

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА (ПОДКЛЮЧЕНИЯ)  
К ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТРОНЕКС СЕТЕВЫЕ РЕШЕНИЯ»  
И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ**

**Содержание**

- 1. Общие положения**
  - 1.1. Правовая основа для разработки
  - 1.2. Область и порядок применения
  - 1.3. Используемые термины, определения и сокращения
- 2. Порядок и условия заключения Договора**
- 3. Предоставление доступа (подключение) к Сети**
  - 3.1. Типовой вариант Подключения
  - 3.2. Нетиповой вариант Подключения
  - 3.3. Особые условия
- 4. Оказание Услуг**
  - 4.1. Перечень Услуг
  - 4.2. Доступ к сети Интернет
  - 4.3. Доступ к внутренним ресурсам Сети
  - 4.4. Объем Услуг
  - 4.5. Качество Услуг
- 5. Права и обязанности Сторон**
  - 5.1. Права Абонента
  - 5.2. Обязанности Абонента
  - 5.3. Права Оператора
  - 5.4. Обязанности Оператора
- 6. Финансовые расчёты**
  - 6.1. Стоимость Услуг
  - 6.2. Осуществление платежей Абонентом
  - 6.3. Взимание Оператором оплаты за Услуги
  - 6.4. Порядок расчётов и предоставления Услуг при задолженности Абонента
- 7. Прочие условия**
  - 7.1. Порядок предъявления претензий и исков
  - 7.2. Ответственность Сторон
  - 7.3. Внесение изменений в Договор и Документы Оператора
  - 7.4. Прекращение действия Договора
  - 7.5. Заключительные и переходные положения

## 1. Общие положения

### 1.1. Правовая основа для разработки.

1.1.1. Настоящие «Правила предоставления доступа (подключения) к Телематическим услугам связи, а также их оказанию (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

Гражданским кодексом РФ;

Федеральным законом № 126-ФЗ «О связи»;

Федеральным законом № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи»;

иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере услуг связи и сопряженных с ними услуг (сервисное, информационно-справочное обслуживание, телематика.)

### 1.2. Область и порядок применения.

1.2.1. Настоящие Правила применяются:

одновременно с заключенным Договором между ООО «ИНТРОНЕКС СЕТЕВЫЕ РЕШЕНИЯ» (правовой статус по договору – Исполнитель) и Абонентом и являются его неотъемлемой частью, действуют для Абонента в период действия Договора;

в случаях внесения ООО «ИНТРОНЕКС СЕТЕВЫЕ РЕШЕНИЯ» в одностороннем порядке изменений в отдельные положения Договора, а также при досрочном расторжении Договора или приостановлении оказания услуг связи;

при предоставлении Абоненту доступа к использованию ресурсов Сервера Телематических услуг связи ООО «ИНТРОНЕКС СЕТЕВЫЕ РЕШЕНИЯ» в период действия Договора.

1.2.2. Условия настоящих Правил не распространяются на отношения, связанные с приобретением Абонентом Абонентского терминала и поддержанием его работоспособного состояния. Данные вопросы решаются Абонентом самостоятельно.

1.2.3. Услуги предоставляются Оператором с учётом лицензионных требований и на основании следующих лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

№ 183191 "Телематические услуги связи";

### 1.3. Используемые термины, определения и сокращения:

1.3.1. **Абонент** – физическое лицо (гражданин), юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с которым заключен Договор.

1.3.2. **Атрибуты настройки** – документ Оператора, определяющий необходимые для получения Услуг параметры настройки сетевого программного обеспечения Абонентского терминала. Оформляется в двух экземплярах, по одному для Оператора и Абонента.

1.3.3. **Абонентский терминал** – совокупность технических (включая роутеры, WiFi-роутеры, межсетевые экраны и др.) и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приёма и отображения электронных сообщений и/или формирования, хранения и обработки информации.

Примечание. Абонентским терминалом массового применения, например, является компьютер с операционной системой линейки Windows либо MAC OS.

1.3.4. **Абонентское окончание** – линия связи, соединяющая Абонентский терминал с оборудованием Сети. В зависимости от технологии, линия связи со стороны абонента и находящейся в зоне его ответственности может быть снабжена оборудованием, производящим конвертацию из одной среды передачи информации в другую.

1.3.5. **Авансовый платёж** – осуществление платежа в счёт оплаты Услуг (работ) до их получения или выполнения.

1.3.6. **Агент** – юридическое лицо, по договору взаимодействия с Оператором имеющее право производить комплекс работ по подключению Абонентов к Сети и/или оказывать платную техническую поддержку Абонентам Сети, и/или принимать платежи.

1.3.7. **Баланс Лицевого счёта** – состояние Лицевого счёта, которое характеризуется как разность между суммами, внесёнными Абонентом на Лицевой счёт, и суммами, списанными Оператором в качестве оплаты за оказанные Абоненту Услуги.

1.3.8. **Биллинг** – автоматизированная система расчётов (АСР), предназначенная для учёта операций по поступлению от Абонентов оплат за Услуги и списанию средств с Лицевых счётов Абонентов за потреблённые Абонентами объёмы Услуг. АСР установлена на сервере Оператора.

1.3.9. **Вредоносное программное обеспечение** – программное обеспечение на Абонентском терминале, при своём функционировании целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента и/или других Абонентов Сети, в том числе к сбору, обработке или передаче с Абонентского терминала информации без согласия Абонента, либо к ухудшению параметров функционирования Абонентского терминала Абонента, и/или других Абонентских терминалов в Сети, и/или оборудования Оператора.

1.3.10. **Договор** – сделка гражданско-правового характера между Оператором и Абонентом на оказание телематических услуг связи.

