

ПРАВИЛА

оказания услуг связи абонентам домашней сети «Чайка Телеком Петербург» в Санкт-Петербурге и Ленинградской области

утверждены приказом Генерального директора ООО «Чайка Телеком Петербург» №... от 01.03.2019

«Чайка Телеком Петербург» осуществляет деятельность по оказанию услуг связи в соответствии с лицензиями.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила (далее – «Правила») регулируют отношения между абонентом или пользователем, с одной стороны, и оператором связи (далее – «Оператор»), с другой стороны, при оказании нижеперечисленных услуг связи, с соблюдением всех условий осуществления деятельности, указанных в лицензиях.

1.2. Настоящие Правила могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Абонент является конечным потребителем и не имеет права на предоставление Услуг Оператора третьим лицам. Уступка прав и обязанностей Абонента третьим лицам без согласия Оператора не допускается.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положения настоящих Правил дополняют и разъясняют положения Договора оказания услуг связи, заключаемого между Оператором и Абонентом.

2.2. Абонент обязуется до заключения Договора ознакомиться с настоящими Правилами. Подписание Абонентом Договора означает, что Абонент ознакомился с условиями Договора и Правил и, безусловно, принимает все их положения.

2.3. Оператор также убедительно просит Абонента придерживаться сложившихся в сети Интернет традиций и этикета сетевого поведения, с основными положениями которого Абонент может ознакомиться на странице: ru.wikipedia.org/wiki/сетевой_этикет.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. «Абонент» – пользователь услугами связи Оператора.

3.2. «Договор» – заключенный между Оператором и Абонентом договор об оказании услуг связи.

3.3. «Услуги» – услуги связи, оказываемые Абоненту Оператором связи:

– телематические услуги связи, в том числе услуги доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, включая Интернет (далее – «Интернет»), приём и передача телематических электронных сообщений;

– услуги телефонной связи с предоставлением телефонного номера;

– услуги передачи данных для целей передачи голосовой информации;

- услуги передачи данных, не связанных с целями передачи голосовой информации;
- оказания услуг связи для целей кабельного вещания;

а также связанные с ними услуги доступа к сети связи Оператора.

Услуги предназначены исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.4. «Перерыв Услуг» – невозможность Абонентом получить Услуги в течение, как минимум, трех часов, возникающая из-за отказа средств связи и (или) физического повреждения сети связи Оператора или иных участков сети связи общего пользования.

3.5. «Прокси-сервер» – аппаратное и/или программное средство, позволяющее осуществить доступ в Сеть более чем одному компьютеру с выделенной линии связи Абонента.

3.6. «Сеть» – сеть связи Оператора являющаяся частью сети связи общего пользования.

3.7. «Спам» – телематические сообщения, предназначенные неопределенному кругу лиц, доставляемые Абоненту без его ведома и согласия и не позволяющие определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса.

3.8. «Лицевой счет Абонента» – индивидуально обособленная совокупность данных в Автоматизированной системе расчетов Оператора о суммах поступившей от Абонента оплаты и списаний за услуги связи.

3.9. «Личный кабинет» – индивидуально предоставляемый Абоненту интерактивный сервис на сайте Оператора chtr.net, предназначенный для получения от Оператора сообщений, просмотра и редактирования своих персональных данных, просмотра текущего баланса лицевого счета, контроля операций на лицевом счете, изменения тарифного плана и изменения состава предоставляемых Абоненту Услуг.

3.10. «Расчетный период с началом 1-го числа» – расчетным периодом является календарный месяц, начинающийся с 1-го числа каждого месяца, в котором были оказаны Услуги по Договору на предоставление услуг связи.

3.10.1 «Расчётный период с плавающей датой начала» – расчётным периодом является календарный месяц с даты списания абонентской платы по Договору на предоставление услуг связи, до 00 часов 00 минут этого же дня следующего месяца.

3.11. «Сервер Оператора» – программно-аппаратный комплекс для хранения информации об услугах Абонента и проведения расчетов.

3.12. «Блокировка договора» – временное прекращение Оператором оказания услуг связи по договору с блокированием учетной записи абонента на сервере Оператора и прекращением списания с лицевого счета Абонента абонентских платежей.

