

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

Оператор оказывает услуги связи по передаче данных (далее – Услуги ПД) в сроки и на условиях, приведенных ниже.

### **Термины и определения**

*"Передача данных (обмен данными, цифровая передача, цифровая связь)* - физический перенос данных (цифрового битового потока) в виде сигналов от точки к точке или от точки к нескольким точкам средствами электросвязи по каналу передачи данных, как правило, для последующей обработки средствами вычислительной техники;

*"Услуги связи по передаче данных"* – службы электросвязи, за исключением телефонной, телеграфной, телематических служб, предназначенные для передачи данных и информации через сети электросвязи;

*"Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации"* – услуга связи по передаче голосовой информации в сетях передачи данных (IP-сетях);

*"Пользователь услугами связи по передаче данных"* - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи по передаче данных;

*"Абонент"* - пользователь услугами по передаче данных, с которым заключен договор об оказании услуг по передаче данных при выделении для этих целей уникального кода идентификации (УКИ);

*"Уникальный код идентификации (УКИ)"* - цифровое, буквенное, символьное обозначение или комбинации таких обозначений (в том числе коды доступа), предназначенные для однозначного определения (идентификации) Оператором оконечного элемента сети связи, используемого для оказания услуг связи Абоненту;

*"Код доступа"* - уникальная кодовая последовательность или совокупность таких последовательностей, обеспечивающая идентификацию пользователя в базе данных Оператора;

*"Абонентский интерфейс"* - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с Абонентским устройством, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

*"Абонентская линия"* - линия связи, соединяющая Абонентское устройство с узлом сети связи Оператора;

*"Абонентское устройство"*- пользовательское (оконечное) оборудование, используемое Абонентом и (или) пользователем для подключения к узлу сети связи Оператора с помощью абонентской линии;

*"Абонентское устройство для целей передачи голосовой информации"* - Абонентское устройство, поддерживающее Session Initiation Protocol (далее - SIP-протокол) и зарегистрированное надлежащим образом в аппаратно-программном комплексе Оператора, обеспечивающим регистрацию Абонентского устройства, осуществление вызовов и хранение операционно-учетной информации;

*"Достоверность передачи информации"* – взаимно однозначное соответствие пакетов информации, переданных Абонентским устройством, являющимся одной стороной установленного соединения по сети передачи данных, и принятых Абонентским устройством, являющимся другой стороной данного соединения;

*"Пакет информации"* - сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

*"Протокол передачи данных"* - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных;

*"Техническая возможность предоставления доступа к сети связи Оператора в целях оказания услуг связи по передаче данных"* - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение Абонентской линии к сети связи, и наличие незадействованной монтированной емкости узла связи Оператора, позволяющих сформировать Абонентскую линию связи между оконечным элементом узла связи Оператора и Абонентским устройством;

*"Предоставление доступа к сети связи Оператора в целях оказания услуг связи по передаче данных"* - совокупность действий Оператора по формированию Абонентской линии и подключению с ее помощью Абонентского устройства к оконечному элементу узла связи Оператора или обеспечению возможности подключения к сети связи Оператора Абонентского устройства в целях обеспечения возможности оказания Абоненту услуг связи по передаче данных или обеспечения возможности установления для Абонента соединения с сетями передачи данных других операторов;

*"Соединение по сети передачи данных (сеанс связи)"* - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

*"Единица тарификации соединения по сети передачи данных"* - продолжительность соединения, за предоставление которого с Абонента и (или) пользователя услугами по передаче данных взимается плата, равная Тарифу (Тарифному плану), установленному для соединений данного вида;

*"Вызов"* - действия, совершаемые Абонентом в целях установления соединения со своего Абонентского устройства пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента и (или) пользователя услугами передачи данных, а также совокупность операций, порождаемых этими действиями в сетях электросвязи;

*"Тариф и (или) Тарифный план"* - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных;

*"Детализация счета совершенных соединений по сети передачи данных (сеансам связи)"* – предоставление Абоненту письменной информации о совершенных соединениях с выделенной Абоненту Абонентской линии.