- 1.3.11. **Единица тарификации Услуг** – единица измерения объема оказанных Услуг, стоимость которой устанавливается Оператором.
- 1.3.12. **Заказ** – документ Оператора (неотъемлемое приложение №1 к Договору), содержащий необходимую информацию об Абоненте и перечень заявленных Абонентом Услуг.
- 1.3.13. **Интернет** – неопределённое множество единиц вычислительной техники, расположенных в разных точках планеты и объединённых произвольным образом каналами передачи данных с нерегламентированной пропускной способностью.
- 1.3.14. **Лицевой счёт** – индивидуальный счёт Абонента в Биллинге для аналитического учёта, содержащий совокупность показателей о финансовых операциях (взаиморасчётах) в течение срока действия Договора, недоступный для других Абонентов.
- 1.3.15. **Лимит трафика** – объём трафика, который может получить Абонент в течение Расчётного периода за Абонентскую плату по соответствующему Тарифному плану.
- 1.3.16. **Логин** – уникальное имя Абонентского терминала в Сети.
- 1.3.17. **Мегабайт (МБ)** – единица измерения объёма информации (трафика). Информационный объём (сколько-то мегабайт или часть мегабайта – килобайты) имеет каждый аудио-, видеофайл или WEB-страница и т.д. При их запросе/скачивании этот объём соответственно учитывается в трафике Абонентского терминала.
- При больших объёмах трафика используются более крупные единицы: ГБ – гигабайт, ТБ – терабайт и т.д.
- 1.3.18. **Оператор** – юридическое лицо ООО «Интронекс Сетевые Решения», оказывающее услуги связи на основании лицензий и являющееся Стороной по Договору с Абонентом.
- 1.3.19. **Отрицательное заключение** – предоставление заявителю информации об отсутствии у Оператора технической возможности Подключения.
- 1.3.20. **Пароль** – назначенная Оператором в Атрибутах настройки и указываемая Абонентом в установленной Оператором форме последовательность символов (букв, цифр), служащая для аутентификации Абонента и предоставления ему Услуг при исполнении Договора.
- 1.3.21. **Подключение (предоставление доступа к сети связи оператора в том числе организация абонентской линии)** – комплекс работ, выполняемых Оператором или его Агентом, по организации Абонентского окончания от оборудования Сети до Абонентского терминала (без финишных работ по укладке кабеля и установке дополнительного оборудования в помещении), размещённого в помещении Абонента с последующей демонстрацией возможности получения Услуг и предоставлению доступа к сети связи.
- 1.3.22. **Положительное заключение** – предоставление заявителю информации о наличии у Оператора технической возможности Подключения.
- 1.3.23. **Порог доверия** – отрицательное значение Баланса Лицевого счёта, до которого Абоненту обеспечивается возможность получения Услуг (определяется как произведение Абонентской платы на отрицательный численный коэффициент; устанавливается Абоненту индивидуально; может принимать значение, равное нулю). Баланс Лицевого счёта может перейти Порог доверия в течение времени обновления (п. 5.4.6.) в Биллинге статистической информации о фактически полученных Абонентом от Оператора Услугах.
- 1.3.24. **Прейскурант** – список Услуг с указанием их цен. Разрабатывается и утверждается Оператором. Публикуется на официальном сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru).
- 1.3.25. **Публикация** – размещение Оператором Документов и других сведений об Услугах на официальном сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru)
- 1.3.26. **Публичные изменения в Договор** – обязательные для всех Абонентов изменения в Договор, внесённые Оператором в одностороннем порядке и опубликованные на сайте [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru).
- 1.3.27. **Расчётный период** – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объём Услуг. Расчётный период равен одному календарному месяцу. Начало расчётного периода – первое число каждого месяца.
- 1.3.28. **Реальный IP-адрес** – адрес из адресного пространства сетей передачи данных, однозначно определяющий при оказании Услуг Абонентский терминал и имеющий международную регистрацию в RIPE NCC.
- 1.3.29. **Локальный IP-адрес** – адрес из адресного пространства Сети, однозначно определяющий при оказании Услуг Абонентский терминал.
- 1.3.30. **Сеть** – Телекоммуникационная Сеть (ТС) «Интронекс Сетевые Решения».
- 1.3.31. **Спам (англ. spam)** – рассылка коммерческой, политической и иной рекламы или иного вида сообщений лицам, не выразившим желания их получать.
- 1.3.32. **Списание средств с Лицевого счёта** – уменьшение Оператором суммы Лицевого счёта Абонента на сумму начисления за оказанные Услуги.
- 1.3.33. **Тарифный план** – условия, определяющие стоимость Услуг, методы расчётов, особенности тарификации. Вводятся вновь и изменяются Оператором в одностороннем порядке в составе Прейскуранта.
- 1.3.34. **Телематика** – широкий и постоянно развивающийся спектр услуг доступа к информационным ресурсам, служб электронной почты, передачи факсимильных, аудио- и видеосообщений. Их набор определяется спецификой прикладной области.

1.3.35. **Техническая возможность подключения** – одновременное наличие незадействованной монтированной ёмкости узла Сети, в зоне действия которого запрашивается Подключение Абонентского терминала, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать Абонентское окончание между узлом Сети и Абонентским терминалом.

1.2.36. **Техническое обследование** – комплекс мероприятий, производимый Оператором в случае недостатка информации о Технической возможности подключения, а также при Нетиповом варианте подключения. Выполняется без участия Абонента, при необходимости его участия, Абонент уведомляется о необходимости присутствия по тем контактным данным, что указаны в заявке(договоре). При положительном решении после проведения комплекса мероприятий, сумма, затраченная на Техническое обследование учитывается в стоимости подключения.

1.3.37. **Типовой вариант подключения** – подключение в местах, где имеется Техническая возможность подключения, при котором, в зависимости от технологии, исполняются указанные характеристики типового подключения, предусмотренном в п.3.1 настоящих Правил.

1.3.38. **Нетиповой вариант подключения** – подключение в местах, где есть Техническая возможность, но для организации абонентской линии необходимо выполнить дополнительные работы, не входящие в перечень используемых при типовом варианте подключения. Данный вариант рассчитывается индивидуально, при этом могут быть дополнительные как разовые финансовые обременения, так и ежемесячные.

1.3.39. **Трафик** – объём информации (тарифицируется и учитывается в Биллинге), полученной Абонентским терминалом из Сети (входящий трафик: WEB-страницы, чат, музыка, видео и т.д.), или переданной им в Сеть (исходящий трафик: запрос WEB-страницы, отправленное письмо и т.д.). Разделяется на внешний Интернет-трафик (как правило – платный) и на локальный трафик (например, при доступе к файловым ресурсам Сети или других сетей, являющихся партнёрскими, как правило – бесплатный). Единицами измерения трафика являются: мегабайт (МБ), гигабайт (ГБ), терабайт (ТБ) и т.д.

1.3.40. **Услуги** – услуги связи и/или иные сопряженные с ними услуги, оказываемые Абоненту Оператором непосредственно и/или с привлечением третьих лиц (сервисное, информационно-справочное обслуживание, телематика, передача данных и др.).

1.3.41. **Уполномоченное лицо (Агент)** – лицо, уплатой в кассу которого денежных средств Абонент исполняет свои денежные обязательства, возникающие перед Оператором из Договора. Перечень таких лиц доводится до сведения Абонента в порядке, предусмотренном п. 5.4.3. настоящих Правил.

1.3.42. **Частные изменения в Договор** – изменения в Договор (отражаются в Заказе), заключаемые с Абонентом и не отнесённые к публичным изменениям, в том числе: изменения паспортных данных Абонента, адреса местожительства, Тарифного плана и т.п.

1.3.43. **RIPE NCC** – независимая некоммерческая организация, которая поддерживает инфраструктуру сети Интернет при помощи технической координации в пределах своего региона обслуживания.

