

Приложение №2 «Регламент предоставления услуг» к Договору оказания услуг Спутникового Интернет.

1. ТЕРМИНЫ

1.1 В тексте Регламента употребляется общепринятая телекоммуникационная (сетевая) терминология, применяемая в сфере предоставления услуг телематических служб доступа в Интернет.

1.2 **Оператор** – ООО «ГЛОБАЛКОМ», предоставляющий услуги телематических служб доступа в Интернет (далее - Услуги).

1.3 **Абонент** - физическое или юридическое лицо, непосредственно пользующееся Услугами на основании Договора с Оператором.

1.4 В тексте Регламента приведены термины, введенные для обозначения понятий, касающихся условий предоставления Услуг. При первом использовании такие термины выделяются жирным шрифтом и приводятся вместе с разъяснениями, а в последующем обозначаются использованием прописной буквы в начале термина.

2. ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЕ РЕКВИЗИТЫ АБОНЕНТА

2.1 Каждому Абоненту присваиваются Идентификационные реквизиты, предназначенные для однозначной идентификации Абонента в процессе предоставления ему Услуг.

2.2 Идентификационные реквизиты Абонента состоят из уникальных идентификационных кодов доступа, представляющих собой набор символов и известных исключительно Абоненту. Абонент обязан предпринять все возможные меры для сохранения полученной информации в тайне.

2.3 Идентификационные реквизиты используются Абонентом для доказательства его правомочности использовать Услуги, представлять заявки на изменение их состава, получать необходимые документы и отчеты об использовании Услуг, а также решать прочие вопросы касательно использования Абонентом Услуг.

2.4 Предоставление любым лицом правильных Идентификационных реквизитов Абонента подтверждает его право действовать от имени и в интересах Абонента.

2.5 Предоставляемая Абоненту Услуга однозначно определяется идентификационными реквизитами, ассоциированными с Абонентом и предоставляемой ему Услугой. В качестве идентификационных реквизитов предоставляемой Абоненту Услуги могут быть Имя (Login name) и Пароль доступа (Password) к Услуге, IP-адреса и др.

2.6 Любые обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место с использованием ассоциированных с Абонентом и Услугой идентификационных реквизитов, признаются безусловным фактом оказания данной Услуги Абоненту.

3. ПОРЯДОК УЧЕТА, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ УСЛУГ

3.1 Полный перечень и условия предоставления Абоненту Услуг определяются Договором и Приложениями к нему.

3.2 Услуга предоставляется Абоненту на основании приобретения кодов доступа к услугам телематических служб ООО «ГЛОБАЛКОМ».

3.3 Срок начала предоставления Абоненту Услуги определяется с момента приобретения кодов доступа к услугам телематических служб ООО «ГЛОБАЛКОМ». Предоставление Услуги Абоненту может быть отложено до выполнения им всех условий Договора.

3.4 Учет всех Услуг ведется автоматизировано, при помощи специального программного обеспечения, автоматизированной системы расчетов Провайдера (биллинга Провайдера), на каждого Пользователя заводится уникальный Лицевой счет.

3.5 Сведения о балансе Лицевого счета предоставляются в валюте Тарифа.

3.6 Оператор прекращает оказание Услуг при отсутствии денежных средств на Лицевом счете Абонента.

3.7 Абонент за свой счет самостоятельно или с привлечением третьих лиц проводит в зоне своей ответственности организационно-технические мероприятия, предназначенные для использования предоставленной ему Услуги, если иное явно не указано в Договоре.

3.8 Предоставление Абоненту дополнительных услуг, а также изменение технических параметров и условий предоставления Услуг возможно на основании дополнительных соглашений с Оператором.

3.9 Законное приобретение кодов доступа к услугам телематических служб ООО «Глобалком», посредством которых осуществляется доступ к Услугам, в силу п.п.1,3 ст.438 ГК РФ, является акцептом, то есть согласием лица заключить с ООО «ГЛОБАЛКОМ» Договор на предоставление услуг.

3.10 В случае не поступления денежных средств на Лицевой счет Абонента (при отсутствии положительного баланса на Лицевом счете) в течение более **60 (шестидесяти)** дней, Оператор полностью прекращает оказание Услуг Абоненту и аннулирует Сетевые реквизиты к Услугам Абонента. В этом случае возобновление доступа к Услугам возможно только путем приобретения новых кодов доступа.

