

Условия оказания ООО «Трилан» телематических услуг связи (Доступ в интернет) Абонентам физ.лицам

Утверждены 11 января 2021 года.

Вступили в силу 12 февраля 2021 года.

Общие положения

1. Настоящие Условия разработаны в соответствии с ФЗ «О связи» , Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 10.09.07г. №575 ,и в дополнение к положениям указанных правовых актов определяют порядок предоставления ООО «Трилан» (оператором) телематических услуг связи (доступ в сеть Интернет) абонентам.
2. Настоящие Условия размещаются на сайте оператора www.3lan.ru и являются неотъемлемой частью Договора об оказании телематических услуг связи (далее «Договор»). Оператор в праве в одностороннем порядке изменять отдельные положения настоящих Условий , либо утверждать новые Условия с публикацией на сайте, уведомляя об указанных изменениях не менее чем за 10 (десять) дней до их введения в действие, а также с размещением действующей редакции Условий.

Порядок подключения абонента к сети передачи данных оператора.

3. Работы по подключению абонента к сети передачи данных оператора выполняются в срок, указанный в Договоре, исчисляемый с даты получения оператором от абонента единовременного платежа за подключение, а в случае, если такой платеж не установлен - иного предусмотренного Договором платежа за услуги.
4. Подключение осуществляется путем присоединения внутриквартирных кабелей связи абонента к оборудованию ONT, устанавливаемому Оператором , в помещении клиента. Если такие работы требуют сверления отверстий в помещении абонента, то соглашаясь на них , абонент автоматически соглашается с тем, что производимое при этом нарушение целостности стен и/или иных конструкций в помещении абонента не является повреждением, и отказывается от любых претензий по данному поводу.
5. Абонент самостоятельно и за свой счет выполняет следующие действия:
Приобретает кабель для прокладки внутри квартиры, руководствуясь при этом действующими государственными стандартами РФ и рекомендациями оператора, и выполняет внутриквартирную кабельную разводку. По просьбе абонента данные работы могут быть выполнены оператором с оплатой по тарифам на дополнительные услуги, действующим на дату выполнения работ и размещаемые на сайте оператора 3lan.ru .В этом случае объем и стоимость работ будут согласованы сторонами в дополнительном соглашении к Договору. Обеспечивает наличие оконечного (пользовательского) оборудования (работоспособный компьютер с установленной операционной системой семейства windows или linux и включенной поддержкой стека протоколов ip, либо самостоятельное обеспечение настройки других операционных систем) ,сертифицированных к использованию в установленном в РФ порядке. Осуществляет любые действия по нестандартному (с использованием отличных от предлагаемых оператором интерфейсов) подключению оборудования по согласованию с оператором.

А так же обязуется:

Обеспечивать доступ персонала оператора в помещении абонента и к месту размещения оборудования и линий связи для проведения установочных, эксплуатационных, восстановительных работ в согласованное сторонами время.

При необходимости согласовать с владельцем здания по месту нахождения помещений абонента возможность проведения установочных и эксплуатационных работ и размещения оборудования.

6. Возможность получения заказанных Услуг демонстрируется абоненту представителем оператора , осуществляющим подключение, на оконечном оборудовании оператора, и отражается сторонами в соответствующем Наряд-заказе на работы/услуги , в котором фиксируется дата и время подключения Услуг , а так же перечень и стоимость оборудования, размещенного у абонента(если таковое предоставляется абоненту оператором во временное пользование). В случае установки оборудования, приобретаемого абонентом у оператора в собственность, стороны подписывают так же Акт приема-передачи оборудования.

7. Абонент обязан подписать указанные в п.6 настоящих условий документы или предоставить оператору письменный обоснованный отказ от их исполнения. В случае отказа абонента от подписания Наряд-заказа на работы/услуги и не предоставления письменных мотивированных возражения относительно приемки подключения Услуги по подключению считаются оказанными надлежащим образом и принятыми без замечаний. В этом случае, оператор по своему усмотрению вправе приостановить фактическое оказание Услуг абоненту вплоть до получения от него письменного подтверждения о приемке Услуг по подключению. В случае необоснованного отказа абонента от подписания Акта приема-передачи оборудования в собственность, оператор вправе демонтировать и изъять указанное оборудование.

8. Если в процессе подключения будет выявлена техническая невозможность предоставления Услуг и необходимость в проведении дополнительных работ, не предусмотренных стандартной схемой подключения оператора, стоимость и срок выполнения таких работ будут определяться по соглашению сторон и отражаться в дополнительном соглашении к настоящему Договору. В случае не достижения согласия, либо отсутствия технической возможности подключения, стороны согласуют условия возврата абоненту полученных от него в авансовом порядке платежей за соответствующую Услугу. Если доп.соглашением не оговорено иное, сроки осуществления подключения в зависимости от технологии подключения составляют: для Gpon - 45 рабочих дней, для Ethernet в многоквартирном доме при наличии оборудования оператора - 5 рабочих дней.