3.13. «Фильтрация» – временное отключение Абонента от Сети с целью предотвращения сбоев в работе Сети, которые могут быть вызваны его действиями (сознательными или по неосторожности).

4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Заключение договора

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

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

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

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

4.1.5. После заключения Договора Абоненту присваивается индивидуальный лицевой счет, необходимый для оплаты Услуг, и передаются персональные коды доступа к Личному кабинету.

4.2. Подключение Услуг.

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

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

4.2.3. Абонент обязан предоставить доступ для проведения работ по вводу кабеля в помещения. Указанные работы выполняются представителями Оператора. Абонент обязан обеспечить возможность ввода кабеля в помещения с учетом существующих по проекту здания и предназначенных для этих целей технологических отверстий. В помещении Абонента кабель прокладывается свободно без закрепления в кабель-канале и без заведения его под плинтус или за потолок. Закрепление кабеля, установка дополнительных розеток и иные связанные с этим дополнительные работы могут быть выполнены Оператором за отдельную плату. Для этого Абонент должен подать заявку на выполнение дополнительных работ. По факту выполнения таких работ Абонент должен подписать Акт-прейскурант на дополнительные работы и оплатить их стоимость.

4.2.4. Оператор при подключении Услуг обязуется:

- осуществить настройку параметров на одном устройстве (компьютере/роутере), к которому производится подключение Услуг;

- при подключении продемонстрировать Абоненту работоспособность Услуг с использованием собственных технических средств в случае, если Абонент не может предоставить работоспособный компьютер.

4.2.5. Установка оборудования осуществляется в непосредственной близости от свободной действующей электрической розетки.

4.2.6. По завершении подключения Услуг Стороны подписывают Акт подключения Услуг. Если Абонент необоснованно уклоняется от его подписания в течение трех календарных дней после передачи Абоненту Акта, и в указанный срок им не представлены письменные замечания, работы считаются выполненными Оператором в соответствии с Договором и с надлежащим качеством.

4.2.7. При наличии препятствий выполнению работ по подключению Услуг со стороны Абонента или третьих лиц на протяжении 60 календарных дней с момента подписания Договора Оператор имеет право отказаться от Договора в одностороннем порядке.

4.3. Обязательства сторон

4.3.1. Обязательства Оператора:

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

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

- качество Услуг и технические показатели Услуг должны соответствовать требованиям Руководящего документа отрасли «Система показателей качества услуг местной телефонной сети». Основные положения. РД 45.004-2000, утвержденному Минсвязи от 12.07.2000 №4221, и Руководящего документа отрасли «Телематические службы» РД 45 129-2000, утвержденного Минсвязи от 23.07.2001 №175

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

- из-за неисправностей стационарного оборудования Оператора – в рабочее время в течение 3 (трех) часов с момента получения уведомления от Абонента;

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

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

4.3.1.3. Принимать от Абонентов заявки о повреждениях, поступивших по телефону службы поддержки (812) 347-70-60, или из Личных кабинетов, или по электронной почте на адрес info@chtr.net. При подаче заявки Абонент обязан сообщить номер своего лицевого счета. Ремонтные работы выполняются специалистами Оператора по рабочим дням с 10.00 до 21:00.

4.3.1.4. Оператор обязуется оказывать услуги связи с нижеследующими техническими показателями и техническими нормами:

надежность сети передачи данных - не менее 0,99;

средняя задержка передачи пакетов – не более 100 мс;

коэффициент потери пакетов – не более 10^{-3} ;

коэффициент ошибок в пакетах – не более 10^{-4} ;

минимальная скорость передачи данных – определяется выбранным тарифом;

Оператор предоставляет гарантии соответствия фактических показателей вышеуказанным только при передаче данных в пределах на своей сети.

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

4.3.1.6. Обеспечивать консультационное обслуживание Клиента по телефону (812) 347-70-60 или электронной почте: info@chtp.net.

4.3.2. Обязательства Абонента:

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

4.3.2.2. Сообщать обо всех неполадках, разъединениях или ухудшении качества предоставляемых Услуг Оператору по телефону: (812) 347-70-60 и/или по факсу (812) 449-70-90. Если уведомление получено Оператором после 17.00 или в выходной день, оно считается полученным на следующий рабочий день.