## 2. Порядок и условия заключения Договора

### 2.1. Лицо, имеющее намерение заключить Договор (далее – заявитель) обязано:

2.1.1. Ознакомиться в офисе Оператора (по адресам:

-140145, Московская область, г. Раменское, с. Речицы, ул. Совхозная, стр. 19, офис 1

-140126 Московская область, Раменский район, с. Софьино дом 18 )

или с размещёнными на официальном сайте [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) Документами Оператора (в том числе с данными Правилами), регулирующими отношения, связанные с Подключением к Сети и оказанием Услуг Оператором.

2.1.2. Предъявить сотруднику Оператора документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ или иной документ) или полномочия лица.

2.1.3. Для юридических лиц – представить документ, удостоверяющий полномочия лица (копия приказа о назначении или доверенность).

2.1.4. Получить и заполнить бланк заявления.

### 2.2. Заявление, заполненное и подписанное заявителем:

2.2.1. Принимается сотрудником Оператора и регистрируется в журнале учёта поступивших заявлений с присвоением входящих реквизитов (индивидуального номера и даты поступления заявления).

2.2.2. Абонент может заключить договор, без заполнения заявления, если у сотрудника Оператора имеется достоверная информация о наличии технической возможности в заявленном месте, и при этом с абонентом согласованно Типовое подключение.

2.2.3. Направляется в дело для хранения.

2.3. Заявление, не отвечающее требованиям настоящих Правил, не принимается.

2.4. В течение не более 30 календарных дней с даты регистрации заявления специалистами Оператора проводится работа по определению наличия Технической возможности подключения.

2.5. Не позднее 3-х рабочих дней с даты завершения работы по определению наличия Технической возможности подключения специалистами Оператора готовится положительное или отрицательное заключение о наличии Технической возможности подключения заявителя к Сети.



2.6. В случае если у сотрудника оператора нет полной информации для определения Технической возможности, по согласованию с Абонентом, Оператором может быть произведено Техническое Обследование.

2.7. Положительное заключение является основанием для заключения Договора. Договор может быть заключен, минуя стадию оформления заявления, если у Оператора уже имеется достоверная информация о наличии Технической возможности подключения в заявленном месте.

2.8. Отрицательное заключение является основанием для отказа в заключении Договора. Отказ от заключения Договора сообщается заявителю устно по контактными телефонам, указанным в заявлении. Отказ сообщается не позднее 10 дней с даты окончания работ по определению наличия Технической возможности. По требованию заявителя отказ оформляется в письменной форме в месте подачи заявления.

2.9. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств Сторон по Договору Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором третьим лицам сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи», для осуществления третьими лицами Абонентского и сервисного обслуживания.

### 3. Предоставление доступа (подключение) к Сети

#### 3.1. Типовой вариант Подключения.

Подключение по типовому варианту производится в следующей последовательности:

3.1.1. При оформлении Договора в Заказе (приложение № 1 к Договору) прописываются наименование тарифного плана, скорость и стоимость, а также день Подключения.

3.1.2. В рамках Договора Абоненту бесплатно выделяется один Локальный IP-адрес.

3.1.3. В согласованный при оформлении Заказа день сотрудниками Оператора производится типовое подключение абонента:

3.1.3.1. Подключение в многоквартирном доме медной линией (Ethernet, ADSL):

Исполнитель осуществляет прокладку кабеля (UTP категории 5) Абонентского окончания от узла оператора (телекоммуникационный шкаф или плинт) до помещения Абонента по существующим каналам и стоякам, сверление (при необходимости) отверстия для ввода кабеля в квартиру (место ввода кабеля указывает абонент) и обжим коннектора RJ-45(бесплатно), возможна установка модульной розетки RJ-45 у входной двери внутри помещения (место указывает Абонент, установка розетки оплачивается отдельно).

Полная длина Абонентского окончания (длина кабеля UTP до розетки плюс длина патч-корда) от оборудования Оператора до Абонентского терминала не должна превышать предельной длины – 95 метров(с учётом подключенного Патч-корда абонента). Патч-корд – гибкий кабель, оконцованный разъёмами RJ-45; предназначен для подключения Абонентского терминала к розетке. По желанию Абонента длина кабеля UTP, вводимого в помещение (бесплатно – не более 10 м; сверх 10 м – оплачивается по прейскуранту оператора) может быть увеличена (при условии выполнения требований стандарта с учётом длины патч-корда) для возможности установки розетки около Абонентского терминала (монтаж и/или укладка кабеля в помещении Абонента Оператором не производится).

Временной регламент на проведение данного типа работ до 2-х часов.

3.1.3.2. Подключение в многоквартирном доме оптической линией (FTTH, GPON, SDH):

При подключении Абонента с использованием волоконно-оптического кабеля (ВОК) Абонентским окончанием является ВОК, проложенный от оптической муфты Оператора(телекоммуникационного узла) до помещения Абонента по существующим каналам и стоякам. Оператор производит сверление (при необходимости) отверстия для ввода кабеля в квартиру (место ввода кабеля указывает абонент), инсталляция оптического кабеля в абонентский оптический кросс, с последующим жёстким креплением.

Установка оконечного оборудования, позволяющего получить услугу Оператора через оптическую линию одному Абонентскому терминалу по Ethernet, Абонент должен обеспечить бесперебойное питание 220в для этого оборудования. Абонент может заказать у Оператора оконечное оборудование, которое будет являться сразу пограничным роутером для Абонента.

Монтаж и/или укладка кабеля в помещении Абонента Оператором не производится, укладку Абонент осуществляет собственными силами. Допуски безопасного монтажа, чтобы не сломать ВОК Абонент может уточнить у Оператора, при этом минимальный радиус поворота кабеля не менее 20 диаметров ВОК, введённого в помещение. Полная длина оптического кабеля внутри помещения не более 1 метра (от точки технологического ввода кабеля до окончания оптического кабеля в оптическом кроссе). Иные способы монтажа, являются нетиповыми и производятся в соответствии с п. 3.2.

Временной регламент на проведение данного типа работ до 2-х часов. Данный регламент не учитывает подготовку магистральной линии перед абонентским окончанием.

3.1.3.3.

Подключение оптической линией в частном секторе (отдельного здания или постройки)(FTTH, GPON, SDH) При подключении Абонента с использованием волоконно-оптического кабеля (ВОК) Абонентским окончанием является ВОК, проложенный от оптической муфты(узла) Оператора до электрифицированного отапливаемого здания(строения или помещения) Абонента.

Монтаж ВОК производится кратчайшим воздушным путём на существующих опорах(столбах)либо иных силовых элементах с применением подвесной арматуры, рекомендуемой заводом производителем, от

ближайшего технологического окончания (Узел, Муфта либо технический запас оптического кабеля) оператора до здания (строения) Абонента и последующее крепление на стене здания(строения) Абонента. Дальность пролётов между столбами не должна превышать 45 метров. Высота подвеса не более 5 метров. Оператор производит сверление (при необходимости) отверстия для ввода кабеля в здание (место ввода кабеля указывает абонент, но не далее 1метра от места крепления на фасад здания), делает инсталляцию ВОК в абонентский оптический кросс, с последующим жёстким креплением.

