонента/Пользователя.

В уведомлении должны быть указаны:

- номер зарегистрированной неисправности;
- время регистрации;
- краткое описание неисправности;

- контактные данные лица ответственного за предоставление информации.

Время возникновения неисправности по вине Оператора (перерыва в предоставлении услуг связи) исчисляется с момента получения Оператором заявки о неисправности.

#### 4.1.3.6. Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ.

После выявления неисправности Оператором или получения сообщения о неисправности от Абонента/Пользователя, Оператор проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность; при возможности, переключает Абонента/Пользователя на резервный канал и начинает ремонтные работы.

В ходе устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Оператора, Оператор по запросу информирует Абонента/Пользователя о характере неисправности, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта и возможности переключения на резервный канал.

Оператор также уведомляет Абонента/Пользователя о предпринятых мерах по устранению неисправностей по его запросу, таких как:

- координации всех действий Оператора, направленных на своевременное предоставление сервисов Абоненту/Пользователю и выполнение всех договорных обязательств;
- информирование Абонента/Пользователя о ходе решения проблем;
- предоставление по запросу отчётов Абоненту/Пользователю о прерываниях предоставления услуг;
- контроль над своевременным решением всех поступивших от Абонента/Пользователя запросов.

Неисправность считается устранённой, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют параметрам, гарантированным Оператором.

По факту устранения неисправности Оператор должен проинформировать об этом уполномоченного представителя по общим вопросам Абонента/Представителя по электронной почте.

В течение 2 (двух) часов уполномоченный сотрудник Абонента/Пользователь, должен представить подтверждение устранения неисправности путём отправки сообщения на факс или электронный адрес Оператора или проинформировать Оператора о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Абонент/Пользователь не предоставляет указанное уведомление в течение 2 часов, неисправность считается устранённой.

Уведомление об устранении неисправности используется Абонентом/Пользователем для заявления своих прав на получение перерасчёта оплаты Услуг.

#### 4.1.3.7. Приоритеты неисправностей.

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их решения:

Первый приоритет: авария - перерыв в предоставлении Услуги, вызванный неисправностью на сети Оператора.

Второй приоритет: предаварийное состояние - периодически возникающие прерывания связи и/или существенные ухудшения параметров качества сервиса, которые могут привести к состоянию аварии.

Третий приоритет: любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса. Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству.

Четвёртый приоритет: любые обращения Абонента/Пользователя, связанные с оказанием Услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Оператором Абонента/Пользователя о ходе устранения неисправности:

Приоритет	Продолжительность устранения неисправности	Периодичность информирования Абонента/Пользователя о ходе	Период устранения неисправности Оператором (время Тюменское)
Первый	Не более 2 часов	По запросу Абонента/Пользователя и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
Второй	Не более 8 часов	По запросу Абонента/Пользователя и по факту устранения неисправности	Ежедневно с 9:00 до 18:00
Третий	Не более 72 часов	По запросу Абонента/Пользователя и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18:00
Четвёртый	Не более 10 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18:00

#### 4.1.3.8. Доступность услуг.

Услуга считается доступной, если её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Оператором параметрам. Гарантированные параметры указываются при заполнении заявки.

В случае перерыва в предоставлении услуг связи по вине Оператора, Абоненту/Пользователю снижается оплата за постоянное соединение в размере 1/720 (одной семисот двадцатой) части от ежемесячного фиксированного платежа (при его наличии) согласно прейскуранту цен Оператора (либо согласно договору) за каждый целый час перерыва в предоставлении услуг. Перерывы до 30 (тридцати) минут включительно подлежат оплате в обычном порядке. Перерывы свыше 30 (тридцати) минут округляются до целого часа. Снижение оплаты производится путём перерасчёта в месяце, следующим за месяцем, в котором произошёл перерыв в предоставлении Услуги.

## 5. ПЛАНОВЫЕ И АВАРИЙНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ.

5.1. Плановые ремонтные работы.