*"Узел связи сети передачи данных"*- средства связи, выполняющие функции систем для передачи данных;

*"Автоматизированная Система Расчетов (АСР Оператора)"* - аппаратно-программные комплексы, имеющие сертификаты соответствия ССЭ/ССС (система сертификации «электросвязь»/ система сертификации «связь»), предназначенные:

- 1) для обеспечения автоматизации расчетов с абонентами и (или) пользователями услугами связи за любые виды оказываемых им или заказываемых ими услуг связи в любом сочетании, за исключением услуг связи, оказываемых с использованием таксофонов, услуг телеграфной связи и услуг почтовой связи;
- 2) информационной поддержки проведения взаиморасчетов между операторами связи;
- 3) предварительной обработки исходной информации об оказанных услугах связи.

*"Информационная система"* – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

*"Интернет-сайт Оператора"* - сайт Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [www.okb-telecom.ru](http://www.okb-telecom.ru).

*"Персональная страница"* - раздел Интернет-сайта Оператора, предназначенный для управления Абонентом спектром услуг, оказываемых ему Оператором.

*"Вредоносное программное обеспечение"* – программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с Абонентского устройства данных, содержащих информацию без согласия Абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования Абонентского устройства и (или) сети связи Оператора;

*"Лицевой счет"* - персонифицированная запись, отражающая учет и движение кредитных, расчетных, а также других операций, связанных с начислением стоимости оказанных Абоненту услуг и их оплатой;

*"Резервирование / бронирование услуг"* – временная (на период до 3-х календарных месяцев) блокировка Оператором технической возможности пользования Абонентом услугами с сохранением за ним на указанный период выделенных ему Абонентских линий, номеров, УКИ, кодов доступа.

## **1. Права и обязанности сторон**

Стороны обязуются соблюдать «Правила оказания услуг связи по передаче данных» (далее – Правила), утвержденные Постановлением Правительства РФ № 32 от 23 января 2006 г., определяющие порядок предоставления услуг по сетям передачи данных, и настоящие Общие условия, которые не противоречат Правилам и определяют дополнительные права и обязанности Сторон.

Оператор заключает с пользователем (далее - Абонентом) договор на оказание Услуг ПД (далее - Договор).

В случае если Абонент уже использует услуги связи Оператора и желает в дополнение воспользоваться Услугами ПД Оператор заключает с Абонентом соответствующий Договор либо Дополнительное соглашение на оказание Услуг ПД.

Услуги ПД оказываются с использованием Абонентской линии, предоставляемой Оператором Абоненту в постоянное пользование и географически расположенной по адресу местонахождения узла связи Оператора.

Абонентская линия формируется на основе выделяемого Абоненту Оператором номера и УКИ (далее в совокупности - Абонентского SIP-номера) с использованием сети Интернет.

Услуги ПД оказываются только при условии наличия у Абонента доступа к сети Интернет.

Доступ к сети Интернет Абонент осуществляет самостоятельно и за свой счет (если иное не оговорено Сторонами дополнительно).

Зоной ответственности Оператора является окончание Абонентской линии на Узле связи Оператора, расположенного в помещении по адресу, указанному в Заказе на предоставление Услуг ПД (Приложении № 1 к Договору, далее - Заказе). Все элементы сети связи от Узла связи Оператора связи до Абонентского устройства относятся к зоне ответственности Абонента.

Устранение неисправностей в зоне ответственности Оператора осуществляется Оператором за свой счет за исключением тех случаев, когда неисправность возникла по вине Абонента, либо по причине нарушения Абонентом правил эксплуатации Абонентского устройства или подключения к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

Оператор не владеет и не управляет различными техническими средствами, а также Абонентскими линиями, Абонентскими устройствами и УКИ, выделенными Абоненту другими операторами связи, а также сетями передачи данных других операторов, посредством которых Абонент может получать Услуги ПД.

Оказание Услуг ПД может сопровождаться предоставлением дополнительных услуг, технологически неразрывно связанных с Услугами ПД и направленных на повышение их потребительской ценности.

Услуги ПД оказываются при условии положительного баланса на Лицевом счете Абонента, если иное не предусмотрено Сторонами. Ответственность за поддержание положительного баланса на своем лицевом счете возлагается на Абонента.

Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой/получаемой Абонентом при пользовании Услугами ПД.

Оператор не несет ответственность за необеспечение защиты Абонента от несанкционированного использования третьими лицами его Абонентских линий, УКИ, кодов доступа, а также Абонентских устройств, других технических средств, используемых Абонентом для пользования Услугами ПД.