Установка оконечного оборудования, позволяющего получить услугу Оператора через оптическую линию одному Абонентскому терминалу по Ethernet, Абонент должен обеспечить бесперебойное питание 220в для этого оборудования.

Абонент может заказать у Оператора за отдельную плату оконечное оборудование, которое будет являться сразу пограничным роутером для Абонента, а также оптический патч-корд необходимой длины для прокладки внутри помещения.

Монтаж и/или укладка кабеля в здании Абонента Оператором не производится, укладку при необходимости Абонент осуществляет собственными силами. Допуски безопасного монтажа, чтобы не сломать ВОК Абонент может уточнить у Оператора, при этом минимальный радиус поворота кабеля не менее 20 диаметров ВОК, введённого в помещение.

Полная длина Абонентского окончания (длина ВОК) от оборудования Оператора до технологического разъёма в Абонентском оптическом кроссе не должна превышать предельной длины – 150 метров(без учёта подключенного Патч-корда абонента). Полная длина ВОК внутри помещения не более 1 метра (от точки технологического ввода кабеля до окончания ВОК в Абонентском оптическом кроссе). Иные способы монтажа, являются нетиповыми и производятся в соответствии с п. 3.2.

Временной регламент на проведение данного типа работ до 3-х часов. Данный регламент не учитывает подготовку магистральной линии перед абонентским окончанием.

3.1.4. Демонстрация Абонентом работоспособности Абонентского терминала перед проверкой работоспособности точки подключения.

Настройка операционной системы на Абонентском терминале, проведение других работ (в том числе поиск и удаление вредоносного программного обеспечения) для корректной работы операционной системы должны быть проведены Абонентом до дня Подключения.

3.1.5. Передача Абоненту бесплатного в рамках текущего Подключения медного патч-корда(1метр).

3.1.6. Передача Абоненту на бланке установленного образца Атрибутов настройки сетевого программного обеспечения, минимально необходимого для проверки работоспособности точки подключения.

Настройка сетевого программного обеспечения (минимально необходимого для проверки работоспособности) IBM-совместимого компьютера Абонента при условиях установленной на компьютере и корректно работающей официально вышедшей операционной системы из списка: Win98, WinMe, Win2000, Win2003, Win2008, WinXp, Vista, Windows7, Windows 8, Windows 10; наличия соответствующих сертификатов на оборудование, дистрибутивов и лицензий на операционную систему.

Настройку сетевого программного обеспечения в рамках других операционных систем Оператор не производит и не гарантирует исправную работу, в этом случае Абонент прикладывает свои усилия по настройке такого терминала.

Оператор не несет ответственности за нарушения и ошибки в работе установленных ранее программных и аппаратных средств на Абонентском терминале.

3.1.7. Консультирование Абонента специалистами Оператора при самостоятельной настройке сетевого программного обеспечения в соответствии с Атрибутами настройки.

3.1.8. Проверка работоспособности точки подключения заключается в демонстрации возможности доступа к странице Личный кабинет, к ряду популярных сайтов Интернет.

Проверка работоспособности производится по одному из вариантов:

- на отдельно взятом (не входящем в состав локальной сети Абонента, не имеющем дополнительных активных сетевых карт) компьютере Абонента, настроенном в соответствии с п. 3.1.6. или п. 3.1.7. данных Правил;
- на компьютере Оператора в случае наличия проблем с работоспособностью или с настройками компьютера Абонента (в том числе и при отсутствии у Абонента компьютера в день Подключения).

3.1.9. Исключительной целью проверки является демонстрация работоспособности оборудования Сети и организованного Абонентского окончания, но не работоспособности Абонентского терминала.

3.1.10. День проверки работоспособности точки подключения с положительным результатом считается днём исполнения взаимных обязательств по Подключению и начала предоставления Услуг.

3.1.11. Сотрудник Оператора и Абонент подписывают Акт сдачи-приёмки работ, после чего Абонентское окончание (в помещении(здании, постройке) Абонента) с розеткой, патч-корд и другое оборудование, необходимое для получения Услуг, установленное в помещении Абонента, переходят в собственность и зону ответственности Абонента.

Абонентское окончание за пределами помещения(в случае подключения здания, то за пределами территории на которой расположено здание) Абонента является собственностью Оператора.

3.1.12. В случае отсутствия Абонента в согласованный день на месте Подключения действительной в Акте сдачи-приёмки работ считается подпись (с расшифровкой подписи) любого лица, допустившего сотрудников Оператора в помещение Абонента для проведения работ по Подключению.

### **3.2. Нетиповой вариант Подключения.**

3.2.1. Услуги по нетиповому варианту Подключения и их стоимость оговариваются индивидуально для каждого конкретного случая.

3.2.2. Абонентская плата при нетиповом варианте Подключения может быть увеличена на любом Тарифном плане с учётом издержек Оператора на организацию или аренду канала связи.

3.2.3. На Абонента с нетиповым вариантом Подключения может быть наложено обременение (отражается в Заказе), как правило - предоставить Оператору (п. 5.2.30.), при необходимости, ресурсы организованной при Подключении линии связи для дальнейшего развития Сети.

3.2.4. Подключение по нетиповому варианту производится с выполнением операций по п.п. 3.1.1., 3.1.2., 3.1.4. - 3.1.10., 3.1.12. и подписанием Акта сдачи-приемки работ.

### **3.3. Особые условия.**

3.3.1. Подключение выполняется в помещении Абонента, или являющимся адресом регистрации Абонента согласно его паспортным данным, или которым Абонент пользуется на ином законном основании. Во втором случае Абонент на момент оформления Заказа должен предоставить Оператору письменное разрешение собственника помещения (арендодателя) на проведение работ по Подключению.

3.3.2. Для выполнения Оператором работ по прокладке кабеля внутри дома в местах общего пользования (многоквартирные дома, либо дома с большим количеством собственников) Абонент должен обеспечить доступ сотрудникам Оператора к распределительным щитам, межэтажным стоякам в своём подъезде и другим местам прокладки, если доступ к ним ограничен, например, закрытыми тамбурными дверями жильцов.

3.3.3. В случае отсутствия оплаты Абонентом Подключения (в соответствии с Договором – п. 4.3.1.) работы переносятся на удобное для Оператора время (не более 15 рабочих дней со дня оплаты). При этом требования п. 3.3.2. Абонентом должны быть выполнены.

3.3.4. В случае невыполнения в определённый для проведения работ день условий п. 3.3.2. работы могут быть перенесены на удобное для Оператора время (не более чем на 15 рабочих дней). При этом требования п. 3.3.2. Абонентом должны быть выполнены.