5.1.3. Определение плановых ремонтных работ.

Оператор или его субподрядчик могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Абонентом/Пользователем своих прав на получение перерасчёта оплаты. Плановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени, определённом в п.5.1.3. настоящего Положения.

5.1.4. Уведомление о проведении плановых ремонтных работ.

Оператор должен уведомить Абонента/Пользователя о проведении любых плановых ремонтных работах, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 1 (один) рабочий дня до начала таких работ. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Абонента/Пользователя, а также в случаях, когда Оператор не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Оператора проводятся по требованию Министерства по связи и информатизации Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций Российской Федерации.

Абонент/Пользователь должен уведомить Оператора о проведении любых плановых работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к перерыву в оказании Услуги, минимум за 1 (одни) сутки до начала таких работ.

В уведомлении должно быть указано: время, дата, продолжительность проведения плановых работ, контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах. Уведомление должно быть направлено по факсу или на электронный адрес технической поддержки Оператора.

Об изменении сроков проведения работ или их отмене оповещение уполномоченного представителя противоположной стороны должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.

5.1.5. Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ.

При наличии технической возможности плановые ремонтные работы производятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (Тюменское время).

5.2. Аварийные ремонтные работы.

5.2.3. Определение аварийных ремонтных работ.

Аварийные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением аварийных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 2 (двух) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Абонентом/Пользователем своих прав на получение компенсаций, если работы проводятся с уведомлением Абонента/Пользователя в сроки, определённые в п. 5.2.2.

5.2.4. Уведомление о проведении аварийных ремонтных работ.

Оператор должен уведомить Абонента/Пользователя о проведении аварийных ремонтных работ не менее чем за 4 (четыре) часа до начала таких работ.

Абонент/Пользователь должен уведомить Оператора о проведении любых аварийных ремонтных работах на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 4 (четыре) часа до начала работ.

Уведомление должно быть направлено по факсу или на электронный адрес уполномоченного представителя.

В уведомлении должны быть указаны:

- время, дата и продолжительность проведения работ;
- контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

5.2.5. Интервал времени, предусмотренный для проведения аварийных ремонтных работ.

Аварийные ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервал времени, указанном в п. 5.1.3. настоящего Положения.

5.2.6. Если для проведения ремонтных (восстановительных) работ Оператору необходим доступ в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира, офис Абонента/Пользователя) и/или в квартиру (помещение, офис), где расположено оборудование Абонента/Пользователя, то Оператор по телефону согласовывает с Абонентом/Пользователем время проведения таких работ на предмет присутствия Абонента/Пользователя в квартире (помещении, офисе). Если Абонента/Пользователя отсутствует в квартире (помещении, офисе) в согласованное время и/или доступ в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира/офис или помещение Абонента/Пользователя), где расположено оборудование Абонента/Пользователя, невозможен, то Оператор осуществляет ремонтные (восстановительные) работы до того места, доступ в которое возможен (до секции, квартиры, помещения, офиса и т.п.). В случае необходимости проверки работоспособности абонентского оборудования и дальнейшие ремонтные (восстановительные) работы производятся Оператором в дополнительно согласованное с Абонента/Пользователя время.

Время невозможности получения Услуги, вызванное невозможностью доступа в закрытую секцию (на этаж, где расположена квартира, офис Абонента/Пользователя) и/или в квартиру (помещение, офис), где расположено оборудование Абонента/Пользователя не будет считаться перерывом в предоставлении Услуги и/или нарушением установленных сроков оказания Услуги.

5.2.7. Если Услуги оказываются Оператором с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор) и невозможность оказания Услуг (неоказание Услуг, ухудшение качества оказания Услуг) вызвана отказом технических средств (сетей передачи данных, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ Оператора увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним оператором в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.

