***УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ***

***для физических лиц***

*Термины и определения:*

***Договор –*** *Публичный договор – оферта на оказание услуг связи, заключенный между Оператором и Абонентом.*

***Абонент*** *- физическое лицо, пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи.*

***Оператор*** *– ООО «Фаст Линк» ИНН 6950063289 ОГРН 1076952017670, местонахождение: 170028, г. Тверь, набережная реки Лазури, д. 15, оф. 300, на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:*

*№ 158523 «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации» от 16.10.2017 г.;*

*№ 158525 «Телематические услуги связи» от 16.10.2017 г.;*

***Услуги*** *- услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации и оказание телематических услуг связи.*

***Расчетный период*** *- под расчетным периодом понимается один календарный месяц. Дата начала расчетного периода - 1 число месяца, независимо от даты подключения абонента.*

***Учетные данные*** *- уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к статистике Лицевого счета или доступа к соответствующим Услугам.*

***Автоматизированная Система Расчётов (АСР)*** *- компьютеризированная система, осуществляющая процедуру расче­тов с абонентами.*

***Лицевой счет Абонента*** *- уникальный номер, позволяющий идентифицировать Абонента при учете его платежей и начислений.*

***Внесение денежных средств на Лицевой счет*** *- платеж Абонента в пользу Оператора с указанием номера
Лицевого счета.*

***Списание денежных средств с Лицевого счета*** *- списание Оператором денежных средств из платежей Або­нента в качестве оплаты за услуги.*

***Тарифный план*** *- совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказы­вает Услуги Абоненту.*

***Абонентская линия*** *- линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с сетью связи Оператора;*

***Предоставление абоненту доступа к сети связи*** *- совокупность действий Оператора по формированию*

*абонент­ской линии и подключению пользовательского (оконечного) оборудования Абонента с ее помощью к сети свя­зи Оператора;*

***Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора*** *- наличие незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора, позволяющей Оператору связи обеспечить возможность оказания або­ненту услуги связи, указанной в заявке.*

1. *Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и регулируют отношения*

*между Оператором и Абонентом (далее - Сторонами) при оказании Оператором Абоненту телекоммуникационных услуг, и иных технологически неразрывно связанных с ними услуг (далее – Услуг).*

1. *Услуги предоставляются круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с условиями, описанными в Договоре, Бланках заказов, настоящих Правилах и законодательстве Российской Федерации.*
2. *Оператор обязуется оказывать бесплатно и круглосуточно информационно-справочные*

*услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.*

*Оператор самостоятельно определяет перечень оказываемых Оператором платных информационно-справочных услуг.*

***4****. Все оборудование, размещенное ОПЕРАТОРОМ в помещении или на территории АБОНЕНТА включая абонентскую линию, является собственностью ОПЕРАТОРА. При расторжении настоящего договора АБОНЕНТ обязан возвратить оборудование ОПЕРАТОРА в рабочем состоянии с учетом естественного износа либо обеспечить доступ специалистов ОПЕРАТОРА для демонтажа оборудования ОПЕРАТОРА, ранее установленного в помещении или на территории АБОНЕНТА, не позднее 3 (трех) дней с даты написания заявления о расторжении. При невыполнении данного условия АБОНЕНТ возмещает ОПЕРАТОРУ стоимость оборудования. Договор считается расторгнутым после возврата оборудования*

***5.*** *Порядок заключения Договора.*

***5.1.*** *Абонент подает Оператору заявление о заключении Договора. Форма заявления и порядок его регистрации устанавливается Оператором.*

***5.2****. Для заключения Договора Абонент предоставляет Оператору документ, удостоверяющий его личность (паспорт), при заключении договора, предметом которого является оказание услуг.*

1. *Договор заключается в письменной форме путем подписания Бланка Заказа Абонентом и*