При заключении Договора на оказание Услуг ПД Оператор получает право на обработку персональных данных Абонента в порядке, определенном Федеральным законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по действующему договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

#### **ОПЕРАТОР обязуется:**

- Оказывать Услуги ПД в соответствии Техническими нормами для услуг электросвязи: РД.45.129-2000 «Услуги связи по передаче данных», утв. приказом Министерства РФ по связи и информатизации от 23.07. 2001 г. № 175 и иными нормативно-правовыми актами РФ, определяющими порядок предоставления такого рода услуг, и соблюдать условия действующего договора, в частности гарантируя следующие технические параметры:
- полоса пропускания Абонентской линии связи в сети передачи данных Оператора (далее - СПД Оператора) - 100 Кбит/с на одно соединение;
- коэффициент потерь пакетов информации, в среднем за месяц - не более 0,2%;

- временная задержка при передаче пакетов информации в среднем за месяц - не более 150 мс;
  - протокол передачи данных - IEEE 802.3 10/100 Base-T;
  - абонентский интерфейс - Ethernet/PPoE;
- 1.1. Выделить Абоненту в соответствии с его заявкой абонентскую линию, сетевой адрес, УКИ, коды доступа для получения Абонентом Услуг.
  - 1.2. Предоставить Абоненту доступ к СПД Оператора и к информационным системам информационно - телекоммуникационной сети Оператора в сроки и на условиях, указанных в Заказе (Приложении № 1 к Договору, далее - Заказ) и ст.2 Общих условий и предоставить доступ к СПД Оператора.
  - 1.3. Оказывать Услуги 24 часа в сутки ежедневно, без перерывов, за исключением перерывов, вызванных необходимостью проведения регламентных и ремонтных работ на СПД Оператора и сетях других операторов связи.
  - 1.4. По заявке Абонента на срок, не превышающий 3 (три) месяца, осуществить резервирование/бронирование Услуг в соответствии с ценами и тарифами Оператора.
  - 1.5. При смене Абонентом адреса предоставления Услуг продолжить оказание Услуг, сохранив за Абонентом выделенные ему абонентские линии, сетевые адреса, УКИ и коды доступа только при наличии соответствующей технической возможности.
  - 1.6. На лицевом счете Абонента отражать поступление денежных средств от Абонента, связанные с осуществлением платежей за Услуги.
  - 1.7. Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору в предусмотренном между Оператором и Абонентом виде.
  - 1.8. Обеспечить Абоненту возможность отправлять сообщения, связанные с вопросами предоставления Услуг по договору в порядке и на условиях, определенных в Заказе и ст. 4 Общих условий (если иное не оговорено Сторонами дополнительно).
- Рассмотреть претензию Абонента в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. **ОПЕРАТОР имеет право:**
- 1.9. В одностороннем порядке изменять Общие условия, публикуя новую версию на сайте [www.okb-telecom.ru](http://www.okb-telecom.ru) и уведомив об изменении Абонент.
  - 1.10. В одностороннем порядке изменять действующие Тарифы и (или) Тарифные планы и вводить новые, уведомив об изменении Абонента.
  - 1.11. Взимать отдельную плату с юридического/физического лица - правопреемника Абонента (при реорганизации или переименовании последнего), если это вызвало необходимость составления нового договора или повлекло за собой необходимость внесения соответствующих изменений в информационные системы Оператора по отдельным тарифам Оператора.
  - 1.12. Взимать отдельную плату за предоставление детализации счета совершенных соединений (сеансов связи) по сети передачи данных по отдельным тарифам Оператора.
  - 1.13. Взимать плату за повторное предоставление доступа к СПД Оператора и к Услугам ПД в соответствии с отдельными тарифами Оператора в случаях:
    - если Абонент устранил нарушение по оплате Услуг ПД по истечении 6 (шести) месяцев с момента исчисления даты формирования первого неоплаченного счета;
    - если Абонент обратится с заявкой о снятии резервирования/бронирования Услуг и возобновления оказания Услуг ПД в полном объеме по истечении 3 (трех) месяцев с момента начала резервирования/бронирования.
  - 1.14. Изменить абонентские линии, сетевые адреса, УКИ, коды доступа, уведомив Абонента не менее чем за 20 дней до даты введения изменений, если эти изменения не вызваны непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.
    - Приостановить предоставление Услуг ПД (доступ к СПД Оператора временно блокируется) в следующих случаях:
      - для производства регламентных работ на СПД: текущего ремонта или усовершенствования телекоммуникационных сетей, кабелей, систем и т.п.;
      - при неоднократном нарушении одного или нескольких положений ст. 3 Общих условий;
      - при отрицательном балансе денежных средств на Лицевом счете Абонента;
      - при невозможности доставки/передачи Абоненту документов в сроки и на условиях, указанных в ст.3 Общих условий;

