

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ** **предоставления услуг связи по передаче данных**

Общество с ограниченной ответственностью «Телевидение, Интернет, Телефон» (ООО «ТВИПТЕЛ»), именуемое в дальнейшем ОПЕРАТОР, действующее на основании Лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, в лице Управляющего Курпачева Сергея Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем АБОНЕНТ, с другой стороны, и в дальнейшем, при совместном упоминании именуемые Стороны, пришли к соглашению о нижеследующем:

### **1. УСЛУГИ.**

- 1.1. Предметом отношений ОПЕРАТОРА и АБОНЕНТА являются Услуги связи, оказываемые в отношении технических средств АБОНЕНТА, предоставляемые по его адресу, а также расчеты за их предоставление, определение правового положения и ответственности сторон по настоящему Договору.
- 1.2. Услуги включают в себя следующие составляющие, поддерживаемые и предоставляемые ОПЕРАТОРОМ, а именно:
  - 1.2.1. Доступ к сети передачи данных ОПЕРАТОРА и глобальной компьютерной сети Интернет;
  - 1.2.2. Передача сообщений электронной почтой;
  - 1.2.3. Доступ к информационным ресурсам, размещенным на Web-серверах в сети Интернет;
  - 1.2.4. Прием и передача файлов;
  - 1.2.5. Персональный доступ к балансовым и статистическим показателям использования Услуги на условиях, обеспечивающих конфиденциальность сведений об АБОНЕНТЕ.
- 1.3. Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных.
  - 1.3.1. Качество предоставляемой Услуги соответствует нормам и стандартам, установленным действующими нормативными актами (руководящие документы Министерства Российской Федерации по связи и информатизации РД.45.128-2000 «Сети и службы передачи данных», РД.45.129-2000 «Телематические службы»);
  - 1.3.2. Сетевой протокол TCP/IP;
  - 1.3.3. Способ предоставления IP-адреса – статический;
  - 1.3.4. Время предоставления услуги – круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году;
- 1.4. По мере развития Услуги и появления, новых Интернет-технологий, ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА, как о расширении спектра Услуги, так и о порядке и условиях предоставления нового сегмента Услуги. При этом новые сегменты Услуги, если их использование связано с необходимостью дополнительной оплаты, могут предоставляться АБОНЕНТУ только при взаимном согласии сторон по данному Договору о размерах, порядке и условиях такой оплаты.
- 1.5. Услуги считаются оказанными после подписания акта сдачи-приёмки Услуг Сторонами.

### **2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ.**

- 2.1. При эксплуатации сети не допускается:
  - 2.1.1. Использование для доступа в сеть Интернет компьютерного оборудования и программного обеспечения, не сертифицированного в Российской Федерации надлежащим способом;
  - 2.1.2. Создание угрозы безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей, разжигание национальной вражды;
- 2.2. АБОНЕНТ обязуется придерживаться ограничений на «информационный шум» (СПАМ) и не производить:
  - 2.2.1. Размещение и рассылку любой информации, противоречащей требованиям законов РФ, законодательства в области связи.
  - 2.2.2. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия;
  - 2.2.3. Распространение АБОНЕНТОМ в Интернет вирусов, в т.ч. "тройного кода";
  - 2.2.4. Распространение АБОНЕНТОМ по сети или в электронных СМИ информации, порочащей честь и достоинство персонала ОПЕРАТОРА или других компьютерных сетей;
  - 2.2.5. Нарушение авторских прав на информацию, представленную в сети;
- 2.3. АБОНЕНТ обязуется не осуществлять действия по получению несанкционированного доступа к каким-либо ресурсам и не проводить сетевых атак и иных мероприятий, нарушающих законы РФ;
- 2.4. АБОНЕНТ обязуется соблюдать правила, установленные владельцами ресурсов:
  - 2.4.1. Не допускать фальсификации использования идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили АБОНЕНТА на такое использование;
  - 2.4.2. Не передавать и не перепродавать Услуги, оказанные ему ОПЕРАТОРОМ, принимает меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени;
  - 2.4.3. Не допускать фальсификации своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть Интернет;
  - 2.4.4. Не допускать использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем.
- 2.5. АБОНЕНТ принимает надлежащие меры по настройке своих сетевых ресурсов, которые препятствовали бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагирует при обнаружении случаев такого использования особенно в части:
  - 2.5.1. Открытого ретранслятора электронной почты (SMTP-relay);