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

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

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

4.3.2.6. Не использовать Услуги Оператора в незаконных целях. Передача, распространение или хранение любой информации, передача и распространение которой не допускается законодательством России и иных стран, ЗАПРЕЩАЕТСЯ. Под такими информационными материалами подразумеваются без ограничения материалы, защищенные авторским правом, торговой маркой, коммерческой тайной, используемые без надлежащего разрешения; материалы, которые являются непристойными, дискредитирующими, оскорбительными, составляющими незаконные угрозы, любая информация экстремистского характера, информация,

содержащая пропаганду или предложение наркотических средств, детскую порнографию, зоофилию, некрофилию, изображения сексуального насилия и т.п.

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

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

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

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

4.3.2.11. Не размещать на оконечном (абонентском) оборудовании сервера с приложениями, использующие потоковую передачу информации (мультимедийные серверы и т.п.), без предварительно полученного письменного согласия Оператора.

4.3.2.12. Абонент не вправе использовать Услуги для целей, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

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

5.3. Для пользования Услугами Абонент должен произвести настройку своего оборудования с использованием параметров (настроек), указанных в Памятке Абонента. Оператор не несет

ответственности за качество Услуг при невыполнении Абонентом инструкций по настройке и эксплуатации оконечного оборудования и программного обеспечения Абонента, а также с использованием настроек, отличных от указанных в Памятке Абонента.

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

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

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

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

5.8. Оператор оставляет за собой право временно приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом общепризнанных правил работы в сети Интернет и (или) нарушения условий Договора, в том числе в случае выявления признаков, свидетельствующих об использовании предоставляемых Услуг не для личного, семейного, домашнего потребления, как то, массовая рассылка факсимильных сообщений, массовый обзвон и т.п.

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

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

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

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

5.13. Оператор по своей воле не вправе запрещать доступ к любым ресурсам сети «Интернет», сетям, серверам, хранилищам данных, за исключением случаев, когда Оператор обязан осуществлять ограничение и возобновление доступа к информации, распространяемой посредством сети «Интернет», в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

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

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

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

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

6. СРОК ДОГОВОРА

6.1. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию Абонента с ним может быть заключен срочный договор.

6.2. Абонент имеет право отказаться от любой из Услуг, либо от исполнения договора в целом при условии предварительного уведомления об этом Оператора.

6.3. Для расторжения договора в одностороннем порядке Абонент должен обратиться к Оператору с письменным заявлением о расторжении договора.

6.4. Если в течение шести месяцев договор Абонента находится в статусе «Блокировка», то договор с таким Абонентом может быть расторгнут по инициативе Оператора в одностороннем порядке.

6.5. Досрочное расторжение настоящего Договора не освобождает Стороны от выполнения финансовых и иных договорных обязательств, возникших до момента его расторжения.

6.6. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Оператора вследствие ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора/Правил.

6.7. В случаях расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению Сторон или в установленном порядке через суд.

7. ПОРЯДОК ТАРИФИКАЦИИ И ОПЛАТЫ СТОИМОСТИ УСЛУГ

7.1. Абонент оплачивает Услуги в размере стоимости подключения и/или активации; абонентской платы и стоимости прочих Услуг.

7.2. Оплата стоимости Услуг производится авансом путем списания денежных средств с лицевого счета Абонента. Если тариф предусматривает расчет за единицу тарификации (минута, Мегабайт и др.), то списание с лицевого счета Абонента стоимости услуг производится непосредственно после их оказания.

7.3. Под расходом трафика с Лицевого счета Клиента понимаются показания аппаратных счетчиков магистрального оборудования, соответствующие сетевым реквизитам Клиента и направлению трафика к Клиенту. Учет входящего и исходящего трафика производится вне зависимости от того, доставлен учтенный трафик до компьютера Клиента или нет.

7.4. Подробная информация о тарифах, их стоимости, размещена на сайте по адресу chtp.net в разделах каждой услуги.

7.5. Способы и места оплаты указаны на странице «Способы оплаты» сайта Оператора: chtp.net.