- в случае нарушения Абонентом требований законодательства РФ в области оказания услуг связи, условий действующего договора и положений настоящих Общих условий.

**АБОНЕНТ обязуется:**

- 1.15. Соблюдать установленные действующим законодательством РФ в области связи правила и нормы, условия действующего договора и настоящие Общие условия.
- 1.16. В срок не позднее 2 (Двух) дней предоставить по запросу Оператора документы, запрашиваемые для исполнения Договора.
- 1.17. Не передавать права на получение Услуг ПД третьим лицам, если такие действия не оформлены отдельными соглашениями с Оператором.
- 1.18. Соблюдать порядок обращений в службу технической поддержки Оператора о перерывах в предоставлении Услуг ПД или ухудшениях их качества, определенный ст. 4 Общих условий.
- 1.19. Оплачивать Услуги ПД в сроки и на условиях, указанных в ст. 3 Общих условий.
- 1.20. Самостоятельно следить за балансом своего Лицевого счета, поддерживая его баланс положительным, своевременно пополнять Лицевой счет;
- 1.21. Обеспечить самостоятельно и за свой счет наличие доступа к сети Интернет.
- 1.22. Обеспечить доступ работников Оператора для установки (монтажа), осмотра, ремонта и технического обслуживания Абонентских линий в зоне ответственности Оператора, а также для осмотра состояния Абонентских линий, Абонентских устройств, другого пользовательского (оконечного) оборудования, находящихся в зоне ответственности Абонента.
- 1.23. Принять на себя обязательства по установке и дальнейшему обслуживанию своими силами Абонентских линий, Абонентских устройств, находящихся в зоне ответственности Абонента.
- 1.24. Для пользования Услугами ПД не использовать Абонентские устройства, технические и программные средства и оборудование, не сертифицированные в РФ.
- 1.25. В процессе пользования Услугами ПД принять на себя обязательства по недопущению доступа третьих лиц к Услугам ПД, выделенным Абонентским линиям и Абонентским SIP-номерам.

**АБОНЕНТ имеет право:**

- 1.26. Получать Услуги ПД в соответствии с условиями действующего договора в объеме и с параметрами, указанными в Заказе.
- 1.27. Обжаловать решения и действия/бездействие Оператора, касающиеся оказания Услуг ПД.
- 1.28. При временном выезде из помещения по адресу предоставления Услуг ПД (или по собственной инициативе) временно отказаться от Услуг ПД, обратившись к Оператору с заявкой о резервировании/бронировании Услуг ПД на срок, не превышающий 3 (Три) месяца, сохранив за собой на весь период резервирования/бронирования выделенные абонентские линии, сетевые адреса, УКИ, коды доступа.
- 1.29. Отказаться от исполнения Договора в соответствии со ст. 9 Общих условий, уведомив Оператора не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения Договора.

**2. Начало оказания услуг**

- 2.1. Основанием для предоставления заявителю доступа к СПД Оператора к Услугам ПД является действующий договор.
- 2.2. Оператор предоставляет доступ к СПД Оператора и к Услугам ПД в сроки и на условиях, указанных в Заказе.
- 2.3. Заявитель по рекомендованной Оператором форме в письменном виде направляет в адрес Оператора заявку /заявление с перечнем требуемых Услуг.
- 2.4. На основании заявки Оператор осуществляет действия, направленные на выяснение наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к СПД Оператора и к Услугам ПД в запрошенном объеме и параметрами.
- 2.5. При наличии такой возможности Оператор оформляет и заключает с пользователем (далее-Абонентом) Договор на оказание Услуг ПД, а также (при необходимости) иные приложения, которые являются неотъемлемыми частями действующего договора.
- 2.6. По факту предоставления доступа Абоненту к СПД Оператора и к Услугам ПД Стороны (если иной порядок не согласован Сторонами) подписывают Акт сдачи-приемки