- 2.5.2. Средств, позволяющих третьим лицам неавторизованно скрывать источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
  - 2.5.3. Общедоступных широковещательных адресов локальных сетей;
  - 2.5.4. Электронных списков рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.
  - 2.6. ОПЕРАТОР не владеет и не управляет различными средствами или линиями связи, через которые может осуществляться доступ за зоной его ответственности;
  - 2.7. ОПЕРАТОР не несет ответственности за обеспечение защиты от несанкционированного использования технических средств АБОНЕНТА третьими лицами для доступа в Глобальную сеть Интернет в рамках настоящего Договора;
  - 2.8. ОПЕРАТОР обеспечивает бесплатную передачу официальных сообщений и документов, связанных с обслуживанием АБОНЕНТА посредством электронной почты или письменно через курьера по адресу АБОНЕНТА, указанного в Договоре;
  - 2.9. АБОНЕНТУ предоставляется доступ к статистике своих соединений к ОПЕРАТОРУ и объему прошедшего трафика (Веб-интерфейс биллинговой системы);
  - 2.10. АБОНЕНТ при начальной регистрации получает пароль доступа к статистике от ОПЕРАТОРА.
  - 2.11. АБОНЕНТ самостоятельно или совместно с ОПЕРАТОРОМ по отдельному Договору проводит мероприятия по защите своего оборудования/сети от несанкционированного доступа из Интернет.
- 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**
- 3.1. ОПЕРАТОР обязан:
    - 3.1.1. Выполнить работы по подключению к сети передачи данных ОПЕРАТОРА и сети Интернет;
    - 3.1.2. Обеспечить возможность круглосуточного получения Услуг АБОНЕНТОМ;
    - 3.1.3. Оказывать Услуги с надлежащим качеством и в полном объеме;
    - 3.1.4. Публиковать на официальном сайте [www.tviptel.ru](http://www.tviptel.ru) все дополнения и изменения в тарифных планах и условиях оказания услуг связи, не менее чем за 10 дней до начала их действия;
    - 3.1.5. Оказывать Услуги лично.
  - 3.2. ОПЕРАТОР вправе:
    - 3.2.1. Осуществлять техническое обслуживание оборудования по графику, опубликованному на сайте ОПЕРАТОРА [www.tviptel.ru](http://www.tviptel.ru);
    - 3.2.2. Изменять действующие тарифы;
    - 3.2.3. Приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору при:
      - 3.2.3.1. не поступлении оплаты от Абонента на счет ОПЕРАТОРА в течение 10 дней со дня получения счета;
      - 3.2.3.2. нарушения АБОНЕНТОМ условий предоставления и использования услуг доступа в сеть Интернет.
    - 3.2.4. Повторное подключение и возобновление оказания Услуг связи производится ОПЕРАТОРОМ после устранения АБОНЕНТОМ нарушений, ставших причиной приостановления Услуг и оплате повторного подключения.
    - 3.2.5. Без уведомления АБОНЕНТА вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ АБОНЕНТА к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом, в соответствии с действующим законодательством РФ.
  - 3.3. АБОНЕНТ обязуется:
    - 3.3.1. До момента заключения Договора внимательно ознакомиться с условиями предоставления Услуг связи по передаче данных, Положением об обработке и защите персональных данных клиентов, действующими тарифными планами ОПЕРАТОРА, опубликованными на сайте ОПЕРАТОРА [www.tviptel.ru](http://www.tviptel.ru). Подписанием настоящего Договора АБОНЕНТ подтверждает, что он ознакомлен и согласен с ними.
    - 3.3.2. Своевременно и полностью оплачивать Услуги ОПЕРАТОРА на условиях настоящего Договора;
    - 3.3.3. Не передавать и не перепродавать Услуги, оказанные ОПЕРАТОРОМ по настоящему Договору.
    - 3.3.4. Сохранять целостность линии от розетки до оконечного оборудования ОПЕРАТОРА, в целях обеспечения получения Услуги связи с надлежащим качеством в соответствии с настоящим Договором;
    - 3.3.5. В случае расторжения настоящего Договора оплатить Услуги, оказанные ОПЕРАТОРОМ на момент расторжения Договора;
    - 3.3.6. В течение одного года сохранять платежные документы, подтверждающие произведенные платежи в адрес ОПЕРАТОРА и при необходимости предоставить их ОПЕРАТОРУ.
    - 3.3.7. Принимать меры по защите от несанкционированного доступа к Услуге через организованные Wi-Fi сети связи.
    - 3.3.8. Ежеквартально предоставлять список лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование АБОНЕНТА для пользования услугами телематической связи (Интернет) за подписью руководителя организации со следующими сведениями: Фамилия, Имя, Отчество, место жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность.
  - 3.4. АБОНЕНТ вправе:
    - 3.4.1. Получать Услуги в соответствии с настоящим Договором в любое время суток и в любых целях, за исключением запрещенных законодательством РФ и нормативными актами.
    - 3.4.2. Отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных ОПЕРАТОРОМ расходов по оказанию АБОНЕНТУ Услуг связи.
    - 3.4.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором Услуг связи, предоставленных ему без его согласия.
- 4. ПЕРЕРЫВЫ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ**
- 4.1. Предупреждающая информация о планируемых регламентных работах публикуется на сайте ОПЕРАТОРА - [www.tviptel.ru](http://www.tviptel.ru), а при необходимости направляется АБОНЕНТУ на официальном бланке по электронной почте или