9. В случае отказа абонента от Услуг после выполнения работ по подключению, плата за подключение оператором не возвращается (в случае, если плата за подключение с абонента не взималась, абонент возмещает оператору документально подтвержденные расходы на организацию подключения). В случае отказа абонента от Услуг до завершения работ по подключению, по причинам не связанным с нарушением условий Договора оператором, возврат платы за подключение производится за вычетом документально подтвержденных расходов оператора на выполнение указанных работ.

10. В случае невозможности осуществления в установленные сроки, по причине невыполнения абонентом встречных обязательств, влияющих на возможность подключения, срок подключения отодвигается до исполнения абонентом соответствующих встречных обязательств.

Порядок оказания Услуг.

11. Учитывая предоплатную систему расчетов, оказание Услуг осуществляется при положительном балансе лицевого счета абонента.

12. Если по состоянию на 10 часов утра сумма на лицевом счете абонента составляет менее ежедневной абонентской платы за Услуги, оператор вправе приостановить предоставление Услуг абоненту. Стоимость ежедневной абонентской платы считается как стоимость месячной абонентской оплаты деленное на число дней в текущем месяце. Возобновление оказания Услуг осуществляется оператором после пополнения абонентом лицевого счета на сумму не менее ежедневного платежа. Перерасчет стоимости услуг за период приостановления, произведенного в соответствии с настоящим пунктом, не производится.

13. По инициативе оператора оказание Услуг может быть приостановлено по следующим основаниям и в следующем порядке:

На период проведения оператором плановых профилактических, ремонтных работ, работ по модернизации сети связи, изменению настроек и/или сетевых реквизитов абонента, сопровождающихся прерыванием предоставления Услуг. Такие работы проводятся по возможности в часы наименьшей нагрузки. Предварительное уведомление о проведении таких работ размещается на сайте оператора. Оказание Услуг возобновляется автоматически по завершении работ.

На период проведения на сети связи ремонтно - восстановительных работ, связанных с возникновением аварийных ситуаций и сопровождающихся прерыванием предоставления Услуг. Оказание Услуг возобновляется автоматически по завершении работ.

В случае нарушения абонентом при пользовании Услугами требований действующего законодательства либо Договора об оказании услуг, включая настоящие Условия, с письменным уведомлением абонента заблаговременно, но не менее чем за 24 часа. Уведомление направляется

абоненту по адресу электронной почты , указанному в договоре. Оказание Услуг возобновляется в течении 2 (двух) дней с момента получения от абонента извещения об устранении нарушений, послуживших причиной приостановления.

14. По инициативе абонента оказание Услуг может быть приостановлено по следующим основаниям и в следующем порядке:

По письменному заявлению абонента , подаваемому оператору не менее чем за 5 (пять) дней до начала даты , после которой запрашивается приостановление, и содержащие указание на длительность периода приостановления. За период приостановления с абонента взимается плата, если это предусмотрено тарифом.

15. Оператор вправе осуществлять ограничение отдельных действий абонента , если они создают угрозу для нормального функционирования сети связи, с информированием абонента, по его запросу, о причинах и характере введенных ограничений. Снятие ограничений осуществляется оператором в течении 2 (двух) дней с момента получения от абонента извещения об устранении обстоятельств, послуживших причиной введения ограничений. Перерасчет стоимости услуг за период приостановления, произведенного в соответствии с настоящим пунктом, не производится.
16. Устранение повреждений и неисправностей на сети оператора осуществляется оператором, в случае их возникновения, в том числе и по вине третьих лиц, и за счет абонента - в случае возникновения по вине абонента. Линией разграничения зоны ответственности абонента и оператора считается распредел.оборудование(в технологии gpon- дрон бокс оператора, в случае ethernet – медный порт коммутатора оператора).В особых случаях составляется акт разграничения зоны ответственности.В случае повреждения сетей оператора третьими лицами Оператор может привлечь их к гражданской ответственности. Так же материалы дела Оператор имеет право отправить в контролирующие органы для привлечения третьих лиц также и к административной ответственности.
- 16.1 Оператор не несёт ни какой ответственности за сохранение кабеля, который соединяет Оптический или Цифровой порт оператора с устройством Абонента и который находится в собственности последнего.
17. При пользовании Услугами абонент обязуется соблюдать общепринятые Правила пользования сетью Интернет, приведенные в Настоящих условиях и являющимися обязательными для абонента.
18. При пользовании Услугами абонент самостоятельно принимает меры по защите абонентского терминала (опи) от воздействия вредоносного программного обеспечения, а так же обязуется препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.
19. Поскольку скорость доступа к сети Интернет зависит от ряда параметров, находящихся вне контроля Оператора (как-то, например, технических характеристик и состояния точек подключения и пользовательского (оконечного) оборудования, сетей связи других операторов, участвующих в передаче трафика, технических ресурсов, принадлежащих лицам, управляющим сегментами сети Интернет, а также маршрутов трафика и текущей загрузки каналов), Оператор не гарантирует сохранение данного значения скорости доступа за пределами своей сети связи.
20. Данный договор действителен только для физических лиц, заключивших договор на предоставление услуг доступа к сети Интернет в жилом помещении , расположенном в жилом многоквартирном доме, в котором имеется техническая возможность подключения к сети Трилан. Под термином «жилое помещение» мы понимаем квартиру или комнату в многоквартирном доме.«Многokвартирный дом» - жилой дом, в котором имеется не менее восьми (8) квартир. Данные тарифы действительны только для физических лиц, использующих услуги связи для бытовых, домашних, и иных целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Порядок расчетов.