- выполненных работ, в котором Оператор указывает выделенные Абоненту абонентские линии, сетевые адреса, УКИ, коды доступа, другие параметры и настройки Услуг ПД.
- 2.7. Начало оказания Услуг ПД исчисляется с момента фактического предоставления доступа Абонента к СПД Оператора и к Услугам ПД на основании данных Автоматизированной Системы Расчетов (далее - АСР) Оператора, имеющей сертификат соответствия ССЭ/ССС (система сертификации «электросвязь»/система сертификации «связь») или (по согласованию с Абонентом) по дате подписания Абонентом Акта сдачи-приемки выполненных работ по предоставлению доступа к СПД Оператора и к Услугам ПД.

### **3. Стоимость Услуг, сроки и порядок расчетов**

Отчетный период – период, в котором Абоненту были оказаны Услуги. В системе учета Оператора отчетный период устанавливается равным календарному месяцу.

Расчетный период – период, следующий за отчетным, в котором производятся расчеты за Услуги по действующему договору. В системе учета Оператора расчетный период устанавливается равным календарному месяцу, а размер фиксированных ежемесячных платежей исчисляется из расчета 365/12 дней в году.

#### **Цены и Тарифы.**

- 3.1. Абонент производит оплату Услуг по ценам и тарифам, указанных в Заказе к договору.
- 3.2. Цены не включают налоги и сборы, которые действуют на день подписания договора и которые могут быть введены в период действия договора. Такие налоги и сборы включаются Оператором в выставляемые Абоненту счета/счета-фактуры на Услуги связи в размерах, действующих и применимых на даты выставления счетов/счетов-фактур.
- 3.3. При изменении тарифов на Услуги Оператор направляет Абоненту уведомление за 20 календарных дней до вступления в действие новых тарифов. Абонент вправе в течение 30 календарных дней с даты получения уведомления отказаться от принятия изменений, направив письменное уведомление Оператору. Изменения считаются вступившими в силу, а соответствующие тарифы измененными по истечении 30 календарных дней с даты получения Абонентом письменного уведомления Оператора при условии неполучения Оператором письменного отказа Абонента от принятия изменений в установленный срок. В случае отказа Абонента от принятия изменений действующий договор считается расторгнутым по истечении 30 календарных дней с даты получения Абонентом соответствующего уведомления Оператора, что не освобождает Абонента от оплаты оказанных Услуг.

#### **Осуществление платежей.**

- 3.4. Абонент производит платежи за Услуги на условиях, указанных ниже.
- 3.4.1. За предоставление доступа к СПД Оператора и к Услугам Абонент производит разовый платеж и вносит залог (далее - гарантийный взнос) в размере фиксированного ежемесячного платежа (далее - абонентской платы) в соответствии с Заказом.
- Гарантийный взнос представляет собой страховку Оператора от неоплаты Абонентом Услуг, оказанных в предшествующем месяцу расторжения договора отчетном периоде. При расторжении договора суммы, оплаченные Абонентом в качестве гарантийного взноса, возвращаются Абоненту в полном объеме при условии оплаты последним всех понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту Услуг.
- 3.4.2. За Услуги, предусмотренные договором в части ежемесячной абонентской платы, платежи производятся по предоплатной (авансовой) системе на основании ежемесячных счетов Оператора в срок, указанный в п. 3.6. Общих условий.
- 3.4.3. За Услуги, предусмотренные договором в части тарификации услуг, платежи производятся по постоплатной системе (по факту потребления объема тарифицируемых Услуг в отчетном периоде) на основании счетов Оператора в срок, указанный в п. 3.6. Общих условий.
- 3.4.4. Если договором предусмотрена ежемесячная абонентская плата, а Услуги оказывались Абоненту неполный календарный месяц, то размеры платежей по п. 3.4.2. исчисляются:
- за первый неполный месяц, в котором оказывались Услуги - пропорционально количеству дней с момента начала оказания Услуг, определяемого по п. 2.11., до окончания отчетного периода;
  - за последний неполный месяц, в котором оказывались Услуги - в размере полной ежемесячной абонентской платы за исключением случаев, дополнительно оговариваемых Сторонами.