7.6. При наличии на лицевом счете Абонента денежных средств, внесенных Абонентом, и сумм бонусов, премий и иных поощрений, зачисленных Оператором, в оплату Услуг в первую очередь подлежат списанию бонусные средства.

7.7. Расчетным периодом для расчетов за Услуги является календарный месяц.

7.8. По тарифам, предусматривающим ежедневный тип списания денежных средств, стоимость услуг списывается с лицевого счета Абонента ежедневно, в течение первого часа оплачиваемых суток. По тарифам, предусматривающим ежемесячный тип списания денежных средств, стоимость услуг списывается с лицевого счета Абонента в течение первого часа первых суток оплачиваемого месяца. При покупке Абонента на несколько месяцев, единовременный платеж сразу списывается с лицевого счета абонента. Срок действия Абонента указан исходя из расчета: 4 месяца = 120 дней, 6 месяцев = 180 дней, 12 месяцев = 360 дней. На время действия Абонента изменение тарифа и приостановка обслуживания невозможны. После окончания срока действия Абонента тариф автоматически изменится на соответствующий, с ежемесячным списанием абонентской платы.

7.9. Абонентская плата списывается с лицевого счета Абонента согласно условиям выбранного тарифа. При отсутствии на лицевом счете Абонента достаточной для оплаты услуг связи суммы денежных средств, оказание услуг в соответствии с пунктом 3 статьи 44 Федерального Закона «О связи» от 07.07.2003 №126-ФЗ временно приостанавливается. В случае приостановки оказания Услуг из-за нехватки средств на лицевом счете Абонента, Оператор вправе списать с лицевого счета Абонента компенсацию за резервирование за Абонентом телекоммуникационных ресурсов (абонентской линии, абонентского номера, сетевых адресов, информационного пространства на сервере и т.п.) и за проведение Оператором работ по отключению/включению/настройке Услуг. Сумма компенсации исчисляется как стоимость, равная стоимости Услуг по текущему тарифному плану.

7.10. В период действия тарифа «Приостановки обслуживания» доступ к Услугам и списания денежных средств с лицевого счета Абонента приостанавливаются.

7.11. Платежный Баланс Абонента представляет собой денежную сумму на его лицевом счете, отражающую движение денежных средств. Абонент самостоятельно вносит денежные средства на свой лицевой счет для пополнения баланса.

7.12. Датой внесения денежных средств на лицевой счет считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Оператора.

7.13. Абонент вправе осуществить Блокировку договора. Блокировка договора производится по письменному заявлению Абонента или через форму обратной связи Личного кабинета. В случае если Абонент не пользуется услугами Оператора в течение трех и более календарных месяцев, Оператор вправе в одностороннем порядке произвести Блокировку договора без обращения Абонента. Отмена Блокировки договора производится по обращению Абонента по телефону 347-70-60 или по электронной почте info@chtp.net.

7.14. При отказе Абонента от Услуги, предоставляемой по абонементу (при изменении тарифного плана, Блокировке или расторжении договора), Оператором может быть произведен перерасчет абонентской платы и возврат денежных средств Абоненту за неиспользованный им период абонемента. В таком случае на Лицевой счет Абонента будет возвращена стоимость абонемента за вычетом стоимости оказанных услуг, рассчитанной как количество месяцев (полных или частичных), прошедших с начала действия абонемента, умноженное на расчетную стоимость аналогичных Услуг, взятых по тарифу не большему по скорости и не меньшему по стоимости согласно таблице действующих у Оператора тарифов.

7.15. При блокировке договора, отказе от Услуг или расторжении договора неиспользованная сумма денежных средств, находящихся на его лицевом счете, возвращается Абоненту в кассе Оператора наличными или возвращается безналичным переводом на расчетный банковский счет Абонента по его заявлению, направленному в офис Оператора в простой письменной форме. Срок возврата - в течение 7 (Семи) рабочих дней по окончании месяца, в котором заявление Абонента было получено Оператором. При расчете денежной суммы, подлежащей возврату, не учитываются суммы бонусов, премий, иных поощрений Абонента, зачисленных Оператором на его лицевой счет и не использованных Абонентом к моменту блокировки договора, отказа от Услуг или расторжении договора.