21. Стоимость Услуг определяется согласно Договору.
22. Тарифы на Услуги и/или состав Услуг могут изменяться оператором в одностороннем порядке с уведомлением абонента путем размещения соответствующей информации на

сайте оператора заблаговременно, но не менее чем за 10 дней до введения изменений в действие.

23. Тарифы на Услуги связи могут быть различными для каждой категории абонентов, определяемыми как территориальным расположением, так и технологией подключения.
24. Оператор в праве делать скидки, организовывать акции, и по своему усмотрению их прерывать и их оканчивать.
25. При наличии перерывов в предоставлении Услуг , возникших по вине Оператора и не определяемых настоящими Условиями как допустимые перерывы, длительностью сверх 4 (четырёх) часов, Оператор по письменному заявлению Абонента производит перерасчет стоимости Услуг за соответствующий период из расчета ее уменьшения на сумму , соответствующую абонентской плате за один час оказания услуг, умноженной на количество часов перерыва сверх нормативного срока.
26. По письменному заявлению абонента и при наличии технической возможности оператор предоставляет абоненту дополнительные услуги, действующий перечень и стоимость которых размещается на сайте оператора. Оплата дополнительных услуг осуществляется в авансовом порядке.

Ответственность сторон

27. В случае неисполнения , либо ненадлежащего исполнения принятых на себя обязательств стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством о связи и Договором.
28. Стороны договорились, что в случае причинения убытков при исполнении Договора их возмещение ограничивается компенсацией реального ущерба.
29. Ответственность оператора за перерывы в предоставлении Услуг ограничиваются суммами, исчисляемыми в соответствии с п.24 настоящих Условий. Оператор освобождается от ответственности в случае, если перерывы в предоставлении Услуг возникли вследствие действий обстоятельств непреодолимой силы, либо их причины находятся все зоны ответственности оператора, либо оказание услуг невозможно вследствие каких либо физических, топографических или иных естественных препятствий, либо оказание услуг связи приостановлено в соответствии с ФЗ «О связи» (по решению уполномоченного государственного органа в связи с проведением оперативно-розыскных мероприятий, с связи с приоритетным использованием сети уполномоченными государственными органами в чрезвычайных ситуациях и т.п.)
30. Оператор не несет ответственности за убытки, которые могли возникнуть у абонента в связи с использованием им каких либо ресурсов сети Интернет , а так же перед третьими лицами в случае неправомерного использования абонентом при получении Услуг результатов интеллектуальной деятельности.
31. При рассмотрении споров для абонента в соответствии с действующим законодательством «О связи» установлен обязательный претензионный порядок. До обращения в суд абонент направляет оператору письменную претензию, которая регистрируется оператором и подлежит рассмотрению в срок не более 30 (тридцати) рабочих дней. В случае неполучения письменного ответа на претензию в указанный срок, либо несогласия с результатами ее рассмотрения, абонент вправе обратиться в судебные органы.
32. Все споры по настоящему договору, неразрешенные в до судебном порядке, подлежат рассмотрению в Центральном суде г.Сочи.

Порядок изменения и прекращения Договора.

33. Внесение изменений в Договор осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения за исключением случаев одностороннего изменения условий Договора, предусмотренных действующим законодательством и настоящими Условиями. Предложения о заключении Дополнительного соглашения направляются сторонами друг другу не менее чем за 30 (тридцать) дней.
34. По письменному заявлению абонента Договор может быть переоформлен на другого абонента-гражданина, являющегося членом семьи абонента, либо участником общей собственности на помещение, в котором осуществляется предоставление Услуг.

35. Оператор обязан заключить Договор об оказании услуг связи с наследником абонента в течении 30 (тридцати) дней с даты получения от наследника соответствующего заявления.

36. Оператор вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьему лицу с предварительным письменным уведомлением абонента не менее чем за 10 (десять) дней.
37. Договор об оказании услуг связи прекращается:

В случае прекращения у абонента права владения или пользования помещением, в котором осуществляется предоставление Услуг.

В случае смерти абонента По соглашению сторон.

В одностороннем порядке любой из сторон с предварительным письменным уведомлением другой стороны за 30 (тридцать) дней.

38. Если иное не предусмотрено настоящими Условиями, заявления, уведомления, претензии и прочие извещения сторон друг другу направляются посредством почты или курьерской службой.
39. Во всем, что не предусмотрено настоящими условиями, стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.
40. Стороны определили, что скорость доступа в Интернет измерять только авторитетными приложениями такими как Speedtest компани Оокла, а так же при помощи веб страниц на сайтах speedtest.net, 2ip.ru .
41. Стороны договорились, что для устранения возможной активности вирусных программ, Оператор ограничивает число одновременных ТСП сессий - на уровне 60 сессий.