#### **Сроки и порядок расчетов.**

- 3.5. Счета на оплату Услуг, предусмотренные п.п. 3.4.2.- 3.4.3., Оператор доставляет Абоненту не позднее 10 дней с даты начала нового расчетного периода.
- 3.6. На основании счетов Оператора Абонент осуществляет платежи за Услуги, предусмотренные п.п. 3.4.2.- 3.4.3., в срок до 20-го числа текущего расчетного периода.
- 3.7. Датой надлежащего исполнения Абонентом обязательств по оплате Услуг считается дата поступления денежных средств Абонента на расчетный счет Оператора.
- 3.8. Все действия, связанные с осуществлением Абонентом платежей за Услуги, Оператор отражает на лицевом счете Абонента.

#### **Сроки и порядок доставки документов.**

- 3.9. Оператор может осуществлять доставку счетов на оплату следующими способами (по согласованию с Абонентом):
  - непосредственным вручением оригиналов счетов представителю Абонента;
  - отправкой оригиналов счетов почтой РФ;
  - отправкой факсимильных копий счетов с подтверждением получения их представителем Абонента;
  - отправкой сканированных копий счетов на адрес(а) электронной почты Абонента с подтверждением получения их представителем Абонента.
- 3.10. Способ доставки документов и размер оплаты за доставку (если такая оплата предусмотрена действующим договором) указываются в Заказе.
- 3.11. Доставка счетов-фактур и Актов сдачи-приемки Услуг осуществляется Оператором по окончании периода, в котором были оказаны Услуги в срок до 15-го числа текущего расчетного периода.
- 3.12. Счета, счета/фактуры и Акты считаются доставленными Абоненту соответственно:
  - с момента непосредственного получения их на руки представителем Абонента;
  - по истечении 7 дней с момента их приема к исполнению уполномоченной почтовой организацией;
  - с момента подтверждения Абонентом получения соответствующего факсимильного или электронного сообщения.

#### **4.Административно – техническое обслуживание**

- 4.1. Административно - техническое обслуживание Абонента производится круглосуточно:
  - с 9-00 до 17-00 по рабочим дням – сотрудником Оператора по телефону/ факсу/ электронной почте;
  - с 17-00 до 9-00 по рабочим/ выходным/ праздничным и нерабочим дням – на автоответчик с возможностью записи голосовых сообщений.
- 4.2. Оператор обеспечивает прием обращений от Абонента по телефону/факсу + 7 (495) 737-63-60 либо по электронной почте на адреса: info@okb-telecom.ru или pos@okb-telecom.ru.
- 4.3. Оператор обеспечивает гарантированный прием обращений от Абонента (в том числе заявок о неисправностях) по телефону/факсу по рабочим дням с 9-00 до 17-00.
- 4.4. Заявка о неисправности должна содержать следующую информацию:
  - наименование Абонента;
  - номер действующего договора/договоров на оказание Услуг;
  - ФИО и должность представителя Абонента, передавшего заявку, его координаты для обратной связи (номер телефона, адрес электронной почты и т.п.);
  - характер возникшей неисправности и время ее обнаружения.
- 4.5. Если заявка была принята по телефону или факсу, Абоненту рекомендуется получить у сотрудника Оператора регистрационный номер заявки.
- 4.6. При необходимости проведения Оператором регламентных работ уведомление о таких работах с указанием предполагаемой продолжительности работ составляется на фирменном бланке Оператора и направляется им Абоненту факсом или посредством электронной почты:
  - если планируемый перерыв в предоставлении Услуг не превышает 2 (два) часа, Оператор уведомляет Абонента за 24 часа до начала работ;
  - если планируемый перерыв в предоставлении Услуг превышает 2 (два) часа, Оператор уведомляет Абонента за 48 часов до начала работ.
- 4.7. При необходимости проведения регламентных работ другим оператором (если существует вероятность, что проведение этих работ может затронуть предоставление Абоненту Услуг Оператором) уведомление о таких работах с указанием предполагаемой продолжительности работ направляется Оператором Абоненту сразу по получении Оператором соответствующего уведомления от другого оператора.