7.16. С Абонента не взимается суточная абонентская плата в качестве компенсации за любой период, продолжительностью более 5 (Пяти) часов в сутки, в течение которых Услуги не предоставлялись, или предоставлялись с ненадлежащим качеством, за исключением тех случаев, когда приостановление действия Услуг или невозможность возобновления их предоставления были вызваны действиями Абонента. Если Абонент не может обеспечить Оператору доступ к оборудованию, размещенному у Абонента, для установления и устранения неисправности, расчет компенсации за приостановление оказания Услуг производится с момента фактического доступа Оператора к оборудованию.

7.17. Абонент может изменить набор используемых Услуг и/или перейти на другой тариф с большей абонентской платой в любой момент времени.

7.18. Абонент может изменить набор используемых Услуг и/или перейти на другой тариф в течение календарного месяца, за исключением тарифов с ежемесячным типом списания и меньшей абонентской платой, чем на текущем тарифе.

7.19. Абонент имеет право без расторжения Договора приостановить оказание Услуг в любой момент времени на срок не менее 7-ти календарных дней подключив услугу «Приостановка обслуживания». Подключить услугу «Приостановка обслуживания» Абонент может в абонентском отделе Оператора по телефону 347-70-60, по электронной почте info@chtp.net или через форму обратной связи Личного кабинета, сообщив номер Договора, на основании которого он получает Услуги, и свои паспортные данные.

7.20. Начисление по услуге «Приостановка обслуживания» производится в соответствии со стоимостью, указанной в Личном Кабинете Абонента.

7.21. Оплата Услуг осуществляется Абонентом авансовыми платежами на расчетный счет Оператора через отделения Сберегательного банка РФ или системы моментальной оплаты, указанные на сайте chtp.net. Бланк квитанции для оплаты Услуги может быть получен Абонентом в офисе Оператора или распечатан с сайта по адресу: chtp.net.

7.22. В платежных документах должен быть правильно, без помарок указан Лицевой счет Абонента. При неисполнении этого условия Оператор не несет ответственности за своевременное и правильное зачисление платежей на лицевой счет Абонента. Расходы по перечислению платежа на расчетный счет Оператора несет Абонент. В случае неверно введенного номера Лицевого счета в платежных документах Абоненту необходимо предоставить оригинал платежного документа в офисе Оператора. Абонент должен учитывать то обстоятельство, что срок прохождения платежа от момента оплаты в отделении Сбербанка до зачисления на лицевой счет Абонента в автоматизированной системе расчетов Оператора может составлять до 7 рабочих дней, а при оплате через систему моментальной оплаты до 2 рабочих дней.

7.23. Сумму платежа Абонент определяет самостоятельно исходя из выбранного им тарифного плана и предполагаемого объема потребления Услуги.

7.24. При первом подключении Абонент должен внести платеж в размере не меньшем суммарной стоимости подключения Услуг и месячной абонентской платы за Услуги по выбранному им тарифу. При этом величина абонентской платы за неполный календарный месяц рассчитывается, исходя из оставшихся календарных дней текущего месяца (расчетного периода) оказания Услуг с даты их подключения.

7.25. Предоставление Услуг может быть начато и осуществляется в дальнейшем только при положительном балансе лицевого счета Абонента.

7.26. Если в течение более трех календарных месяцев Абонент не пользуется Услугами по причине их неоплаты, Оператор вправе использовать в своих целях телекоммуникационное оборудование и ресурсы, выделенные для оказания Услуг этому Абоненту.

7.27. Политика возврата денежных средств:

7.27.1. Перенос денежных средств, ошибочно направленных на пополнение лицевого счета Абонента с банковской карты, через терминалы оплаты и другие платежные системы:

При ошибочном пополнении Абонентом баланса чужого лицевого счета, сумма фактически внесенных денежных средств может быть перенесена на лицевой счет Абонента по заявлению Абонента, составленному в установленной форме, направленному в офис Оператора по электронной почте info@chtp.net или через форму обратной связи Личного кабинета не позднее

чем через 14 дней с момента проведения ошибочной операции, и при подтверждении факта проведения ошибочной операции чеком, выпиской из банка или электронным подтверждением проведения платежа (например, SMS оповещение о проведении операции, данные из системы онлайн-банкинга и др.) По истечении 14 дней с момента проведения ошибочной операции, либо при переносе суммы превышающей 3000 (три тысячи) рублей в течение одного календарного месяца, возврат денежных средств осуществляется только по личному обращению Абонента в офисе Оператора.

