

## УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ДОМАШНИЙ ИНТЕРНЕТ»

1. Описание и технические характеристики услуги «Домашний интернет», зона ответственности
  - 1.1. В рамках оказания услуги «Домашний интернет» (далее – «Услуга») Оператор организует соединение Пользовательского (оконечного) оборудования с Сетью связи Оператора и осуществляет передачу данных Абонента, а именно – двунаправленную передачу пакетов между Пользовательским (оконечным) оборудованием и Сетью Интернет.
  - 1.2. Оператор оказывает Абоненту сеансовые (разовые) Услуги путем назначения Пользовательскому (оконечному) оборудованию динамического IP-адреса, если иное не предусмотрено Тарифным планом.
  - 1.3. Для оказания Услуги используется протокол передачи данных TCP/IP.
  - 1.4. Максимальная полоса пропускания линии связи (скорость передачи данных) между Пользовательским (оконечным) оборудованием и узлом связи Сети связи Оператора определяется Тарифным планом.
  - 1.5. Оператор не анализирует трафик Абонента и не несет ответственности за содержание информации, публикуемой Абонентом в Сети Интернет.
  - 1.6. Скорость доступа к информационным ресурсам (в том числе Сети Интернет), находящимся вне Сети связи Оператора, не регламентируется (не устанавливается).
  - 1.7. Зона ответственности Оператора заканчивается в точке подключения Абонентской линии к Абонентской распределительной системе.
  - 1.8. Единица тарификации – 1 Мбайт. Округление данных, используемых для расчета ежемесячной стоимости Услуги, не производится. При этом принимается во внимание следующее: 1 Гбайт = 1024 Мбайта, 1 Мбайт = 1024 Кбайта, 1 Кбайт = 1024 байта.
2. Порядок предоставления доступа к Сети связи Оператора для оказания Услуги
  - 2.1. Доступ Абонента к Сети связи Оператора может быть организован при наличии Технической возможности предоставления доступа к сети связи, т.е. при одновременном наличии незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение Пользовательского (оконечного) оборудования к Сети связи Оператора, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать Абонентскую линию связи между узлом связи и Пользовательским (оконечным) оборудованием.
  - 2.2. Подключение к Сети связи Оператора осуществляется по одной из следующих технологий:
    - xDSL, предусматривающей наличие телефонной линии, возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT. При подключении по технологии ADSL, ADSL2+ значение скорости передачи данных на организуемом канале устанавливается Оператором на стационарном оборудовании ADSL в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана;
    - FTТх, предусматривающей возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT. При этом Абонент обеспечивает доступ в Помещение для подключения Услуги;
    - xPON, предусматривающей возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT. При этом Абонент обеспечивает доступ в Помещение для подключения Услуги, а также наличие электрической розетки не далее 1,2 метра от Пользовательского (оконечного) оборудования.
  - 2.3. Оператор оказывает Услугу по предоставлению доступа после подписания Сторонами Договора, но не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента выполнения Абонентом условий, установленных выбранным им Тарифным планом и применимой системой оплаты Услуг.
  - 2.4. Абонент, не являющийся собственником Помещения, гарантирует на момент заключения Договора с Оператором наличие согласия собственника такого Помещения на оказание Услуги. При отсутствии согласия Абонент самостоятельно отвечает перед собственником Помещения за вред, нанесенный Помещению в результате оказания Оператором Услуги по предоставлению доступа и/или Услуги.
  - 2.5. Обязанность по организации в Помещении Абонентской распределительной системы возлагается на Абонента, если иное не установлено Тарифным планом.
  - 2.6. Абонент самостоятельно выполняет необходимые действия по настройке и подключению Пользовательского (оконечного) оборудования в целях доступа к Услуге, а также обеспечивает его защиту от вредоносных компьютерных программ, сетевых атак и СПАМа.
  - 2.7. После оказания Услуги по предоставлению доступа с целью демонстрации работоспособности Услуги, Оператор производит настройку программного обеспечения на Пользовательском (оконечном) оборудовании, подключенном к Абонентской распределительной системе. Если на Пользовательском (оконечном) оборудовании установлена иная операционная система, нежели указанная в пункте 3.1 настоящего Приложения (например, DOS, Unix и т.д.), настройка программного обеспечения для подключения к Сети связи Оператора производится Абонентом самостоятельно.
  - 2.8. Абонент обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив Оператору в течение 3 (трех) календарных дней после оказания Услуги по предоставлению доступа мотивированную претензию в письменной форме. Если в указанный срок претензия не была предъявлена, Услуга по предоставлению доступа считается принятой. Факт оказания Абоненту Услуги по предоставлению доступа подтверждается актом о подключении. Оператор при поддержке Абонента устраняет недочеты в согласованные Сторонами сроки.
  - 2.9. Датой начала оказания Абоненту Услуги считается дата осуществления Абонентом первой Авторизации. Если иное не установлено Тарифным планом, Оператор начинает оказание Услуги после внесения Абонентом на свой Лицевой счет денежных средств в размере не меньшем, чем размер одной Абонентской платы, при условии предварительной оплаты Абонентом стоимости Услуги по предоставлению доступа.