3.11 В случае не использования кода доступа 6 месяцев и более, Лицевой счет может быть закрыт без возврата денежных средств Абоненту даже при наличии положительного баланса на Лицевом счете.

4. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

4.1 Абонент самостоятельно предпринимает необходимые меры для ограничения использования Третьими лицами предоставляемых ему Услуг.

4.2 Абонент самостоятельно контролирует и ограничивает использование Третьими лицами предоставляемых Абоненту Услуг, в том числе с применением требующихся для этого технических и организационных мер, таких как периодическая

смена используемых паролей, применение средств защиты информации и контроля доступа, контроль за объемом используемых Услуг и т.д.

4.3 Абонент самостоятельно предпринимает необходимые меры для ограничения доступа третьих лиц и других Пользователей к своим сетевым ресурсам.

4.4 Абонент обязан придерживаться правил, общепринятых в мировой сети Интернет либо непосредственно установленных действующим законодательством и нормативными актами РФ для услуг связи. Нарушение Абонентом правил использования Услуг может быть основанием для отказа в предоставлении ему Услуг. **Нарушениями правил использования Услуг являются** (включая, но не ограничиваясь):

- **незаконное использование услуг** - Услуги могут быть использованы только для не противоречащих законодательству РФ целей. Передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством, а также любые прочие действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим актам, (включая, но не ограничиваясь), нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной и коммерческой информации без разрешения по это владельца информации, нарушением направления на указанный им почтовый адрес, адрес электронной почты или другие реквизиты, письма экспортно-импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр. с использованием Услуг - запрещены.

- **неавторизованный (т.е. без явного разрешения владельца) доступ или использование ресурсов (т.е. услуг, сервисов, сетей, систем, данных и информации) или использование ресурсов в не предназначенных для этого целях** - Неавторизованный доступ или использование ресурсов; нарушение, изменение, преодоление или повреждение систем контроля доступа (т.е. аутентификации, авторизации, тарификации и системного мониторинга) к ресурсам; попытки сканирования, тестирования и поиска способов нарушения или преодоления систем контроля доступа к ресурсам без специального разрешения на это владельца; неавторизованный владельцем перехват, мониторинг, изменение или перенаправление данных и трафика; создание помех для нормального функционирования сервисов, сетей, каналов и систем, в том числе mailbombing, flooding, попытки перегрузки систем и широкоэвещательные атаки, изменение, модификация адресной части и содержимого пакетов данных в сети, в том числе сообщений электронной почты, а также любые другие типы неавторизованного доступа или использования ресурсов с использованием Услуг - запрещены.

- **несанкционированное распространение** коммерческой и прочей информации - Распространение (более чем в 5 адресов одновременно) материалов рекламного, информационного или коммерческого содержания, осуществляемое не по установленным правилам распространения коммерческой информации, в том числе без согласия получателя или вызывающее жалобы получателя; несанкционированное использование серверов электронной почты и телеконференций в Интернет без разрешения их владельцев; несанкционированная рассылка одинаковых и похожих сообщений в одну или несколько групп телеконференций или почтовых листов с использованием Услуг - запрещены.

- **распространение информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц**, с использованием Услуг - запрещено.

- **намеренное нанесение ущерба** с использованием Услуг - запрещено.

- **прочие нарушения** Абонентом порядка, правил и условий предоставления Услуг - запрещены.

4.5 Передача или оказание любых услуг третьим лицам с использованием предоставляемых Абоненту Услуг должна осуществляться с письменного согласия Оператора и при условии выполнения ими положений настоящего Регламента. Абонент ответственен за действия третьих лиц, осуществленные прямо или косвенно с использованием предоставленных ему Услуг Оператора.

5. ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА, ДОСТУПНОСТИ И БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

5.1 Если иное явно не указано, то Услуги предоставляются Абоненту ежедневно без перерывов 24 часа в сутки, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ, которые, по возможности, будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб Абоненту.

5.2 Абонент, по возможности, извещается о проведении профилактических (регламентных) и ремонтных работ заблаговременно до их начала с указанием предполагаемого времени, в течение которого возможны ухудшения качества или недоступность Услуг для Абонента.

5.3 Услуга считается неработоспособной, если с момента получения от Абонента извещения о неработоспособности в течение последовательных семидесяти двух часов Абонент не имел возможности воспользоваться ею по не зависящим от него причинам.