## 6. ОПЕРАТОР

6.1. Оператор обеспечивает предоставление Услуги в любое время суток, а также возможность получения телефонных консультаций ежедневно с 9-00 до 19-00. Объём консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуги, и вопросами, касающимися настройки стандартного программного обеспечения.

6.2. Оператор имеет право отказать в предоставлении Услуги (не оказывать Услуги) без предварительного уведомления в следующих случаях:

- Абонент/пользователь при регистрации/перерегистрации отказался сообщить свои данные или сообщил о себе заведомо ложные, не соответствующие действительности сведения;
- предоставление Услуги было прекращено ранее по причине нарушения Абонентом/Пользователем договора на оказание услуг связи и/или настоящего Положения и/или Правил оказания услуг связи;
- Абонент/Пользователь распространяет Услугу третьим лицам;
- предоставление Услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- предоставление Услуги невозможно ввиду каких-либо физических, топографических и иных естественных препятствий;
- Абонент/Пользователь не соглашается с настоящими условиями предоставления Услуги, не выполняет требования настоящего Положения (нарушает настоящее Положение) и/или договора на оказание услуг связи (нарушает договор на оказание услуг связи);
- Абонент/Пользователь использует или намерен использовать аппаратуру связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услугу незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует не сертифицированное оборудование, либо использует нелицензированное программное обеспечение.
- Абонент/Пользователь распространяет спам и вредоносное программное обеспечение со своего оборудования (персонального компьютера) и/или техническими средствами Оператора зафиксировано такое распространение с абонентского оборудования.

6.3. Оператор вправе приостановить оказание Услуги в случае нарушения Абонентом/Пользователем настоящего Положения, договора на оказание услуг связи, требований действующего законодательства либо если воздействие оборудования Абонента/Пользователя на сеть связи Оператора в результате умышленных действий либо вследствие инфицирования вредоносными программами создаёт перегрузки и сказывается на возможности и/или качестве оказания Услуг другим Абонентам или Пользователям. В случае неустранения причин такого нарушения Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг связи в установленном законом порядке.



- 6.4. При возобновлении оказания услуг, если такое оказание было приостановлено ранее, Оператор вправе изменить сетевые реквизиты Абонента/Пользователя (ip-адрес и др.).
- 6.5. Оператор имеет право в случае технической необходимости изменить сетевые реквизиты Абонента/Пользователя (ip-адрес и др.) с обязательным уведомлением об этом Абонента/Пользователя
- 6.6. Оператор вправе приостановить оказание Услуг при снижении баланса лицевого счёта Абонента/Пользователя ниже порога отключения. Порог отключения – это денежная сумма, которая устанавливается Оператором и указывается (отражается) на лицевом счёте Абонента/Пользователя на сервере статистики Оператора. При этом оказание Услуг будет возобновлено только в случае пополнения лицевого счёта Абонентом/Пользователем и образования баланса лицевого счёта, превышающего порог отключения, если иное не установлено тарифным планом, выбранным Абонентом/Пользователем для получения Услуг Оператора.