3.3.5. В случае отсутствия Абонента в определённый для проведения работ день по адресу Подключения работы могут быть перенесены на удобное для Оператора время (не более чем на 15 рабочих дней). При этом требования п. 3.3.2. Абонентом должны быть выполнены. Сумма подключения при этом будет увеличена на стоимость понесённых затрат ложно выехавшим сотрудникам Оператора.

## **4. Оказание Услуг**

### **4.1. Перечень Услуг.**

4.1.1. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется выбранным Абонентом Тарифным планом с учётом иных Услуг, заказанных Абонентом дополнительно в соответствии с действующим Прейскурантом Оператора. Перечень Услуг может быть ограничен техническими возможностями Абонентского терминала и/или техническими возможностями Сети по конкретному адресу Подключения.

4.1.2. Заявка на изменение Тарифного плана может быть оформлена либо самостоятельно Абонентом в разделе Личный кабинет на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru), либо в офисе Оператора в присутствии Абонента.

Заявка на изменение набора Услуг может быть оформлена в офисе Оператора в присутствии Абонента. По желанию Абонента изменения набора Услуг должны быть зафиксированы в обоих экземплярах Заказа.

4.1.3. Оператор обязан предоставлять Абоненту по его запросу информацию о наборе Услуг, оказываемых Абоненту Оператором.

4.1.4. Бесплатную техническую консультацию по телефону (в разумных по времени пределах, как правило, не более 5 минут) предоставляют сотрудники технической поддержки.

4.1.5. Работы с выездом к Абоненту для обеспечения работоспособности Абонентского терминала под задачи получения Услуг (в том числе настройка конфигурации операционной системы, восстановление сбитых настроек сетевого ПО и пр.) Оператором в рамках Договора не производятся.

### **4.2. Доступ к сети Интернет.**

4.2.1. Описание инструментария и сервисов, предлагаемых Оператором для повышения удобства пользования Услугами, приведены в разделе «F.A.Q. - Часто задаваемые вопросы» сайта Оператора.

4.2.2. Предоставляемая скорость доступа зависит от выбранного Абонентом Тарифного плана.

### **4.3. Доступ к внутренним ресурсам Сети.**

4.3.1. Является опцией, которая может быть отключена Оператором в одностороннем порядке, без оповещения об этом абонента.

4.3.2. Предоставляемая скорость доступа (скорость порта) зависит от выбранного Абонентом Тарифного плана, а также техническими возможностями Сети по конкретному адресу Подключения.

### **4.4. Объем Услуг.**

4.4.1. Определение объема Услуг, оказанных Абоненту Оператором, осуществляется на основании показаний Биллинга Оператора.

4.4.2. Исходя из сумм ранее внесенных платежей, условий Тарифного плана и объема использованных Абонентом Услуг, в Биллинге указывается остаток средств Абонента на Лицевом счете. Величина остатка представляет собой обобщенную информацию об объеме Услуг, который может быть использован Абонентом (положительное значение остатка) или был использован Абонентом после полного расходования на оплату Услуг внесенных платежей (отрицательное значение остатка). Внесение платежей отражается как увеличение остатка на Лицевом счете, взимание платы за оказанные Услуги — как его уменьшение. Уменьшение остатка производится, исходя из тарифов на Услуги с учетом НДС и иных налогов, включаемых в цену. Отрицательное значение остатка выражает размер задолженности Абонента. Сведения о текущем остатке на Лицевом счете могут быть получены Абонентом в разделе Личный кабинет сайта Оператора.

4.4.3. При проведении расчетов используются следующие единицы объема информации:  
1 кБ = 1024 байт; 1 МБ = 1024 кБ; 1 ГБ = 1024 МБ; 1 ТБ = 1024 ГБ.

#### 4.5. Качество Услуг.

4.5.1. Технические нормы на показатели функционирования и надёжности Сети:

- ✓ Интерфейс со стороны Абонента — Ethernet 10/100 Мбит/с
- ✓ Скорость передачи данных на порту оборудования Оператора — до 100 Мбит/с
- ✓ Средняя задержка передачи пакетов информации — не более 200 мс
- ✓ Коэффициент потери пакетов информации — не более  $10^{-3}$
- ✓ Коэффициент ошибок в пакетах информации — не более  $10^{-4}$
- ✓ Коэффициент готовности (КГ) — не менее 0,99

Примечание. Интерфейс и скорость могут быть выше (10/100/1000 Мбит/с если тарифный план более 100Мбит/с)

4.5.2. Реальная скорость обмена данными зависит от состояния самого Абонентского терминала, сетей передачи данных прочих операторов, серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентский терминал осуществляет обмен данными, от структуры передаваемых данных и т.д.

4.5.3. Возможность пользования Услугами обеспечивается 24 часа в сутки, за исключением времени профилактических и ремонтных работ, как в Сети, так и в зоне ответственности провайдера верхнего уровня, либо времени работ третьих лиц, вызывающих отключение электропитания оборудования на магистральных узлах Сети.

Проведение профилактических и ремонтных работ не будет считаться перерывом в обеспечении возможности пользования Услугами, если их суммарная продолжительность не превышает 48 часов в течение Расчётного периода.

4.5.4. О проведении профилактических работ Оператор уведомляет Абонента на своем официальном сайте [intronex.ru](http://intronex.ru) не менее чем за 24 часа. Ремонтные и плановые профилактические работы будут, по возможности, производиться во время, когда это может нанести наименьший ущерб интересам Абонента.

4.5.5. Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ не должен составлять более 48 часов с момента получения Оператором информации о неисправности, за исключением:

выходных и праздничных дней, в течение которых у Оператора отсутствует возможность обслуживания своего оборудования, установленного на площадях, доступ к которым разрешён обслуживающими здания организации только в рабочее время;

времени восстановительных работ, если авария (неработоспособность) Сети связи Оператора вызвана чрезвычайными ситуациями природного или техногенного характера.

4.5.6. В случае перерыва связи, либо ухудшения качества получаемых Услуг Абонент обязан сообщить об этом в службу технической поддержки Оператора по телефонам 8 (499) 999-01-30, либо оформить заявку на устранение возникшей проблемы через сайт Оператора, либо оставить заявку о возникшей проблеме в офисе Оператора, расположенном по адресу:

- 140145, Московская область, г. Раменское, с. Речицы, ул. Совхозная, стр. 19, офис 1
- 140126, Московская область, Раменский район, с.Софьино, д.18

4.5.7. Длительность существования проблемы с получением Услуг (перерыва в обеспечении возможности пользования Услугами) исчисляется с момента регистрации Оператором заявки.

## 5. Права и обязанности Сторон

### 5.1. Права Абонента.

5.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, об объеме предоставленных Услуг, о списании средств с Лицевого счета за оказываемые Услуги, о перечне Услуг и Тарифных планах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

5.1.2. Использовать Услуги по своему усмотрению в любое время суток и в любых целях, кроме запрещенных законодательством РФ и настоящими Правилами.