5.4 По требованию Абонента каждый случай неработоспособности предоставляемой ему Услуги должен быть документально подтвержден Актом о перерыве в предоставлении Услуги с указанием времени получения извещения Абонента о неработоспособности Услуги и времени устранения неполадки.

5.5 Минимальные параметры качества, которым должны удовлетворять Услуги, определяются настоящим Договором и Приложениями к нему, действующим законодательством РФ и нормативными документами в области связи, а также условиями лицензий на осуществление деятельности по предоставлению Услуг.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ.

6.1 Все претензии рассматриваются Оператором в десятидневный срок с момента их поступления.

6.2 После рассмотрения претензий Абонент уведомляется о результате их рассмотрения путем содержащего мотивированное изложение рассмотренных фактов и принятых, в связи с ними решений.

6.4 Указанная претензия считается принятой только в случае ее регистрации в журнале учета претензий и присвоения ей соответствующего номера.

6.3.3 Ссылки на ранее принятую претензию не рассматриваются в случае отсутствия в журнале регистрации претензий соответствующей записи.

6.4 Во всех случаях, направляя претензию, Абонент вправе требовать у лица принявшего ее, номер регистрации в журнале претензий.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1 **Оператор не несет ответственности** за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, поскольку Интернет является добровольным объединением различных информационных сетей.

7.2 **Оператор не гарантирует** возможность информационного обмена для Абонента с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

7.3 Оператор не контролирует и не несет ответственности за получаемую Абонентом информацию сети Интернет, которая может включать нежелательные для Абонента материалы, в частности, откровенно сексуального характера или содержащие оскорбительную для Абонента или третьих лиц информацию.

7.4 Оператор не отвечает за любой ущерб или убытки Абонента, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в локальной сети или сети Интернет. Оператор не дает никаких гарантий, явных или неявных (в том числе гарантии соблюдения прав или пригодности для какой-либо конкретной цели) на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через сеть Интернет. Оператор не несет ответственности за любые расходы Абонента или ущерб, который может быть нанесен Абоненту или третьим лицам, вследствие прямого или косвенного использования Услуг для доступа в сеть Интернет. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услугу или Интернет, лежит на Абоненте.

7.5 **Абонент несет полную ответственность** за все обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место с использованием идентификационных реквизитов, ассоциированных с Абонентом и предоставленной ему Услужой (имя Абонента и пароль доступа к Услуге, выделенный Абоненту коммуникационный порт доступа к Услуге, IP-адрес Абонента и т.д.). Абонент полностью ответственен за убытки, могущие возникнуть по причине несанкционированного использования предназначенных Абоненту Услуг с использованием идентификационных реквизитов Абонента.

7.6 **Оператор не отвечает** за понесенные Абонентом или третьими лицами убытки, связанные с доступом третьих лиц к информации и оборудованию Абонента с использованием Услуг.

7.7 **Абонент самостоятельно отвечает** за вред, причиненный личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества в результате прямого или косвенного использования Услуг.

7.8 **Оператор не отвечает** за содержание информации, передаваемой, получаемой или публикуемой Абонентом в ходе использования Услуг, а также за вред, причиненный деяниями Абонента личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

7.9 **Оператор не несет** ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту или третьим лицам в результате использования или невозможности использования Услуг, или понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов и задержек в работе при использовании Услуг.

7.10 **Абонент обязуется** не делать Оператора ответчиком или соответчиком по любым обязательствам, расходам, а также по любым прямым или косвенным убыткам, связанными со следующими обстоятельствами:

- периодически возникающей невозможностью доступа к Услугам для Абонента или других лиц, использующих его идентификационные реквизиты;
- использованием третьими лицами предоставленных Абоненту Услуг и возможностей, связанных с Услугами;
- последующим использованием ресурсов и возможностей глобальной сети Интернет, имеющим место вследствие доступа к Услугам;
- помещением, получением или неполучением любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет Абонентом или третьими лицами;
- изменением параметров оказываемых Абоненту Услуг;
- отключением или приостановлением оказания Абоненту Услуг;
- несвоевременным оказанием Абоненту требующихся ему Услуг;
- несвоевременным уведомлением Абонента и прочих лиц об отключении, приостановлении или изменении параметров оказываемых Абоненту Услуг;
- прочим несоблюдением со стороны Оператора обязательств перед Абонентом.