## **7. АБОНЕНТ/ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**

- 7.1. Абонент/Пользователь вправе использовать Услугу по своему усмотрению в любое время суток и в любых целях, кроме запрещённых законодательством и нормативными актами и/или явно указанных в разделе 11 настоящего Положения.
- 7.2. Абонент/Пользователь вправе заказывать Услугу, а также расширить перечень услуг, подав соответствующие заявки Оператору.
- 7.3. Абонент/Пользователь принимает условие, что в сети Интернет содержатся материалы, выражающие (или отражающие) частное мнение третьих лиц и/или группы третьих лиц (а равно правительственных, неправительственных и/или общественных организаций, учреждений, фирм), в том числе сведения общественно-политического и социального характера, в которых для Абонента/Пользователя может, по его разумению, содержаться оскорбительная, неэтичная, дискриминационная информация (в разнообразии её форм изложения и распространения). Оператор не контролирует порядок и условия появления таких материалов в сети Интернет и не несёт за них никакой ответственности.
- 7.4. Абонент/Пользователь является конечным потребителем Услуг и не имеет права на предоставление Услуг Оператора третьим лицам.
- 7.5. Абонент/Пользователь обязан сохранять выданные ему соответствующие финансовые документы, подтверждающие произведённую оплату Услуги.
- 7.6. Абонент/Пользователь обязан подключать к сети связи Оператора оборудование, которое соответствует установленным в настоящем Положении, договоре с Абонентом/Пользователем и/или законодательстве Российской Федерации требованиям, соблюдать установленные правила эксплуатации такого оборудования, а также содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента/Пользователя.
- 7.7. Абонент/Пользователь обязан использовать для получения Услуги лицензированное программное обеспечение.
- 7.8. Если в течение периода, равного 180 дням, Абонент/Пользователь не осуществляет пользование Услугой Оператора, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ Абонента/Пользователя от исполнения договора. При этом договорные отношения между Оператором и Абонентом прекращаются. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством новой регистрации.
- 7.9. Если Абонент/Пользователь является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем и намерен заказывать, либо заказывающий, либо использующий Услугу для нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, то он для использования Услуги должен заключить договор о предоставлении услуг Оператора, предварительно получив такой договор у Оператора. Абонент юридическое лицо или индивидуальный предприниматель не имеет права регистрироваться в расчётно-информационной системе Оператора как физическое лицо - Пользователь.
- 7.10. Абонент/Пользователь вправе временно прекратить потреблять Услуги. Для этого ему необходимо подать письменное заявление Оператору. Оператор приостанавливает оказание Услуг в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения такого заявления от Абонента/Пользователя.
- 7.11. Заключая договор на оказание услуг связи (подключаясь к сети связи Оператора) Пользователь, являясь собственником жилого помещения, в котором ему оказываются услуги связи, в соответствии со ст. 36 Жилищного кодекса России, даёт согласие Оператору на размещение оборудования связи и линий связи, прокладку и эксплуатацию сети связи и оборудования связи в нежилых помещениях, принадлежащих ему на праве общей долевой собственности и указанных в п. 1 ст. 36 Жилищного кодекса России, дома, где оказываются услуги связи Пользователю.
- 7.12. Абонент/Пользователь обязан предпринимать меры по защите абонентского оборудования (в том числе персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения.