*Оператором или уполномоченным им лицом в двух экземплярах или иным способом,*

*предусмотренным действующим законодательством РФ для письменной формы*

*договоров.*

1. *ОПЕРАТОР связи оказывает оплаченные АБОНЕНТОМ Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб АБОНЕНТУ, о чем АБОНЕНТЫ будут предупреждены заблаговременно через сайт ОПЕРАТОРА* [*www.fastlnk.ru*](http://www.fastlnk.ru)*. В случае аварийных ситуаций на сети Оператора Абоненты информируются через сайт ОПЕРАТОРА. В случае локальных аварийных ситуаций, вызванных действиями третьих лиц Абоненты информируются в момент обращения в техническую поддержку по телефону +74822655655*
2. *Состав оказываемых Услуг:*
	1. *В соответствии с выданными ОПЕРАТОРУ лицензиями, Договором, а также настоящими Условиями и выбранным АБОНЕНТОМ Тарифным планом ОПЕРАТОР оказывает АБОНЕНТУ:*
* *услуги связи по передаче данных;*
* *телематические услуги связи.*
	1. *В рамках оказания Услуг ОПЕРАТОР обеспечивает предоставление АБОНЕНТУ:*
* *доступ к сети связи Оператора;*
* *соединение по сети передачи данных;*
* *доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора;*
* *доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;*
* *прием и передачу телематических электронных сообщений (электронная почта).*
	1. *Оказываемы Оператором телематические услуги связи не предназначены для:*
* *передачи по сети передачи данных голосовой информации в реальном времени*
* *получения прибыли Абонентом с помощью различных коммерческих онлайн-сервисов, таких как игра на бирже, лотереи и лото, букмекерских услугах и прочих.*
* *Ведения коммерческой деятельности и передачи данных от кассовых терминалов в Налоговые службы или ОФД*
* *Использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми может повлечь причинение Абоненту какого-либо условного или реального материального и нематериального ущерба.*
	1. *Оператор не принимает претензии Абонента, и не несет ответственности перед Абонентом, если Абонент использовал сеть связи Оператора для перечисленных в п. 7.4. действий и получил условный или реальный ущерб.*

***8.*** *Офис продаж и бухгалтерия ОПЕРАТОРА функционируют только в рабочие дни с 900  до 1800 . Служба технической поддержки функционируют без выходных с 900  до 2100 .*

***9.*** *АБОНЕНТ должен обеспечивать конфиденциальность присвоенных ему учетных данных (логинов и паролей). ОПЕРАТОР не несет ответственности перед АБОНЕНТОМ за ущерб любого рода, понесенный АБОНЕНТУ по причине утери или кражи учетных данных.*

***10****. Ответственность за все действия в сети связи ОПЕРАТОРА, произведенные под учетными данными АБОНЕНТА (имена и пароли) им самим или другими физическими, или юридическими лицами, полностью лежит на самом АБОНЕНТЕ.*

***11.*** *ОПЕРАТОР обеспечивает соблюдение тайны связи. Информация о передаваемых по сети связи ОПЕРАТОР сообщениях, а также сами эти сообщения могут выдаваться только отправителям и адресатам или их законным представителям. Ознакомление с сообщениями электросвязи, получение сведений о них, а также иные ограничения тайны связи допускаются только на основании действующего законодательства Российской Федерации.*

***12.******АБОНЕНТУ запрещается****:*

***•*** *Использовать Услуги для передачи любой информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;*

***•*** *Публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вредоносный код или способно нарушить нормальную работу любых вычислительных комплексов, доступных через сеть связи ОПЕРАТОРА;*

***•*** *Подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых в телеконференции или посредством электронной почты. (Здесь и далее под сообщениями понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств обмена информацией);*

***•*** *Производить рассылку информации рекламного, коммерческого и агитационного характера другим пользователям сети без их согласия за исключением отправления рекламных сообщений в специальные коммерческие телеконференции и списки рассылки;*

***•*** *Осуществлять через сеть Интернет, или иным образом, несанкционированный владельцем информационных ресурсов доступ к этим ресурсам и другим информационным системам;*

***•*** *Использовать Услуги для публикации и/или распространения информации, носящей оскорбительный характер для других участников сетевого сообщества;*

* *Нарушать "Нормы пользования сетью Интернет", размещенные на* [*http://www.ofisp.org/documents/ofisp-005.html*](http://www.ofisp.org/documents/ofisp-005.html)
* *АБОНЕНТУ запрещается продавать третьим лицам Услуги связи, оказанные АБОНЕНТУ ОПЕРАТОРОМ.*

***13.*** *В случае нарушения перечисленных Условий ОПЕРАТОР вправе прекратить оказание Услуг и расторгнуть Договор в одностороннем порядке в соответствии с п. 7.2.3 Договора.*

***14.*** *Приведенный перечень неправомерных действий АБОНЕНТА не является исчерпывающим и любое действие АБОНЕНТА, вызывающее сомнения в его правомерности, является основанием для предъявления ОПЕРАТОРОМ требования о расторжении договора.*