5.1.3. Получать акты (юридическим лицам) за оказанные Услуги по окончании Расчётного периода а также счета на плату при авансовой системе расчетов в установленном Оператором порядке.

5.1.4. Изменять используемый набор Услуг.



5.1.5. Изменить используемый Тарифный план на другой. Заявка на изменение Тарифного плана (либо отмена заявки) осуществляется по вариантам: самостоятельно Абонентом в разделе Личный кабинет на сайте Оператора [intronex.ru](http://intronex.ru). Новый Тарифный план вступает в действие с начала следующего Расчётного периода. в офисе Оператора в присутствии Абонента. Новый Тарифный план вступает в действие с начала следующего Расчётного периода.

Примечание. При выборе Абонентом тарифа в период проведения Акции(подключения или смена тарифа), Смена тарифного плана а также другие условия отображаются в условиях соглашения в участии в Акции Абонентом.

5.1.6. Предъявлять претензии в письменном виде (при наличии зафиксированных обращений в техническую поддержку) с требованием перерасчёта Абонентской платы в связи с невозможностью пользования Услугами или их ненадлежащим качеством не по вине Абонента.

К претензии прилагаются необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.

5.1.7. Предъявлять претензии в письменном виде с требованием уточнения фактического объёма полученных Услуг в случае несогласия с данными Биллинга Оператора.

Детализация счёта по всем видам Услуг с указанием даты, времени получения информации и её объёма производится за отдельную плату.

5.1.8. Обращаться к Оператору с предложениями и претензиями, касающимися предоставляемых Оператором Услуг.

5.1.9. Отказаться от дальнейшего пользования Услугами и расторгнуть Договор в случае несогласия с изменением Тарифных планов или условий предоставления Услуг.

5.1.10. Вносить любую сумму на свой Лицевой счёт с указанием номера Договора без получения счёта от Оператора. Данная сумма используется для погашения задолженности или для оплаты Услуг в следующих Расчётных периодах.

## 5.2. Обязанности Абонента.

5.2.1. Предоставить Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором (паспорт, адрес места жительства, телефон и т.п.). В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 30 дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные.

5.2.2. Использовать Сеть только для получения Услуг, указанных в Заказе.

5.2.3. Не реже одного раза в неделю знакомиться с официальной публикуемой на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) информацией, связанной с предоставлением Услуг.

5.2.4. Пользоваться Услугами в соответствии с действующими Тарифными планами, нормами пользования сети интернет, размещёнными на сайте оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) и условиями настоящих Правил. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать с использованием Услуг действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам.

5.2.5. Самостоятельно следить за состоянием своего Лицевого счёта.

5.2.6. Своевременно оплачивать Услуги Оператора в соответствии с методами оплаты Услуг, Тарифным планом и условиями настоящих Правил, поддерживая положительный Баланс Лицевого счёта.

5.2.7. При оплате Услуг через банк (деньги поступают на счёт Оператора в срок до 15 рабочих дней) сообщать Оператору о ликвидации задолженности с предъявлением (при необходимости) Оператору копии платежного документа.

5.2.8. Осуществлять свои права как Абонента лично, либо через представителя, действующего на основании закона или доверенности. При этом доверенность от физического лица должна быть удостоверена нотариально, либо иным допускаемым Оператором способом; доверенность от юридического лица должна быть оформлена согласно требованиям законодательства России. Действия, направленные на получение Услуг, совершенные с Абонентского терминала, считаются совершенными от имени и в интересах Абонента.

5.2.9. Не предоставлять Услуги Оператора третьим лицам.

5.2.10. Использовать для подключения к Сети Оператора Абонентский терминал, который соответствует установленным в настоящих Правилах требованиям, а также содержать в исправном состоянии кабель Абонентской линии, розетку(если имеется) и патч-корд, находящиеся в помещении Абонента.

5.2.11. Сообщать Оператору по его требованию характеристики Абонентского терминала, используемого для получения Услуг.

5.2.12. Незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно информировать Оператора с момента, когда Абоненту стало известно о наступлении соответствующего события:

- ✓ о несанкционированных случаях, когда пароль стал известен третьим/третьему лицам/лицу;
- ✓ о начале процедуры банкротства в отношении Абонента;
- ✓ о принятом решении о добровольной ликвидации Абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- ✓ об иных обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение Договора и настоящих Правил.

- 5.2.13. Нести полную ответственность и принимать на себя риски, связанные с использованием материалов, информации, Услуг и продуктов в сети Интернет, доступ к которой предоставлен Оператором.
- 5.2.14. Предпринимать меры по защите Абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 5.2.15. Препятствовать распространению вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского терминала.
- 5.2.16. Не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, в т.ч. не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения оборудования Оператора;
- 5.2.17. Не допускать действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсам Сети (Абонентским терминалам, любому оборудованию или информационному ресурсу) и не использовать такой доступ;
- 5.2.18. Не передавать Абонентским терминалам или оборудованию Сети бессмысленную или бесполезную информацию, создающую неоправданно высокую нагрузку на эти Абонентские терминалы или оборудование, а также на промежуточные участки Сети в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;
- 5.2.19. По требованию Оператора выполнять требования обременения (п. 3.2.3.), указанные в Заказе.
- 5.2.20. Если на момент прекращения действия Договора Баланс лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней после прекращения действия Договора возместить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе направить иск в суд о взыскании с Абонента суммы задолженности.
- 5.2.21. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для проведения каких-либо рекламных компаний, конкурсов, концертов, викторин, опросов и тому подобного без письменного согласования с Оператором.
- 5.2.22. Не отправлять в Сеть любую информацию, содержание которой противоречит международным соглашениям, нормативным правовым актам Российской Федерации.
- 5.2.23. Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования Услуг Оператора третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа, обеспечить невозможность подключения оборудования третьих лиц к оборудованию Абонентского терминала);
- 5.2.24. Не фальсифицировать выданный IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть;
- 5.3. Права Оператора.**
- 5.3.1. Модернизировать Сеть и производить в ней технические и/или другие, влияющие на использование Услуг Оператора изменения, прибегая к временному ограничению или прекращению оказания Услуг, предварительно поместив соответствующую информацию на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru).
- 5.3.2. Изменять Тарифные планы и/или условия оказания Услуг, а также вводить новые Тарифные планы и Услуги, поместив соответствующую информацию на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты вступления таких изменений в действие. Продолжение пользования Услугами или отсутствие претензий после вступления изменений в действие означает, что Абонент ознакомлен с проведенными Оператором изменениями и принял их.
- 5.3.3. В зависимости от наличия технических возможностей Сети в одностороннем порядке вводить или исключать дополнительные бонусные Услуги, которые не указываются в Прейскуранте и не вносятся в Заказ. Информация о бонусных Услугах размещается на сайте Оператора.
- 5.3.4. Вносить изменения в Договор, настоящие Правила и другие Документы, поместив соответствующую информацию на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты вступления таких изменений в действие.
- 5.3.5. Устанавливать размер единицы тарификации Услуг и порядок оплаты неполной единицы тарификации.
- 5.3.6. Предоставлять дополнительную информацию посредством уведомления Абонента в текстовом и/или голосовом, и/или электронном виде.
- 5.3.7. При необходимости срочного информирования всех Абонентов Сети формировать однократную информационную интерактивную заставку на дисплее Абонентского терминала при выходе Абонента в Сеть.
- 5.3.8. При обращениях Абонента к Оператору с целью изменения набора Услуг или предъявления претензий, а также получения справочной информации вести запись и архив телефонных разговоров с Абонентом.
- 5.3.9. При модернизации Сети в одностороннем порядке изменить параметры настройки сетевого программного обеспечения Абонентского терминала. При этом Абоненту выдаются новые Атрибуты настройки.