доводится по телефону за 48 часов до начала их проведения с указанием предполагаемой продолжительности этих работ;

- 4.2. Суммарное время перерывов за расчетный период в предоставлении услуг без возмещения АБОНЕНТУ стоимости услуг за этот период (Абонентской платы) – не более 2 суток;
  - 4.3. ОПЕРАТОР обеспечивает техническое обслуживание, гарантированный прием заявок от АБОНЕНТА о возникновении неисправностей по телефону (496) 561-62-22 и по электронной почте [contact@tviptel.ru](mailto:contact@tviptel.ru);
  - 4.4. Заявка должна содержать следующую информацию:
    - 4.4.1. Номер настоящего договора на предоставление услуг;
    - 4.4.2. Фамилию, имя, отчество, должность и координаты для обратной связи (номер телефона, адрес электронной почты);
    - 4.4.3. Описание неисправности.
  - 4.5. Заявка не подлежит оформлению и исполнению, при наличии у АБОНЕНТА задолженности перед ОПЕРАТОРОМ.
- 5. ЦЕНА ДОГОВОРА**
- 5.1. Оплата Услуг производится АБОНЕНТОМ в соответствии с выбранным Тарифным планом:
    - 5.1.1. Единовременный платёж производится АБОНЕНТОМ за подключение Услуги по доступу к сети передачи данных ОПЕРАТОРА, в порядке и на условиях, указанных в Тарифном плане;
    - 5.1.2. Ежемесячный платёж, состоящий из суммы Абонентской платы, за следующий месяц и платы за превышение объема трафика за предыдущий месяц. Ежемесячная абонентская плата взимается за предоставление доступа к Услуге связи;
    - 5.1.3. Оплата АБОНЕНТОМ ОПЕРАТОРУ оказанных Услуг связи осуществляется путем перечисления денежных средств АБОНЕНТА на расчетный счет ОПЕРАТОРА в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в настоящем Договоре.
- 6. ОПЛАТА УСЛУГ**
- 6.1. Порядок расчетов:
    - 6.1.1. Единовременный платёж за подключение к Услуге связи ОПЕРАТОРА АБОНЕНТ осуществляет в течение 10 дней с момента получения счета на оплату;
    - 6.1.2. Ежемесячные платежи АБОНЕНТ осуществляет в течение 10 дней с момента получения счета на оплату, который выставляется ОПЕРАТОРОМ до 5 числа текущего месяца;
    - 6.1.3. По окончании каждого месяца ОПЕРАТОР готовит и направляет АБОНЕНТУ Акт сдачи – приёмки оказанных Услуг в двух экземплярах. АБОНЕНТ должен в течение трёх дней с даты получения подписать Акт и один экземпляр вернуть ОПЕРАТОРУ, либо в тот же срок направить мотивированный отказ от подписания Акта (претензию). Если в указанный срок АБОНЕНТ не предоставит ОПЕРАТОРУ подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от его подписания, Услуги считаются оказанными, а Акт подписанным;
    - 6.1.4. В случае, когда право пользования Услугой приостановлено, и задолженность АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ сохраняется в течение более 6 (Шести) месяцев, ОПЕРАТОР оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке. При этом возобновление пользования Услугой возможно только посредством оплаты повторного подключения.
  - 6.2. Оператор может в любой момент менять тарифы или назначать новые платежи в дополнение к существующим с предварительным уведомлением АБОНЕНТА, направляемым ему не менее чем за 10 (Десять) дней до даты вступления изменений в силу. Уведомлением считается отправление письма на адрес электронной почты, указанным АБОНЕНТОМ при заключении Договора. При своем несогласии с любым изменением тарифов или назначением новых платежей в дополнение к существующим, АБОНЕНТ должен с даты изменения тарифного плана прекратить использовать Услугу. Если после вступления указанных в уведомлении изменений в силу АБОНЕНТ продолжил использование Услуги, то этим фактом АБОНЕНТ подтверждает согласие с внесенными изменениями.