Перенос денежных средств осуществляется проведением корректировок на Сервере Оператора.

Срок переноса денежных средств – в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения Оператором заявления от Абонента.

7.27.2. Возврат денежных средств, внесенных Абонентом на лицевой счет посредством оплаты с банковской карты:

При ошибочном пополнении Абонентом баланса лицевого счета неиспользованная сумма фактически внесенных денежных средств может быть возвращена на банковскую карту плательщика по заявлению Абонента в установленной форме, направленному в офис Оператора по электронной почте info@chtp.net или через форму обратной связи Личного кабинета не позднее чем через 14 дней с момента проведения операции. По истечении 14 дней с момента проведения операции, либо при возврате суммы превышающей 3000 (три тысячи) рублей в течение одного календарного месяца, возврат денежных средств осуществляется только по личному обращению Абонента в офис Оператора.

Возврат денежных средств осуществляется только на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

Если Абонент не является владельцем банковской карты, с которой была произведена оплата, то возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению владельца банковской карты.

Срок перевода денежных средств на расчетный счет Абонента – в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения Оператором заявления от Абонента. Срок зачисления средств на расчетный счет зависит от условий обслуживающего банка.

7.27.3. Возврат денежных средств, полученных посредством осуществления автоматического платежа с банковской карты через систему ПСКБ:

При ошибочном пополнении Абонентом баланса лицевого счета неиспользованная сумма фактически внесенных денежных средств может быть возвращена на карту по заявлению Абонента в установленной форме, направленному в офис Оператора по электронной почте info@chtp.net или через форму обратной связи Личного кабинета не позднее чем через 14 дней с момента проведения операции. По истечении 14 дней с момента проведения операции, либо при возврате суммы превышающей 3000 (три тысячи) рублей в течение одного календарного месяца, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Абонента в офисе Оператора.

Возврат денежных средств осуществляется только на счет банковской карты, с которой была произведена оплата.

Если Абонент не является владельцем банковской карты, с которой была произведена оплата, то возврат денежных средств осуществляется только по письменному заявлению владельца банковской карты.

Срок перевода денежных средств на расчетный счет Абонента – в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения Оператором заявления от Абонента. Срок зачисления средств на расчетный счет зависит от условий обслуживающего банка.

7.27.4. Возврат денежных средств, полученных через терминалы оплаты платежных систем или через систему Сбербанк Онлайн (кроме оплаты банковскими картами через систему ПСКБ и оплаты безналичным банковским переводом):

При ошибочном пополнении Абонентом баланса лицевого счета неиспользованная сумма фактически внесенных денежных средств может быть возвращена по заявлению Абонента в установленной письменной форме, направленному в офис Оператора, с предварительным уведомлением Оператора по электронной почте info@chtp.net или через форму обратной связи Личного кабинета не позднее чем через 14 дней с момента проведения операции. По истечении 14 дней с момента проведения операции, либо при возврате суммы превышающей 3000 (три тысячи) рублей в течение одного календарного месяца, возврат денежных средств осуществляется только по личному обращению Абонента в офис Оператора.

Возврат денежных средств осуществляется: наличными в кассе Оператора, либо безналичным переводом на расчетный банковский счет Абонента, указанный Абонентом в заявлении.

Срок перевода денежных средств на расчетный счет Абонента – в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения Оператором заявления от Абонента. Срок зачисления средств на расчетный счет зависит от условий обслуживающего банка.

Срок выдачи денежных средств в кассе Оператора – в течение 7 (семи) рабочих дней по окончании месяца, в котором заявление Абонента было получено Оператором.