2.10. В случае поступления от Абонента мотивированного отказа от принятия Услуги по предоставлению доступа, Оператор вправе в одностороннем порядке отложить дату начала оказания Услуги до момента подписания Абонентом акта о подключении.

3. Основные требования к Пользовательскому (оконечному) оборудованию и программному обеспечению

3.1. Для пользования Услугой Абоненту необходимо обеспечить наличие исправного Пользовательского (оконечного) оборудования, предназначенного для получения Услуги и поддерживающее интерфейс Ethernet 10/100/1000 Base-T и протокол TCP/IP с установленной операционной системой Windows (XP/7/8/10 и выше). Требования, предъявляемые к Пользовательскому (оконечному) оборудованию, публикуются на Сайте Оператора.

3.2. К оборудованию Сети связи Оператора допускается подключение следующих типов Пользовательского (оконечного) оборудования:

- компьютер или другое устройство с установленной и настроенной на нем операционной системой, включая стек протоколов TCP/IP;
- оконечные рабочие станции или серверы, оснащенные сетевыми адаптерами с поддержкой 100/1000Base-T/TX, в режиме маршрутизации трафика (исключается работа в мостовом режиме);
- маршрутизаторы, оснащенные портами 100/1000Base-T/TX, в режиме маршрутизации трафика (исключается работа в мостовом режиме);
- игровые консоли (Sony PSP, Microsoft Xbox).

3.3. Подключение коммутаторов к оборудованию Сети связи Оператора как управляемых, так и не управляемых не допускается.

3.4. Использование Абонентом Пользовательского (оконечного) оборудования, не отвечающего указанным требованиям, может привести к ухудшению качества либо к невозможности пользования Услугой.

3.5. Ответственность за техническое обслуживание Абонентской распределительной системы несет Абонент.

4. Правила пользования Услугой, обеспечение информационной безопасности

4.1. При пользовании Услугой Абонент обязуется соблюдать правила использования информационных ресурсов Сети Интернет, установленные владельцами или администраторами таких ресурсов.

4.2. Любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей связи, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий Договора.

4.3. При пользовании Услугой Абоненту запрещается:

- использовать не сертифицированное в установленном порядке на территории Российской Федерации Пользовательское (оконечное) оборудование;
- использовать идентификационные данные третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;
- производить «массовую» рассылку (более чем на два адреса электронной почты или адресов, транслируемых в электронную почту при помощи шлюзов, на пейджеры, телеграфные и телексы аппараты, факсимильные аппараты и иное пользовательское (оконечное) оборудование, одновременно или в телеконференции) рекламных, информационных и иных материалов другим пользователям Сети Интернет, не состоящих с Абонентом в соответствующих договорных отношениях, являющихся ненужными/незапрошенными, а также без предварительного согласования такой рассылки с Оператором (рассылка СПАМа). Под «массовой» рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю, за исключением отправления рекламных сообщений в специальные коммерческие телеконференции и списки рассылки;
- рассылать или переадресовывать «цепочные» сообщения любого типа, то есть перенаправлять полученные от других лиц сообщения, содержащие просьбу разослать их по нескольким адресам, другим пользователям Сети Интернет с подобной же просьбой без их согласия;
- подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты;
- распространять вредоносные программы (вирусы);
- распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя;
- вскрывать технологические системы, блоки, программы и иные составляющие Сети Интернет;
- осуществлять несанкционированный доступ и нанесение какого-либо ущерба ресурсам Оператора, пользователям Сети Интернет и других сетей, к которым возможен доступ через Интернет;
- использовать открытые ретрансляторы электронной почты (open relays);
- ограничивать либо препятствовать доступу в Сеть Интернет другим Абонентам и/или Пользователям Оператора;
- распространять информацию, оскорбляющую честь, достоинство, деловую репутацию, а также материалы, относящиеся к порнографии, оскорбляющие человеческое достоинство, пропагандирующие насилие или экстремизм, разжигающие расовую, национальную или религиозную вражду, преследующие хулиганские или мошеннические цели и другую информацию, запрещенную для распространения на территории Российской Федерации;
- использование несуществующих обратных адресов электронной почты;
- осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети связи Оператора, других сетей, в том числе Сети Интернет, принимать участие в проведении сетевых атак и сетевого взлома;
- вмешиваться в работу активного сетевого оборудования Сети связи Оператора;
- использовать Услугу в коммерческих целях;
- использовать ресурсы Сети связи Оператора для предоставления третьим лицам доступа к Сети связи Оператора, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов связи и сетей связи;
- использовать более одной сетевой карты (сетевого адаптера) и иметь более одного (одного) IP-адреса на сетевой карте (сетевого адаптере);
- устанавливать дополнительное сетевое оборудование (без согласования с Оператором) или программы коллективного доступа (типа Proxy, NAT и др.);