5.3.10. В одностороннем порядке приостановить возможность пользования Услугами в случае нарушения Абонентом условий настоящих Правил (Договора), в том числе при задолженности Абонента, а равно при несоблюдении Абонентом нормативных правовых актов в области связи.

Под приостановлением возможности пользования Услугами следует понимать временное ограничение Абоненту доступа к Сети с даты, когда Оператору стало известно (установлено) о нарушении Абонентом принятых на себя обязательств, и до момента устранения Абонентом последствий, вызванных данным нарушением.

5.3.11. В одностороннем порядке расторгнуть Договор в установленном законом порядке в случае неустранения нарушений по п. 5.3.10.

5.3.12. Вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом. Ограничения доступа вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов нарушает общепринятые нормы использования сети Интернет.

5.3.13. Оператор не гарантирует:

возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Интернет;

абсолютную бесперебойность доступа к Услугам;

постоянное соединение с ресурсами в сети Интернет на максимально возможной скорости для выбранного Абонентом Тарифного плана.

5.3.14. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера в порядке, предусмотренном законодательством, временно прекратить или ограничить возможность пользования Услугами.

5.3.15. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательством России имеют право на приоритетное пользование Услугами.

#### **5.4. Обязанности Оператора.**

5.4.1. Произвести Подключение в сроки, согласованные в Заказе.

5.4.2. Обеспечивать круглосуточную возможность пользования Услугами (за исключением времени профилактических и ремонтных работ, как в Сети, так и в зоне ответственности провайдера верхнего уровня, либо работ третьих лиц, вызывающих отключение электропитания оборудования на магистральных Сети).

5.4.3. Предоставлять Абоненту необходимую и достоверную информацию о действующих Тарифных планах Оператора, описаниях всех Услуг Оператора и иные сведения, связанные с Услугами Оператора, которые Абонент вправе получить.

Указанная информация на русском языке в наглядной форме бесплатно доступна на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) и/или доводится до сведения Абонентов в офисе Оператора, расположенном по адресу:

- 140145, Московская область, г. Раменское, с. Речицы, ул. Совхозная, стр. 19, офис 1
- 140126, Московская область, Раменский район, с.Софьино, д.18

5.4.4. Выделить Абоненту в пользование на период действия Договора IP-адрес(а) и обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами в соответствии с заказанным им перечнем и объемом.

5.4.5. Открыть Лицевой счёт для Абонента при его регистрации в Сети.

5.4.6. Не реже одного раза в 30 мин. обновлять в Биллинге статистическую информацию о фактически полученных Абонентом от Оператора Услугах и Балансе Лицевого счета.

5.4.7. Выставлять Абоненту (юридическому лицу) счета за оказанные Услуги на основании показаний Биллинга в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, по реквизитам, указанным Абонентом в Договоре. Доставка оригиналов счетов юридическим лицам не производится.

5.4.8. Возобновлять возможность получения Услуг Абонентом в течение одного рабочего дня со дня оплаты Абонентом задолженности перед Оператором или представления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг (в случае приостановления возможности получения Услуг).

5.4.9. Предоставить Абонентам возможность ознакомления с настоящими Правилами в их действующей редакции в печатном виде в офисе Оператора, расположенном по адресу:

- 140145, Московская область, г. Раменское, с. Речицы, ул. Совхозная, стр. 19, офис 1
- 140126, Московская область, Раменский район, с.Софьино, д.18

5.4.10. Устранять в установленные п. 4.5.5. настоящих Правил сроки неисправности, препятствующие получению Услуг Абонентом.

5.4.11. При изменении Оператором параметров настройки в соответствии с п. 5.3.9. бесплатно провести настройки сетевого программного обеспечения в соответствии с Атрибутами настройки.

5.4.12. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

5.4.13. Вернуть Абоненту не позднее 20 (двадцати) календарных дней с момента расторжения (прекращения) Договора сумму, оставшуюся на Лицевом счёте Абонента на момент расторжения (прекращения) Договора за вычетом суммы фактически понесенных Оператором при оказании Услуг расходов и суммы денежных средств, полученных Абонентом в виде бонусов от Оператора.

## 6. Финансовые расчёты

### 6.1. Стоимость Услуг.

6.1.1. Учёт объема предоставленных Услуг и расчёты по предоставленным Абоненту Услугам ведутся Оператором в Биллинге. Абонент осведомлен и согласен, что Оператор своими техническими средствами осуществляет учёт потребляемых Абонентом Услуг и отражает их на Лицевом счёте, а также осуществляет контроль за состоянием Лицевого счёта Абонента.

6.1.2. Учёт трафика и расчёт оплаты за Услуги ведется по каждому IP-адресу отдельно.

6.1.3. При отрицательном Балансе лицевого счёта после списания Абонентской платы в начале Расчётного периода перенос не производится.

При смене Тарифного плана перенос не производится.

6.1.4. Трафик дополнительных Абонентских терминалов (IP-адресов) Абонента оплачивается по Тарифному плану основного Абонентского терминала.

Условия Тарифного плана распространяются на суммарный трафик основного и дополнительных Абонентских терминалов.

6.1.5. При положительном результате рассмотрения Оператором претензии Абонента о наличии перерывов в предоставлении возможности получения Услуг, продолжительностью сверх приведённой в п. 4.5.3., производится компенсация путём внесения средств на Лицевой счёт Абонента.

Сумма компенсации рассчитывается как 1/720 Абонентской платы за каждый час перерывов предоставления возможности получения Услуг сверх продолжительности перерывов, приведённой в п. 4.5.3.

### 6.2. Осуществление платежей Абонентом.

6.2.1. Общие положения.

6.2.1.1. Расчёты между Оператором и Абонентом производятся в рублях.

6.2.1.2. Авансовая система платежей применяется для безлимитных Тарифных планов. При авансовой системе платежей Абонент должен внести аванс (платёж) на свой Лицевой счет до 1 числа Расчётного периода.