## 8. ОПЛАТА УСЛУГИ

- 8.1. Для пользования услугой Абоненту/Пользователю необходимо поддерживать положительный баланс своего электронного лицевого счёта, открытого Оператором (если иное не предусмотрено тарифным планом, выбранным Абонентом/Пользователем для получения Услуг Оператора или договором с Абонентом/Пользователем). Абонент/Пользователь обязан своевременно, не допуская обнуления баланса своего электронного лицевого счёта, оплачивать Услуги Оператора (кроме Абонентов/Пользователей, договором с которыми предусмотрен иной порядок оплаты или тарифным планом, выбранным Абонентом/Пользователем для получения Услуг Оператора).
- 8.2. Информация по имеющемуся остатку средств и причитающимся платежам применительно к Абоненту/Пользователю отражается на электронном лицевом счёте Абонента/Пользователя на серверах статистики (<https://10.128.0.0> либо <https://10.129.0.0> – для юридических лиц, <https://10.130.0.0> – для физических лиц). Лицевой счёт Абонента/Пользователя в расчётно-информационной системе Оператора создаётся при регистрации Абонента/Пользователя. Показатели лицевого счёта являются основанием для определения суммы услуг и проведения финансовых расчётов между Оператором и Абонентом/Пользователем.
- 8.3. Абонент/Пользователь обязуется регулярно проверять состояние своего лицевого счёта для своевременного получения текущей информации.
- 8.4. За расчётный период принимается один календарный месяц.
- 8.5. Стоимость Услуги определяется в соответствии с тарифами (ценами), указанными в Прейскуранте Оператора. Цены на Услугу указываются в рублях, включая налоги. Прейскурант размещается на сайте Оператора [www.rulink.su](http://www.rulink.su). Также в Прейскуранте могут быть указаны правила тарификации и условия, определяющие предоставление конкретной услуги.
- 8.6. Оператор может в любой момент в одностороннем порядке изменять Прейскурант, в том числе, цены на Услуги, тарифы, вводить новые тарифные планы или назначать новые платежи в дополнение к уже существующим предварительно уведомив Абонента посредством публикации сообщения на официальном сайте Оператора с указанием точной даты начала действия новых цен.
- 8.7. При своем несогласии с любым изменением Прейскуранта, тарифов или назначением новых платежей в дополнение к уже существующим Абонент/Пользователь должен немедленно прекратить использовать Услугу. Если после вступления указанных изменений в силу Абонент/Пользователь продолжил использование Услуги, то этим фактом Абонент/Пользователь подтверждает согласие с внесёнными изменениями.
- 8.8. Абонент самостоятельно несёт ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Оператора, с момента опубликования новых реквизитов на официальном сайте Оператора Абонент/Пользователь самостоятельно несёт ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.
- 8.9. Факт оплаты Услуги считается подтверждённым, а лицевой счёт Абонента/Пользователя открытым:
  - а) при оплате за безналичный расчёт - после поступления сведений из банка о зачислении денежных средств на счёт Оператора;
  - б) при оплате по Интернет - карте – в течение 1 (одного) часа после активации Интернет-карты.
- 8.10. Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление Услуги, если баланс лицевого счёта Абонента становится нулевым, отрицательным или ниже порога отключения, установленного Оператором и/или соответствующая оплата не получена Оператором в срок, предусмотренный условиями договора с Абонентом/Пользователем.
- 8.10.1. В случае, когда предоставление Услуги приостановлено и/или баланс на лицевом счёте нулевой или отрицательный, либо ниже порога отключения, установленного Оператором в течение 180 (ста восемьдесят) дней, то по истечении указанного срока Оператор оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги (кроме Абонентов/Пользователей, договором с которыми предусмотрен иной порядок прекращения предоставления Услуги). При этом договорные отношения между Оператором и Абонентом/Пользователем прекращаются. Возобновление пользования Услугой возможно только посредством новой регистрации Абонента/Пользователя в расчётно-информационной системе Оператора.
- 8.11. Абонент/Пользователь осведомлён и согласен, что Оператор своими техническими средствами осуществляет учёт потребляемых Абонентом/Пользователем услуг и отражает их на лицевом счёте, а также осуществляет контроль за состоянием лицевого счёта Абонента/Пользователя.
- 8.12. При наличии отрицательного баланса лицевого счёта Абонента/Пользователя при поступлении денежных средств в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность Абонента/Пользователя перед Оператором.
- 8.13. Абонент/Пользователь вправе получить счёт за оказанные Услуги через 10 (Десять) рабочих дней по окончании расчётного периода. Место доставки счетов и иных расчётных документов – офис Оператора, если иное не установлено договором на оказание услуг связи. Информация о местонахождении офиса размещена на официальном сайте Оператора.
- 8.14. Сумма, оставшаяся на лицевом счёте Абонента/Пользователя на момент расторжения (прекращения) договора, возвращается за вычетом суммы фактически понесённых Оператором при оказании Услуг расходов и суммы

денежных средств, полученных Абонентом/Пользователем в виде бонусов от Оператора, не позднее 20 (двадцати) рабочих дней с момента расторжения (прекращения) договора.

