ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «ДАГИНФОНЕТ»

(данное Приложение является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи ООО «Дагинфонет»)

Настоящий порядок оказания услуг связи (далее – Порядок) регулирует взаимоотношения между Оператором и Абонентом, заключившим с оператором договор об оказании услуг связи (далее – Договор). Настоящий порядок устанавливается Оператором в соответствии с действующим законодательством РФ, является публичной офертой и принимается Абонентом в целом**.**

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
   1. **Абонент –** физическое лицо, с которым заключен Договор об оказании Услуг.
   2. **Услуги -** услуги связи, описанные в Приложениях к настоящему Порядку.
   3. **Тариф или Тарифный план -** совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту

Оператор оказывает **Абоненту** Услуги, а Абонент оплачивает их в соответствии с Порядком (являющимся неотъемлемой частью Договора).

Оператор обеспечивает Абоненту возможность пользования Услугами 24 (двадцать четыре) часа в сутки.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. Оператор связи обязан:
      1. оказывать Абоненту Услуги связи в соответствии с законодательством РФ, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией и Договором;
      2. обеспечить соблюдение тайны связи;
      3. извещать Абонента через свой сайт daginfonet.ru об изменении тарифов и тарифных планов для оплаты услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и тарифных планов;
      4. назначать по согласованию с Абонентом новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;
      5. устранять в установленный срок неисправности, препятствующие оказанию услуг связи.
      6. возобновить оказание услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);
      7. обеспечить в целях оказания услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса;
      8. осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи
      9. создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления Абоненту информации, связанной с оказанием услуг связи.
      10. оказывать бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

-предоставление информации об оказываемых услугах связи;

-предоставление информации о тарифах на услуги связи, о территории оказания услуг связи;

-предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

-прием от абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи;

* + 1. предоставить Абоненту необходимую для заключения и исполнения договора информацию, включающую в себя:

-наименование оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;

-реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи;

-состав услуг связи, условия и порядок их оказания;

-номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания.

* 1. Абонент обязан:
     1. вносить плату за оказанные ему Услуги в полном объеме и в определенные Порядком сроки;
     2. не подключать к абонентской линии оборудование и программное обеспечение, которое не соответствует установленным требованиям безопасности и не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом;
     3. сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении паспортных данных, фамилии (имени, отчества) и места жительства;
     4. содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении Абонента;
     5. соблюдать правила эксплуатации оборудования, установленные Приложениями к Договору и/или Порядку.
     6. не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству Российской Федерации.
     7. не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи или для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"), а также для массовой рассылки.
     8. 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
     9. не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность
     10. не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе.
     11. не использовать Услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.
     12. принимать надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы 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 неавторизованную 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.

* + 1. не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе. 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 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.

* + 1. регулярно проверять состояние своего Лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем внесения своевременных авансовых платежей. При образовании на Лицевом счете остатка, недостаточного для оплаты услуг, Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг. Информацией о приостановлении оказания Услуг Абоненту при исчерпании остатка средств на Лицевом счете являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту на сервере статистики Оператора (в том числе сервер статистики остается доступен при приостановлении оказания Услуг).
    2. не реже одного раза в неделю обращаться к разделу новостей на сайте Оператора, проверять наличие уведомлений Оператора, относительно изменения тарифных планов и тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.
  1. Абонент подтверждает свое согласие на:

2.3.1 обработку Оператором и/или третьим лицом своих персональных данных в соответствии с требованиями ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а именно: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в целях использования при справочно-информационном обслуживании, информировании Абонента, иных целях, связанных с реализацией прав и исполнением обязательств по настоящему Договору. Согласие на обработку действует в течение всего срока действия Договора, а также в течение 5 (пяти) лет с даты прекращения действия Договора;

* + 1. предоставление сведений об Абоненте другим операторам связи и иным третьим лицам, а также дает согласие на получение от Оператора (или от привлеченных им для указанной цели третьих лиц) информации о проводимых Оператором акциях, презентациях и маркетинговых исследованиях, рекламной и иной справочной информации о получаемой или предлагаемой услуге, товаре Оператора и (или) его партнеров в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке, посредством рассылки материалов по электронной почте, телефонному номеру (в том числе посредством текстовых сообщений), либо посредством рассылки по адресу, указанному Абонентом в реквизитах настоящего Договора.
  1. Абонент вправе:
     1. ознакомиться с документами, указанными в п.2.1.1. на сайте Оператора, в абонентском пункте Оператора, либо на официальном сайте Минкомсвязи РФ;
     2. отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию этому Абоненту Услуг;
     3. отказаться от оплаты не предусмотренных Договором Услуг, предоставленных ему без его согласия;
     4. назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых Абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания Услуг;
     5. выразить свой отказ от получения рекламно-информационных материалов по электронной почте, телефонному номеру, либо посредством рассылки по адресу, указанному Абонентом в реквизитах настоящего Договора
  2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Порядком оказания услуг связи, Оператор и Абонент руководствуются действующим законодательством РФ в области связи.