7.27.5. Если гражданин, совершивший ошибочный платеж через терминалы оплаты платежных систем, не является Абонентом Оператора, или на момент совершения платежа договор на оказание услуг связи между Оператором и Абонентом расторгнут, то для возврата денежных средств гражданин должен обратиться с чеком в службу поддержки платежной системы, через которую был совершен ошибочный платеж.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Информацию об изменении условий оказания Услуг, а также о введении в действие новых Услуг и сервисов Оператор доводит до сведения Абонентов, размещая ее на своем официальном сайте и в Личном кабинете Абонентов, а также путем доведения ее до сведения Абонента иными, удобными Оператору способами. Данное уведомление рассматривается Сторонами как оферта.

8.2. Абонент вправе заменить тарифы и иные условия Услуг, получить доступ к другим Услугам, отказаться от Услуг путем совершения следующих конклюдентных действий в Личном кабинете Абонента: введения имени пользователя (логина, являющегося номером лицевого счета Абонента), пароля (предоставленного Оператором Абоненту и являющегося конфиденциальной информацией) и иных, указанных Оператором действий. Осуществление указанных действий

означает полный и безоговорочный акцепт оферты Оператора по Услугам и приравнивается к письменному согласию Абонента.

8.3. Оператор имеет право в одностороннем порядке в отношении любой и каждой из Услуг изменять тарифы, технические параметры, порядок оплаты Услуг, вносить изменения в Договор, предварительно известив об этом Абонента.

9. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

9.1. Основным и единственным протоколом Сети является IP протокол (TCP/IP, UDP/IP, ICMP, ARP). Использование других протоколов недопустимо и рассматривается как несанкционированный доступ к Сети.

9.2. Организация подключения к телефонной сети общего пользования осуществляется с применением протоколов VoIP (SIP 2.0 по RFC 2543/3261).

9.3. Кодирование голосовой информации осуществляется с использованием кодека G.711 A-law.

9.4. Организация телефонных соединений осуществляется с использованием тоновой посылки (DTMF): dtmf-relay rtp-nte, dtmf-relay h245-signal.

10. ОГРАНИЧЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ

10.1. Запрещенные протоколы и приложения:

Запрещены IPX, PIM (Protocol Independent Multicast), NetBIOS (NetBEUI) over IP (Порты 135, 137, 138, 139, 445), VyPress Chat, любое программное обеспечение сканирования портов, трафика и т. п., а также программное обеспечение, использующее широковещательную рассылку пакетов.

10.2. Оператор может предпринимать действия (меры) для предотвращения работы запрещенных к применению в Сети протоколов и приложений. С целью предотвращения сбоев в работе Сети, Оператор может включить Фильтрацию порта Абонента. При этом пользовательские сервисы Сети Абоненту не доступны, а абонентская плата списывается в полном объеме.

10.2.1. Оператор включает Фильтрацию порта Абонента в случаях:

- сканирования сети (генерация запросов, отправляемых к большому количеству IP-адресов в Сети за малый промежуток времени), в том числе и вызванное работой вредоносного ПО (вирусы);
- несанкционированный доступ (смена атрибутов доступа к Сети, перебор реквизитов авторизации);
- несанкционированное подключение оборудования;
- использование протоколов, отличных от IP;
- рассылка спама.

10.2.2. Для предотвращения Фильтрации Абоненту необходимо:

- защищать оборудование Абонента от вредоносных программ (вирусов), аппаратно или программно, путем установки роутеров или межсетевых экранов (firewall);

- не допускать случаев несанкционированного доступа, в т.ч. грамотно осуществлять переустановку операционной системы (при переустановке ОС сетевой кабель должен быть отключен).

10.2.3. Фильтрация может быть отключена только в после устранения причин, которые ее вызвали. Абонент может обратиться к Оператору и получить информацию о причине включения Фильтрации.

Если причина Фильтрации – вредоносное ПО (вирус), то его Абонент должен его удалить и позаботиться о дальнейшей защите. Эффективным методом защиты является установка маршрутизатора (роутера).

10.2.4. После устранения причин, вызвавших Фильтрацию, Абонент должен сообщить об этом Оператору и передать заявление на отключение Фильтрации. Отключение Фильтрации осуществляется в течение 24 часов с момента получения Оператором заявления.

10.3. Оператор оставляет за собой право ограничивать скорость или запрещать прохождение любого служебного трафика, не оказывающего влияния на доступ в Интернет.