- 8.15. В случае наличия у Абонента/Пользователя нескольких лицевого счетов, Оператор вправе списать задолженность Абонента/Пользователя за Услуги Оператора с любого лицевого счёта Абонента/Пользователя.
- 8.16. В случае неполучения финансовых и иных документов в срок, установленный в договоре с Абонентом/Пользователем, Абонент/Пользователь обязан связаться с Оператором и узнать размер задолженности за Услуги, а также заказать повторно такие документы.
- 8.17. В случае прекращения действия договора об оказании услуг связи по любым основаниям при наличии задолженности Абонента/Пользователя перед Оператором Абонент/Пользователь обязан погасить (оплатить) имеющуюся задолженность не позднее 5 рабочих дней с момента прекращения действия договора об оказании услуг связи.

## **9. ОТСУТСТВИЕ ГАРАНТИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ВЗАИМНАЯ ЗАЩИТА, ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 9.1. Границы зон ответственности при оказании Услуг:
- с использованием постоянного соединения: по технологии Ethernet – место ввода линии связи Оператора в помещение (квартиру, офис и т.п.) Абонента/Пользователя;
  - с использованием постоянного соединения по технологии ADSL – разъем RJ – 11 на окончании линии связи Оператора;
- 9.1.1. Никакая информация или советы, даваемые Оператором, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями, а не техническим способом обеспечения предоставления Услуги.
- 9.1.2. Оператор не даёт гарантий того, что Услуга будет предоставляться бесперебойно или без ошибок или что полученное посредством Услуги программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные компоненты.
- 9.2. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условия настоящего Положения стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2.1. При этом Оператор ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за прямой или косвенный ущерб, причинённый Абоненту/Пользователю в результате использования или невозможности пользования Услугой (за исключением нарушения сроков оказания услуг по передаче данных) или понесённый в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в работе или передаче данных, или изменения функций и других причин. Оператор не гарантирует взаимодействие с удалёнными сетями (в том числе принятие почты), функционирование которых привело к занесению адреса такой сети в списки, по которым сервисы Оператора не предоставляются.
- 9.2.2. Оператор ни при каких обстоятельствах не несёт никакой ответственности перед Абонентом/Пользователем за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг (за исключением нарушения сроков оказания услуг по передаче данных).
- 9.3. Оператор несёт ответственность за нарушение сроков оказания услуг связи по передаче данных, неоказание услуг связи по передаче данных, некачественное оказание услуг связи по передаче данных только в случае получения заявки о технической неисправности, а также использования Абонентом/Пользователем соответствующего требованиям действующего законодательства (в т.ч. сертифицированного) оборудования для подключения к сети связи Оператора и лицензированного программного обеспечения.
- 9.3.1. Заявка может быть подана Абонентом/Пользователем: в службу технической поддержки Оператора по телефону +7(3452) 68-10-40 либо по факсу
- 9.4. Оператор не отвечает за функционирование сетей и каналов связи, находящихся вне зоны его ответственности.
- 9.5. Абонент/Пользователь принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием сети Интернет посредством Услуги, в том числе ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, идей, иной информации, а также качества и свойств товаров и услуг, распространяемых в Интернет и предоставляемых Абоненту/Пользователю посредством Услуги. Абонент/Пользователь несёт всю ответственность за использование Услуг, предоставляемых Оператором, и обеспечивает защиту Оператора от любых претензий и/или исков третьих лиц, связанных с использованием его Услуг Абонентом/Пользователем.
- 9.6. Абонент/Пользователь полностью ответственен за сохранность своих регистрационных данных, пароля и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного его использования. В любом случае потери контроля над паролем Абонент/Пользователь несёт полную материальную ответственность по оплате Услуги. По факту кражи логина и пароля, произошедшего по вине третьих лиц, Абонент/Пользователь вправе направить в адрес Оператора заявление о смене логина и пароля.
- 9.7. Абонент/Пользователь обязуется не привлекать Оператора ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с нарушением положений настоящего Положения

Абонентом/Пользователем или другими лицами, использующими имя пользователя и пароль Абонента/Пользователя; или связанным с использованием Интернет посредством Услуг; или связанным с помещением или передачей любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Абонентом/Пользователем или другими лицами, использующими его логин и пароль.