1. **ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ**
   1. Подключение к сети может быть организовано при наличии узла доступа к сети Оператора в доме Абонента, незадействованной монтированной емкости, а также технической возможности прокладки абонентской линии от узла доступа до квартиры Абонента.
   2. Абонент дает свое согласие на размещение оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг, на конструкциях и элементах здания, в котором проживает Абонент, а также в помещениях, являющихся общим имуществом в многоквартирном доме в соответствии со ст.36 Жилищного Кодекса РФ.
   3. Оператор осуществляет проверку наличия технической возможности подключения в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации Заявки Абонента. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня уведомления Оператором Абонента о наличии возможности подключения согласовывает с Абонентом дату и время выезда сотрудника Оператора для оказания услуги по подключению.
   4. При организации абонентской линии представителем Оператора монтаж кабеля производится по доступной поверхности стен (пола). До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:

* определить трассу прокладки кабеля по помещению;
* обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу, открыть тамбуры);
* удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента.
  1. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 3.3;
  2. После завершения работ по подключению, при наличии у Абонента оконечного оборудования, демонстрируется работоспособность Услуг;
  3. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом выполненных работ

1. **ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**
   1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в справочно-информационную службу Оператора по телефону, путем обращения в офис продаж и обслуживания, либо путем направления сообщения по электронной почте (номера телефонов и адрес электронной почты для обращений указываются на сайте Оператора [http://daginfonet.ru](http://sumtel.ru)).
   2. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 10 (десяти)рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.
   3. Нормативный срок устранения крупных аварий, затрагивающих более одного абонента составляет:

* авария станционного (узлового) оборудования - не более 3 рабочих дней;
* авария магистральной линии связи – не более 2 рабочих дней.
  1. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.
  2. 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) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим тарифам Оператора

1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
   1. Абонент оплачивает Услуги, согласно выбранному тарифу (тарифному плану) Оператора. Условия и стоимость тарифов (тарифных планов) размещены на сайте daginfonet.ru. Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания сертифицированного оборудования, используемого для учета объема оказанных Услуг.
   2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять тарифы (тарифные планы), указанные в Приложениях к Договору, или ввести новые тарифы (тарифные планы) с обязательным уведомлением Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до такого изменения/введения. В случае если Абонент не согласен пользоваться Услугами Оператора по измененным тарифам, он не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления в действие одного из указанных изменений, письменно уведомляет об этом Оператора.
   3. Все расчеты между Сторонами по Договору производятся в российских рублях.
   4. В период приостановления оказания Услуг по инициативе Абонента или в случае нарушения Абонентом обязательств, предусмотренных Договором, Оператор имеет право взимать с Абонента плату в соответствии с установленными для таких случаев тарифами, указанными в соответствующих Приложениях к Договору.
2. **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
   1. В случае нарушения Абонентом связанных с оказанием услуг связи требований, установленных Федеральным законом «О связи» и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. В случае неустранения такого нарушения в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг связи Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.
   2. По заявлению Абонента Оператор обязан без расторжения Договора:

-приостановить оказание Абоненту Услуг. При этом с Абонента Оператор имеет право взимать плату за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом;

-приостановить предоставление возможности доступа к Услугам и (или) к услугам системы информационно-справочного обслуживания.

* 1. Действие Договора может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, что был выделен при заключении Договора, действие которого приостанавливается.
  2. В случае если Абонент инициирует внесение изменений в Договор, которое повлечет необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате

1. **ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**
   1. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора, связанные с оказанием Услуг.
   2. Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.
   3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.
   4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации не позднее рабочего дня следующего за днем ее получения Оператором.
   5. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу.
   6. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.
   7. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии Оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в сроки, назначенные Абонентом по согласованию с Оператором.

В случае если Оператором были признаны обоснованными требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Услуг средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления Услуг, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок Абонент имеет право предъявить иск в суд. Все споры передаются на рассмотрение в суд по месту нахождения Оператора (филиала), если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН** 
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:
      1. нарушение сроков обеспечения доступа к сети Оператора;
      2. нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг;
      3. неоказание Услуг, указанных в Договоре;
      4. некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети Оператора;
      5. нарушение тайны информации, передаваемой по сети Оператора;
      6. нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте, ставших известными Оператору в силу исполнения Договора.
   2. При нарушении установленных сроков оказания Услуг связи Абонент по своему выбору вправе:
      1. назначить Оператору новый срок, в течение которого должна быть оказана Услуга;
      2. поручить оказание Услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от Оператора возмещения понесенных расходов;
      3. потребовать уменьшения стоимости Услуги;
      4. расторгнуть Договор.
   3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором Абонент вправе потребовать по своему выбору:
      1. безвозмездного устранения недостатков по оказанию Услуг;
      2. соответствующего уменьшения стоимости Услуг;
      3. возмещения понесенных ими расходов по устранению недостатков оказанной Услуги своими силами или третьими лицами.
   4. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:
      1. неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
      2. несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
      3. несоблюдение запрета на подключение к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.
   5. В случае несоблюдения Абонентом правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.
   6. Выплата неустоек производится сторонами только на основании письменного требования.
   7. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.
   8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Порядком и Договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ в области связи, в том числе Правилами оказания услуг связи, утвержденные Правительством РФ.
2. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы, носящих чрезвычайный характер, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, войны и других обстоятельств, которые Стороны были не в состоянии предвидеть или предотвратить какими-либо разумными мерами и, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по Договору. При этом, исполнение обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.
   2. В тех случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы действуют более 2 (двух) месяцев или, когда при наступлении таких обстоятельств есть основания полагать, что они будут действовать более этого срока, Стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для них способов исполнения Договора и достижения соответствующей договоренности.
3. **УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**
   1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения в претензионном порядке.
   2. Если споры не будут разрешены в претензионном порядке, споры передаются на рассмотрение в суд по месту нахождения Оператора (филиала), если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.
4. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Договор вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами и действует бессрочно.
   2. Договор составляется и подписывается в 2 (двух) экземплярах, по одному подлинному экземпляру для каждой Стороны. Оба экземпляра Договора имеют одинаковую юридическую силу.
   3. В случае прекращения действия Договора Стороны осуществляют окончательные взаиморасчеты в течение 30 (тридцати) календарных дней.