***15.******Оплата услуг Оператора****:*

***15.1.*** *При неоплате, неполной или несвоевременной оплате Услуг связи по передаче данных в установленном размере ОПЕРАТОР имеет право приостановить оказание Услуг АБОНЕНТУ.*

***15.2****. В случае неоплаты Услуг по Договору в течение шести месяцев с даты образования задолженности договор расторгается ОПЕРАТОРОМ в одностороннем порядке.*

***15.3****. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет АБОНЕНТА, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами*

***15.4****. При списании средств с лицевого счета ОПЕРАТОР вправе:*

* *осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы абонентской платы или иным способом предусмотренным тарифным планом;*
* *осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных АБОНЕНТОМ несмотря на то, что АБОНЕНТ вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за услуги по выбранному тарифному плану*
* *осуществлять списание стоимости оборудования, находящегося на ответственном хранении Абонента, в случае его выхода из строя в течения всего срока хранения несмотря на то, что АБОНЕНТ вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за услуги по выбранному тарифному плану*
* *осуществлять списание стоимости восстановление абонентской линии в зоне ответственности Абонента несмотря на то, что АБОНЕНТ вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за услуги по выбранному тарифному плану*

***15.5****. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, с которыми у ОПЕРАТОРА не заключен договор, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций и риск задержки зачисления платежа на лицевой счет АБОНЕНТА*

***15.6.*** *Наличная оплата Услуг возможна только через специальные* ***пункты приема мгновенных платежей*** *(эквайреры), выдающие кассовый чек (квитанцию), содержащий следующие данные о платеже:*

* *номер лицевого счета АБОНЕНТА*
* *сумма платежа в российских рублях*
* *дата и время проведения платежа*
* *уникальный номер квитанции*
* *контактную информацию эквайрера (телефон, e-mail, url сайта)*

 *Со списком эквайреров, с которыми ОПЕРАТОР заключил агентский договор о приеме платежей, можно ознакомиться на вэб-сервере ОПЕРАТОРА.*

***15.7*** *Допускается оплата Услуг через любые финансовые учреждения (в т.ч. «Сбербанк»), позволяющие производить прием наличных средств от АБОНЕНТОВ для зачисления на расчетный счет ОПЕРАТОРА. В этом случае при заполнении квитанции об оплате необходимо явным образом указать номер лицевого счета АБОНЕНТА и его наименование/Ф.И.О. Оплаченная квитанция с отметками финансового учреждения может быть принята к бухгалтерскому учету как первичный документ, подтверждающий целевое расходование средств (оплата Услуг ОПЕРАТОРА).*

***15.8.*** *Системы оплаты услуг: при использовании доступа по технологиям Ethernet, система оплаты устанавливается выбранным АБОНЕНТОМ тарифным планом.*

***16****. Смена тарифного плана или приостановление услуги осуществляется путем подачи заявки в письменном виде не позднее 25 числа месяца, предшествующего тому, с которого АБОНЕНТ желает пользоваться Услугами по новому тарифному плану или приостановить услуги связи. Перевод АБОНЕНТА на новый тарифный план осуществляется с первого числа месяца. ОПЕРАТОР вправе отказать АБОНЕНТУ в переводе на новый Тарифный план или приостановление услуги в случае нарушения АБОНЕНТОМ указанного срока подачи заявления.*

***17****. В случае отсутствия письменного заявления от АБОНЕНТА на приостановление услуг абонентская плата продолжает начисляться.*

***18****. В случае приостановления услуг Оператор вправе взывать плату за приостановление согласно действующему прейскуранту ОПЕРАТОРА.*

***19****. Оператор оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке и расформировать абонентскую линию если Абонент не пользуется услугами более 6 месяцев, при этом обязанность Абонента по возврату оборудования сохраняется до момента получения Оператором оборудования или возмещения его стоимости.*

***16.*** *Доступ к сети связи ОПЕРАТОРА организуется посредством прокладки абонентской линии (медный кабель (витая пара) UTP, категория 5е или волоконно-оптический кабель совместно с UTP, категория 5е) от оборудования ОПЕРАТОРА (коммутатора локальной сети) в помещение АБОНЕНТА к абонентскому устройству и подключения его в сеть связи ОПЕРАТОРА (технология Ethernet).*

***17.*** *ОПЕРАТОР предоставляет услуги по договору только при соответствии абонентской аппаратуры необходимым условиям, а именно:*