#### 10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС – МАЖОР)

- 10.1. Оператор, Абонент/Пользователь освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть вследствие чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств; в число таких обстоятельств входят, война (включая локальные конфликты), мятежи, саботаж, пожары, взрывы, наводнение или иное стихийное бедствие.
- 10.2. Оператор, Абонент/Пользователь не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие издания правовых актов государственных органов Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органов местного самоуправления, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по договору.
- 10.3. Оператор, Абонент/Пользователь не несут ответственности при приоритетном использовании или приостановлении деятельности сетей уполномоченными государственными органами, при передаче сетей какой-либо из сторон в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 10.4. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) дней уведомить другую сторону (по факсу или электронной почте) о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия непреодолимой силы, а также о том, выполнению каких обязанностей она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления, сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться на действие непреодолимой силы, как на основание, освобождающее её от ответственности.
- 10.5. Наличие непреодолимой силы продлевает срок выполнения обязательств по договору пропорционально сроку её действия. В случае, если действие непреодолимой силы продлится более шести месяцев, стороны могут согласовать дальнейшие условия действия и/или возможность расторжения договора.

#### 11. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ

- 11.1. При пользовании Услугой запрещается:
  - 11.1.1. Ограничивать доступ других Абонентов/Пользователей или препятствовать другим Абонентам/Пользователям в использовании Услуги.
  - 11.1.2. Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.
  - 11.1.3. Производить «вверную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим Абонентам/Пользователям сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа, для этого не предназначенные.
    - ✓ *Примечание 1. Оператор оставляет за собой право «вверной» (массовой) рассылки сообщений, связанных с исполнением договоров с Абонентами/Пользователями и настоящего Положения.*
    - ✓ *Примечание 2. Под «вверной» (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в два и более адреса сообщений, на получение которых у Абонента/Пользователя не имеется согласия владельцев этих адресов. Настоящее ограничение никоим образом не имеет отношения к системе электронной подписки.*
  - 11.1.4. Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Оператора, Интернет, имея в виду действия, совершение или покушение на совершение которых предусматривает установленную в Российской Федерации действующим законодательством ответственность, в т.ч. уголовную.
  - 11.1.5. Посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву.
  - 11.1.6. Передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.
  - 11.1.7. Посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуги (если это явно не разрешено поставщиком подобной информации, программного обеспечения или другой продукции).
  - 11.1.8. Посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуги программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или

другими правами, без разрешения владельца или законного правообладателя, также как и посылать, передавать или распространять любым способом любую составляющую предоставляемой Услуги или созданные на её основе работы, так как сама Услуга также является объектом авторских и других прав.

- 11.1.9. Посылать, передавать, воспроизводить или распространять по сети связи Оператора информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов/Пользователей, третьих лиц, персонала компьютерных сетей, сотрудников Оператора.
- 11.1.10. Нарушать правила использования любых ресурсов сети Интернет, установленные Оператором и/или владельцами этих ресурсов. Если Абонент/Пользователь не согласен с правилами использования какого-либо ресурса, он должен немедленно отказаться от его использования.
- 11.1.11. Производить несанкционированное сканирование любого диапазона IP-адресов.
- 11.1.12. Распространять вирусные программы любого рода.
- 11.2. Оператор не будет преднамеренно просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных законом). Оператор не обязан следить за содержанием информации, распространяемой посредством Услуги. Однако Абонент/Пользователь принимает условие, что Оператор имеет право отслеживать проходящую через Услугу информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с законом, требованиями уполномоченных государственных органов (учреждений).