## **5. Устранение перерывов в Услугах**

- 5.1. В случае возникновения перерывов в предоставлении Услуг ПД, начало перерывов исчисляется с момента получения Оператором соответствующего сообщения (заявки о неисправности) от Абонента.
- 5.2. Если причиной, вызвавшей перерывы в предоставлении Услуг ПД, явилась неисправность, Оператор устраняет неисправность в сроки и на условиях, указанных в Заказе, за исключением случаев, когда:
  - повреждения возникли в линиях связи/сетях/оборудовании других операторов связи;
  - повреждения возникли вне зоны ответственности Оператора: на Абонентских линиях, Абонентских устройствах или иных технических средствах, которыми Оператор не владеет или не управляет.
- 5.3. Суммарное время перерывов в предоставлении Услуг ПД за один отчетный период без возмещения Абоненту стоимости этих услуг за период перерывов составляет не более 48 часов.

## **6. Конфиденциальность**

- 6.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность и не использовать ни для каких иных целей, помимо указанных в действующем договоре, информацию, переданную другой Стороной в рамках выполнения этого договора и определенную этой Стороной как конфиденциальную. Кроме того, Стороны не должны передавать эту информацию никакой третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны при условии, что:
  - 6.1.1. Информация не является общедоступной или не становится общедоступной, кроме как в нарушение действующего договора.
  - 6.1.2. Информация не находилась во владении или законным образом не поступила во владение получающей Стороны.

## **7. Форс-мажор**

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств действующему договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.
- 7.2. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 10 дней уведомить другую Сторону о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия непреодолимой силы, а также о том, выполнению каких обязанностей по договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться на действие непреодолимой силы, как на основание, освобождающее ее от ответственности.
- 7.3. На время действия обстоятельств непреодолимой силы продлевается срок выполнения Сторонами обязательств по действующему договору. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продлится более 2-х месяцев, действующий договор может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон.

## **8. Разрешение споров**

- 8.1. Все споры, разногласия или требования, возникающие из действующего договора или в связи с ним, подлежат разрешению по подведомственности в Арбитражном суде г. Москвы или в суде общей юрисдикции с соблюдением претензионного порядка.

## **9. Условия расторжения договора**

Односторонний отказ от исполнения действующего договора возможен по инициативе:

- 9.1. Абонента, с извещением Оператора не менее чем за 20 дней до даты расторжения.
  - 9.1.1. В любое время, при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию ему Услуг ПД, предусмотренных действующим договором.
- 9.2. Оператора, с извещением Абонента не менее чем за 20 дней до даты расторжения, в следующих случаях.
  - 9.2.1. При отсутствии у Оператора технической возможности для дальнейшего оказания Услуг ПД.
  - 9.2.2. Не соблюдения Абонентом условий действующего договора или требований, установленных законодательством РФ, в частности:



- нарушения сроков и условий оплаты Услуг ПД, указанных в п.п. 3.6. Общих условий;
  - не устранения указанного выше нарушения в течение 6 (шести) месяцев с момента получения Абонентом письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг ПД;
  - отказа Абонента от принятия изменений в Тарифах Оператора;
  - нарушения Абонентом условий резервирования/бронирования Услуг ПД в случае, если в течение 30-ти дней после истечения срока резервирования/бронирования Абонент не направит Оператору официальное сообщение о снятии резервирования/ бронирования;
  - утраты Абонентом права владения или пользования помещением по адресу предоставления Услуг ПД, в котором установлено Абонентское устройство, а для дальнейшего оказания Услуг ПД у Оператора отсутствует техническая возможность.
- 9.3. Стороны имеют право расторгнуть действующий договор в случаях нарушения одной из Сторон своих обязательств.
- 9.4. При расторжении Договора суммы, оплаченные Абонентом в качестве платежей за предоставление доступа к СПД Оператора и к Услугам ПД, не возвращаются.
- 9.5. При расторжении Договора суммы, оплаченные Абонентом в качестве Гарантийного взноса возвращаются Абоненту в полном объеме при условии оплаты последним всех понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг ПД.