- 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
- 7.1. Стороны обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках исполнения настоящего Договора;
  - 7.2. Конфиденциальной считается любая информация относительно финансового, технического, производственного или коммерческого положения Сторон, или которая прямо названа сторонами в качестве конфиденциальной.
- 8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
- 8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами;
  - 8.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, Стороны руководствуясь порядком, предусмотренным законодательством РФ, передают их на рассмотрение в Арбитражный суд.
- 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
- 9.1. Стороны несут ответственность только за реальный ущерб, причиненный в результате выполнения настоящего Договора. Упущенная выгода возмещению не подлежит. ОПЕРАТОР возмещает АБОНЕНТУ реальный ущерб, причиненный по его вине, пропорционально количеству дней, в которые не оказывались Услуги связи, в размере, не превышающем суммы, подлежащей оплате за предоставленные Услуги связи в месяце, в котором имело место причинение ущерба;
  - 9.2. АБОНЕНТ принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет. ОПЕРАТОР не несет ответственности за сохранность и защиту информации АБОНЕНТА при использовании им доступа к сети Интернет.

- 9.3. АБОНЕНТ полностью ответственен за санкционирование доступа к Услуге связи и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования его канала доступа к Услуге связи, предоставляемой ОПЕРАТОРОМ;
- 9.4. Если вследствие нарушения АБОНЕНТОМ требований настоящих условий предоставления Услуг связи, сеть ОПЕРАТОРА будет изолирована от почтовых серверов, АБОНЕНТ обязан возместить ОПЕРАТОРУ все расходы, необходимые для полного восстановления работоспособности сети ОПЕРАТОРА по доступу к сети Интернет и убытки, возникшие из-за таких нарушений;
- 9.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оплате АБОНЕНТ выплачивает ОПЕРАТОРУ пеню в размере 0,5% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

## **10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

- 10.1. ОПЕРАТОР не несет ответственности за:
  - 10.1.1. качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной АБОНЕНТОМ посредством Услуг связи;
  - 10.1.2. использование АБОНЕНТОМ платных услуг третьей стороны, к которым он получил доступ посредством Услуг связи ОПЕРАТОРА;
  - 10.1.3. нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, т.е. ОПЕРАТОР не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно не доступны через сеть Интернет.
- 10.2. ОПЕРАТОР не дает никаких гарантий на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через сеть Интернет. ОПЕРАТОР не несет ответственность за любые расходы АБОНЕНТА или ущерб, который может быть нанесен АБОНЕНТУ вследствие прямого или косвенного использования сети Интернет. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через сеть Интернет, лежит на АБОНЕНТЕ;
- 10.3. ОПЕРАТОР контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, в соответствии с действующим законодательством РФ;
- 10.4. ОПЕРАТОР предоставляет Услуги "как есть", т.е. не несет никакой ответственности за любые случаи искажения информации и задержки в предоставлении Услуг связи, вызванные технологическими причинами объективного и субъективного характера;