## **12. РАЗНОЕ (ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ)**

- 12.1. В случае если какой-либо пункт настоящего Положения теряет силу, либо входит в противоречие с действующим законодательством, либо окажется не подлежащим буквальному толкованию, он будет истолкован в соответствии с действующим законодательством, договором между сторонами, а так же с учетом первоначальных интересов сторон, а оставшаяся часть Положения будет продолжать действовать в полной мере.
- 12.2. Отсутствие со стороны Оператора обеспечения неукоснительного исполнения какого-либо пункта данного Положения не должно рассматриваться как отказ от исполнения этого пункта. Ни сложившаяся практика поведения сторон, ни практика оказания аналогичных услуг не могут быть использованы, как ведущие к изменению любого из пунктов данного Положения.
- 12.3. Оператор может изменять условия предоставления Услуги (данные Положения) в одностороннем порядке, предварительно, не менее чем за 10 дней до введения новой редакции в силу, уведомив Абонента/Пользователя посредством размещения новой редакции на сайте Оператора (если договором с Абонентом/Пользователем не предусмотрен иной срок и/или порядок уведомления об изменениях Положения).
- 12.4. Любые уведомления и письма (за исключением уведомлений, указанных в п. 8.6. и п. 12.3. настоящего Положения), направленные Оператором Абоненту/Пользователю на адрес электронной почты, указанный в договоре, учётной карточке на странице персональной статистики Абонента/Пользователя, или размещенные на странице персональной статистики Абонента/Пользователя в расчётно – информационной системе Оператора, будут иметь юридическую силу. Уведомления и письма считаются надлежащим образом доведенным до сведения Абонента/Пользователя, а Абонент/Пользователь, соответственно, надлежащим образом уведомленным (получившим письма и уведомления) в момент их отправки на адрес электронной почты, указанный в договоре, учётной карточке на странице персональной статистики Абонента/Пользователя или размещения на странице персональной статистики Абонента/Пользователя в расчётно – информационной системе Оператора. При этом форма таких уведомлений и писем признаётся сторонами письменной.
- 12.5. Продолжение пользования Услугой после вступления новой редакции Положения в силу рассматривается как согласие Абонента/Пользователя с внесёнными изменениями.
- 12.6. Абонент/Пользователь принимает на себя ответственность за регулярную, не менее один раз в неделю, проверку сайта Оператора, ([www.rulink.su](http://www.rulink.su)) для определения изменений настоящего Положения и ознакомления с уведомлениями/информацией Оператора.
- 12.7. Если для Абонента/Пользователя не приемлемы какие-либо изменения и/или дополнения, он имеет право немедленно прекратить пользование Услугой.
- 12.8. Настоящее Положение определяет все отношения между Оператором и Абонентом/Пользователем по отношению к Услуге, если иное не оговорено в договоре, иных соглашениях между Оператором и Абонентом/Пользователем.
- 12.9. Претензии Абонента/Пользователя по предоставляемым Услугам (в том числе по зачисленным, незачисленным или частично зачисленным платежам Абонента/Пользователя) принимаются Оператором к рассмотрению только в письменном виде. Претензии рассматриваются только при наличии у Оператора оригинала претензии, подписанного Абонентом/Пользователем.
- 12.10. Рассмотрение претензий Оператора, связанных с предоставлением Услуг, осуществляется при предъявлении Абонентом/Пользователем соответствующих финансовых документов, подтверждающих оплату Услуг, а также в случае, если к претензии приложены копия договора и иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору.

- 12.11. Для решения технических вопросов при определении вины Абонента/Пользователя в результате его неправомерных действий при пользовании сетью Интернет, Оператор вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов.
- 12.12. Претензии Абонента/Пользователя рассматриваются Оператором в установленные действующим законодательством сроки.
- 12.13. Место получения ответа на претензию – офис Оператора. Информация о местонахождении офиса размещена на официальном сайте Оператора.
- 12.14. В случае признания претензий Абонента/Пользователя об ошибочно произведенных начислениях либо иных денежных (финансовых) претензий, связанных с оказанием Услуг, Оператор в момент признания таких претензий зачисляет денежную сумму, эквивалентную сумме признанных претензий на лицевой счёт Абонента/Пользователя.
- 12.15. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Положением, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.