* *Наличие сетевого интерфейса Ethernet (сетевой карты) для коммутации с локальными вычислительными сетями.*
* *Соответствие программного обеспечения, если в качестве аппаратуры выступает персональный компьютер, нижеперечисленным требованиям:*

*\* операционные системы: семейства Windows на базе технологии NT (Windows 2000, XP, Vista); семейства Unix (Linux и BSD); семейства Mac OS;*

*\* установленный, корректно работающий драйвер на сетевой интерфейс компьютера;*

*\* активные, корректно работающие протоколы: TCP/IP, PPPoE;*

*\* установленное, регулярно обновляемое, лицензионное антивирусное ПО.*

***18****. Технические показатели функционирования сетей передачи данных*

|  |  |
| --- | --- |
| *Средняя задержка передачи пакетов информации (мс)*  | *не более 100* |
| *Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации мс)*  | *не более 50* |
| *Коэффициент потери пакетов информации*  | *не более 10-3*  |
| *Коэффициент ошибок в пакетах информации*  | *не более 10-4*  |

***19****. Технические нормы соответствуют РД 45.129-2000 и Приказу Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 27 сентября 2007 года.*

***20.*** *Порядок устранения неисправностей****.***

* *Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине ОПЕРАТОРА и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 10 (десяти) рабочих со следующего рабочего дня после поступления обращения АБОНЕНТА о неисправности. Указанный срок установлен без учета проведения дополнительных работ (восстановление инфраструктуры для размещения сетей связи), проводимых третьими лицами.*
* *Срок устранения неисправностей, возникших не по вине ОПЕРАТОРА, таких как порча третьими лицами, кража оборудования или элемента сети, повреждения сети или оборудования из-за погодных условий или стихийных бедствий и другие чрезвычайные ситуации, когда оператор не мог предугадать или предотвратить неисправность и препятствующих пользованию Услугами, переделяется Оператором индивидуально в зависимости от масштаба повреждения. Информирование о сроках устранения неисправности осуществляется путем размещения информации в офисе или на сайте Оператора, а также Абоненты информируются в момент обращения в техническую поддержку по телефону +74822655655*
	1. *В случае, если для диагностики и 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 зоне ответственности Абонента, некорректная настройка оборудования и (или) программного обеспечения АБОНЕНТА самим АБОНЕНТОМ, либо третьими лицами и т.п.) ОПЕРАТОР взыскивает с АБОНЕНТА стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему прейскуранту ОПЕРАТОРА.*
	2. У*странения неисправности в зоне ответственности Оператора осуществляется за счёт Оператора, в случае необходимости устранения неисправности в зоне ответственности Абонента ОПЕРАТОР списывается лицевого счета АБОНЕНТА стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему прейскуранту ОПЕРАТОРА.*

***20.3****. Зона ответственности сторон:*

* *В зону ответственности ОПЕРАТОРА входит Сеть ОПЕРАТОРА связи*
* *В зону линейной ответственности ОПЕРАТОРА входит Сеть ОПЕРАТОРА, ограничения зоны определяется Бланк-Заказом.*
* *В зону ответственности АБОНЕНТА входит оборудование абонента, а также сохранность абонентской линии и оборудования, которое предоставляется ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТУ на безвозмездной основе на период действия настоящего договора,* *а также соблюдение условий необходимых для корректной работы данного оборудования (рабочий диапазон температур: от +5 до +40 °С; относительная влажность до 80%) Абонент не должен допускать выхода из строя оборудования Оператора из-за скачков напряжения на сети электропитания).*

***21****. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения персональных данных, установленных законодательством, АБОНЕНТ выражает свое согласие на обработку персональных данных ОПЕРАТОРОМ, а также согласие на передачу (распространение, предоставление, доступ) и поручение ОПЕРАТОРОМ третьим лицам обработки персональных данных, переданных АБОНЕНТОМ ООПЕРАТОРУ в ходе исполнения Договора, в т.ч. сведений об АБОНЕНТЕ, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи» (за исключением информации, составляющей тайну связи). Предусмотренное настоящим абзацем согласие распространяется на случаи, когда необходимость его получения предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, оказания ему услуг, неразрывно связанных с Услугами Оператора, взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации и иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора, а также для соблюдения Оператором требований действующего законодательства. Перечень лиц, осуществляющих обработку персональных данных АБОНЕНТА по поручению ОПЕРАТОРА определяется «Положением об обработке персональных данных в ООО «Фаст Линк*