## **11. ФОРС-МАЖОР**

- 11.1. ОПЕРАТОР и АБОНЕНТ могут быть освобождены от ответственности в определенных случаях, которые произошли независимо от воли сторон;
- 11.2. Наступившие обстоятельства, независимые от воли сторон, будут рассматриваться как случаи, которые освобождают от ответственности, если они возникли после заключения договора и препятствуют полному или частичному его исполнению;
- 11.3. Под непреодолимой силой подразумеваются внешние и чрезвычайные события, которые не существовали во время подписания настоящего договора, возникли помимо воли сторон договора, когда их наступлению и воздействию стороны не могли препятствовать с помощью мер и средств, применение которых в конкретной ситуации справедливо требовать и ожидать от стороны, подвергшейся действию непреодолимой силы;
- 11.4. Непреодолимой силой по настоящему договору признаются следующие события: война и военные действия, восстания, мобилизация, эпидемия, пожары, взрывы, аварии на транспорте и стихийные бедствия, акты органов власти, имеющие влияние на исполнение обязательств, и все другие события и обстоятельства, которые будут признаны Торгово-промышленной палатой РФ случаями непреодолимой силы;
- 11.5. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, должна немедленно уведомить другую сторону о возникновении, виде и возможной продолжительности действия непреодолимой силы, или же других обстоятельств, которые препятствуют исполнению обязательств по настоящему Договору;
- 11.6. На время действия обстоятельств непреодолимой силы и других обстоятельств, которые освобождают от ответственности, обязательства сторон приостанавливаются, санкции за неисполнение договорных обязательств не применяются;
- 11.7. Если действие непреодолимой силы будет продолжаться свыше шести месяцев, то стороны должны договориться о дальнейшей судьбе договора. Если они смогут прийти к согласию, сторона, которая не затронута обстоятельствами непреодолимой силы, вправе расторгнуть договор без обращения в арбитраж на основании письменного уведомления об этом партнера. В этом случае стороны обязаны произвести взаиморасчеты на дату расторжения Договора.

## **12. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 12.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон. Приложения к настоящему Договору составляют его неотъемлемую часть;
- 12.2. Стороны имеют право расторгнуть настоящий Договор в случаях нарушения одной из Сторон обязательств, установленных настоящим Договором, предупредив об этом другую сторону не менее чем за тридцать календарных дней.
- 12.3. Договор, может быть, расторгнут по инициативе ОПЕРАТОРА:
  - 12.3.1. В случае неоднократного нарушения АБОНЕНТОМ настоящего Договора и Условий эксплуатации сети;

12.3.2. В случае задолженности АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ сроком свыше 6 (шести) месяцев и непогашения АБОНЕНТОМ задолженности в этот срок в полном объеме.

12.4. В случае расторжения Договора плата за подключение Услуги АБОНЕНТУ не возвращается.

12.4.1. Договор может быть расторгнут по инициативе АБОНЕНТА, с извещением ОПЕРАТОРА не менее чем за 30 (тридцать) дней до даты расторжения:

12.4.2. Только при условии отсутствия задолженности АБОНЕНТА перед ОПЕРАТОРОМ;

12.4.3. В случае несогласия с изменением ОПЕРАТОРОМ условий договора, тарифного плана.

12.4.4. По другим обстоятельствам.

### 13. УВЕДОМЛЕНИЯ

13.1. Все уведомления и сообщения, направляемые в соответствии с настоящим Договором, должны быть в письменной форме на русском языке, и будут считаться поданными надлежащим образом, если они посланы заказным письмом, курьерской почтой или по техническим средствам документальной электросвязи (электронной почте).

### 14. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

14.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания Сторонами и является бессрочным.

### 15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны, имеющих равную юридическую силу.

ОПЕРАТОР

АБОНЕНТ

Управляющий  
ООО «ТВИПТЕЛ»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ С.А. Курпачев

\_\_\_\_\_