### **10. Дополнительные условия**

- 10.1. При установлении соединения (сеанса связи) между Абонентом и пользователями других сетей доступа/другими абонентами СПД Оператора, а также между Абонентом и пользователями сетей передачи данных других операторов, устойчивость и качество связи на участках этих сетей определяется фактически достигнутым уровнем качества связи для такого рода сетей, а также уровнем соответствующих сетей.
- 10.2. Абонентские линии, Абонентские SIP-номера и коды доступа, выделенные Оператором Абоненту для получения им Услуг ПД, не передаются в собственность Абонента. При смене Абонентом адреса предоставления Услуг ПД Оператор сохраняет за Абонентом Абонентские линии, Абонентские SIP-номера и коды доступа только при наличии соответствующей технической возможности.
- 10.3. Если перерыв в предоставлении Услуг ПД случился по вине Оператора и превысил 48 часов, платежи за период перерыва, в котором Услуги ПД не оказывались, не взимаются.
- 10.4. Если перерыв в предоставлении Услуг ПД случился по вине Абонента, предоставление Услуг ПД возобновляется после устранения Абонентом нарушений либо устранения им препятствий для дальнейшего предоставления Услуг ПД.
- 10.5. Стороны согласились, что основанием для исчисления объема Услуг ПД являются показания технических средств АСР Оператора, которые, безусловно, признаются обеими Сторонами как достоверные, пока объективно не установлено иное. Споры в отношении фактически указанного объема Услуг разрешаются в порядке, определенном в ст.8 Общих условий.
- 10.6. В случае не поступления в адрес Оператора претензий от Абонента по объему и стоимости Услуг ПД до 15-го числа месяца, следующего за отчетным, Услуги ПД считаются принятыми в полном объеме и без замечаний. Рассмотрение претензий Абонента по вопросам оказания Услуг ПД по истечении указанного срока, осуществляется Оператором в порядке, установленном действующим законодательством РФ в области связи.
- 10.7. Направление претензии в адрес Оператора не может служить основанием для отказа от оплаты счетов Оператора за Услуги ПД, оказанные за прошедшие периоды, или за Услуги ПД, по объему и стоимости которых у Абонента претензий к Оператору не возникло.
- 10.8. Абонент обязан возместить Оператору все убытки, возникшие в связи с выходом из строя оборудования Оператора или других операторов в случаях, если причиной выхода из строя оборудования явились преднамеренные или непреднамеренные действия Абонента.

### **11. Заключительные положения**

- 11.1. Все приложения и дополнения к действующему договору вступают в силу с момента подписания их Сторонами и должны рассматриваться как неотъемлемая часть действующего договора.
- 11.2. Действующий договор составляется в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых хранится у Оператора, другой – у Абонента.

## 12. Правила пользования услугами связи по передаче данных

Любые действия Абонента, вызывающие жалобы владельцев/пользователей других сетей передачи данных и связанных с ними сетевых и информационных ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования Абонентом соответствующими сетями и ресурсами, недопустимы и являются нарушением настоящих Правил Общих условий.

### 12.1. АБОНЕНТ принимает на себя обязательства:

- 12.1.1. Использовать Услуги ПД в соответствии с нормами и правилами, установленными законодательством РФ.
- 12.1.2. Использовать в процессе получения Услуг ПД только предоставленные Оператором Абонентские линии, Абонентские SIP-номера и коды доступа.
- 12.1.3. Не передавать и не распространять через СПД Оператора сообщения, содержащие информационные материалы, нарушающие авторские права и без разрешения владельца таких прав.
- 12.1.4. Не осуществлять действия по получению несанкционированного доступа к другим сетям передачи данных и (или) информационным ресурсам, а также не принадлежащих Абоненту Абонентских устройств и другого оборудования, и не проводить действий, направленных на нарушение нормального их функционирования.
- 12.1.5. Принять надлежащие меры по настройке своих Абонентских устройств, которые препятствовали бы недобросовестному использованию их третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.
- 12.1.6. Принять на себя ответственность за последствия действий, приведших к тому, что третьим лицам (любым возможным способом) стали известны выделенные Оператором Абоненту для оказания Услуг ПД Абонентские SIP-номера и коды доступа.
- 12.1.7. Не допустить фальсификации выделенных Оператором для оказания Услуг ПД Абонентских SIP-номером, кодов доступа, иных идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.), а также идентификационных данных, выделенных другими операторами и используемых Абонентом для целей передачи данных по СПД Оператора и сетям передачи данных других операторов.