- устанавливать серверное программное обеспечение, работающее по Ethernet или с помощью broadcast пакетов: DHCP, RPOED, подменять IP-адреса других Абонентов или оборудования Оператора;
- иные действия, не указанные выше и противоречащие общепринятым нормам использования ресурсов Сети Интернет или создающие угрозу целостности Сети связи Оператора.

4.4. При поступлении в адрес Оператора претензий со стороны третьих лиц на действия Абонента, приведенные в пункте 4.3 настоящего Приложения, Абонент обязан по первому требованию Оператора принять все необходимые меры по пресечению таких действий и уведомить об этом Оператора. В случае непринятия указанных мер Оператор оставляет за собой право приостановить оказание Услуги Абоненту. Приостановка оказания Услуги Абоненту осуществляется после предварительного уведомления и длится вплоть до принятия Абонентом и (или) Пользователем мер по устранению причин возникновения жалобы третьего лица.

4.5. При фиксации чрезмерной broadcast/multicast активности (паразитный трафик, вызванный компьютерными вирусами) со стороны Пользовательского (оконечного) оборудования и при передаче в направлении Пользовательского (оконечного) оборудования узла доступа BPDU-сообщений протокола STP предоставление Услуг автоматически блокируется. В этом случае разблокировка возможна только при обращении Абонента в службу технической поддержки Оператора и оформления соответствующей заявки. Работы по разблокировке выполняются только в рабочее время. Время блокировки Услуги, возникшее по вине Абонента, не компенсируется.

## 5. Качественные параметры Услуги

5.1. Услуга предоставляется 24 (двадцать четыре часа) в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365/366 (триста шестьдесят пять/триста шестьдесят шесть) дней в году, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Приложением и Договором.

5.2. Оператор гарантирует качественные показатели Услуги на ресурсах своей Сети связи Оператора не хуже, чем это определено Приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 27.09.2007 № 113 «Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования» и требованиями ГОСТ Р 53632-2009 «Показатели качества услуг доступа в Интернет. Общие требования».

5.3. Оператор гарантирует коэффициент доступности Услуги не менее 99%, что соответствует 432 (четыреста тридцати двум) минутам некомпенсируемого времени Прерывания оказания Услуги в течение Расчетного периода.

5.4. Под прерыванием оказания Услуги, для целей, предусмотренных настоящим Приложением, понимается полная недоступность всех ресурсов Сети Интернет, включая Сайт Оператора, вследствие выхода из строя оборудования Сети связи Оператора. Прерывание предоставления Услуги не фиксируется в случае, если доступен хотя бы один из публичных интернет-ресурсов. Прерывание оказания Услуги исчисляется с момента регистрации службой технической поддержки Оператора и заканчивается, когда предоставление Услуги Абоненту возобновлено. Компенсация предоставляется по письменному заявлению Абонента.

5.5. Прерыванием оказания Услуги не являются перерывы:

- вызванные проведением планово-профилактических работ;
- вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора;
- вызванные неполадками в зоне ответственности Абонента, в том числе нарушением Абонентом требований к эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования;
- предусмотренные действующим законодательством и/или условиями Договора.

5.6. Качественные характеристики Услуги гарантируются при соответствии Пользовательского (оконечного) оборудования и Абонентской распределительной системы требованиям, установленным нормативными правовыми актами в области связи, настоящим Приложением и Договором.