Суммы авансовых платежей определяются самим Абонентом, исходя из выбранного Тарифного плана и набора заказанных дополнительных Услуг.

6.2.1.3. Абонент самостоятельно отслеживает состояние своего Лицевого счета в разделе Личный кабинет на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru).

6.2.2. Платежи Абонентов – физических лиц.

6.2.2.1. Оплата Подключения, а также дополнительных услуг, необходимых при проведении Подключения, производится в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня заключения Договора, но не менее одного рабочего дня до назначенной даты Подключения.

Сумма оплаты не зачисляется на Лицевой счет Абонента.

6.2.2.2. Одновременно с оплатой Подключения Абонент производит пополнение Лицевого счёта в размере, указанном в Прейскуранте.

6.2.2.3. Оплата за дополнительное подключение (переподключение) и дополнительные Услуги, вид оплаты которых определен как «Однократно», производится Абонентом в день согласования в Заказе стоимости заявленных работ.

6.2.2.4. Денежные средства учитываются на Лицевом счёте Абонента не позднее дня, следующего за днем оплаты.

6.2.2.5. Приём наличных платежей от Абонента осуществляется Агентами – уполномоченными юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями (ИП), имеющими соответствующие договоры с Оператором.

6.2.2.6. Оператор вправе не предоставлять возможность использования Услуги до момента приведения платёжного документа в соответствие в случае, если в платёжном документе Абонентом неверно указаны фамилия, имя, отчество, адрес подключения или номер Договора.

6.2.2.7. В случае поступления на Лицевой счёт излишних сумм, уплаченных Абонентом, данные суммы используются для оплат в следующих Расчётных периодах.

6.2.2.8. Способы осуществления и адреса расположения точек приёма платежей приведены в разделе «Оплата» сайта Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru). Комиссию за перевод денежных средств (в случае её наличия) оплачивает Абонент.

6.2.2.9. В случае оплаты предоставляемых Абоненту - физическому лицу Услуг юридическим лицом Абонент предоставляет Оператору оформленное гарантийное письмо от юридического лица, содержащее: гарантию оплаты за Абонента (с указанием номера Договора);

полное наименование юридического лица;

реквизиты юридического лица;

подписи руководителя, главного бухгалтера и печать.

Оператор не заключает договор с юридическим лицом, производящим оплату Услуг за Абонента.

Материальную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, Договором и иными Документами Оператора, перед Оператором несёт Абонент.

Оператор выставляет данному юридическому лицу счет на оплату и выдает счет-фактуру после проведения оплаты. В платёжном поручении должны быть указаны Ф.И.О. Абонента и номер Договора.



6.2.2.10. В течение всего срока действия Договора Услуги, предоставленные Оператором, будут считаться реализованными и принятыми в Расчётном периоде при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента в течение 20 рабочих дней по окончании Расчётного периода.

6.2.3. Платежи Абонентов – юридических лиц.

6.2.3.1. Расчёты между Оператором и Абонентом могут осуществляться только в безналичной форме.

6.2.3.2. Счёт на оплату Подключения выставляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты оформления Договора.

6.2.3.3. Абонент получает в офисе Оператора счёт на оплату Подключения и в течение 2 (двух) рабочих дней производит 100% предоплату.

6.2.3.4. Счёт за предоставленные Услуги выставляется в соответствии с выбранным Тарифным планом, заказанным Абонентом перечнем, объемом Услуг на основании показаний Биллинга Оператора. Счёт является безусловным подтверждением факта и объема оказанных Услуг за Расчётный период.

6.2.3.5. Оплата осуществляется по безналичному расчету по счету, выставленному Оператором в срок до 10-го числа текущего месяца. Получить электронную копию счета (формат PDF) можно:

- заказав через Личный кабинет на сайте Оператора рассылку на электронный почтовый ящик Абонента;
- распечатав счет непосредственно из Личного кабинета

до 1-го числа отчетного месяца.

Оригинал счета, Акт оказания услуг и счёт-фактуру Абонент может получить по запросу непосредственно в офисе Оператора

6.2.3.6. Неполучение или задержка в получении счёта Абонентом не является основанием для отказа от оплаты Абонентом Услуг или основанием для получения отсрочки, рассрочки по оплате.

6.2.3.7. Юридические лица имеют право вносить платежи авансом, без счёта, обязательно указав в разделе платёжного поручения «Назначение платежа» номер Договора.

6.2.3.8. В течение всего срока действия Договора Услуги, предоставленные Оператором, будут считаться реализованными и принятыми в Расчётном периоде при отсутствии письменных возражений (претензий) со стороны Абонента в течение 5 рабочих дней с момента получения Акта оказания услуг или его подписания.

### 6.3. Взимание Оператором оплаты за Услуги.

6.3.1. После Подключения взимание оплаты за все Услуги производится путем списания средств с Лицевого счета Абонента. Списание средств за дополнительное подключение (переподключение) и дополнительные Услуги, вид оплаты которых определен в Прейскуранте как «Однократно», производится в день оказания Услуги или на следующий рабочий день, в зависимости от вида Услуги.

6.3.2. Плата за выбранные Абонентом Услуги, вид оплаты которых определен в Прейскуранте как «Ежемесячно», списывается с Лицевого счета Абонента полностью за Расчётный период в начале Расчётного периода. Плата за первый (неполный) Расчётный период оказания таких Услуг снимается в первый день оказания Услуги пропорционально количеству дней до конца Расчётного периода. При этом количество Лимита трафика рассчитывается пропорционально списанной Абонентской плате.

6.3.3. Списание платы за Трафик сверх Лимита трафика производится по мере его потребления.

### 6.4. Порядок расчётов и предоставления Услуг при задолженности Абонента.

6.4.1. Задолженность Абонента возникает при отрицательном значении Баланса лицевого счёта. О наличии задолженности Абонент оповещается SMS-сообщением .

6.4.2. Возможность получения Услуг на всех Тарифных планах приостанавливается при переходе задолженности Порога доверия.

6.4.3. При пополнении Абонентом Лицевого счета до значения Баланса лицевого счёта, не переходящего Порога Доверия, предоставление возможности пользования Услугами автоматически возобновляется.

6.4.4. При наличии задолженности на начало Расчётного периода, Абонент должен устранить её до 1 числа Расчётного периода.

При сохранении указанной задолженности на начало расчётного периода Абоненту приостанавливается возможность пользования Услугами. У Абонента сохраняется доступ к разделу Личный кабинет на сайте Оператора [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru).

6.4.5. При сохраняющейся задолженности Абонента по п. 6.4.4 в течение полного Расчётного периода: Абоненту посылается предупреждение в письменном виде о намерении Оператора по истечении 6 (шести) месяцев с момента возникновения задолженности в одностороннем порядке расторгнуть Договор; в начале очередного и каждого следующего Расчётного периода с Лицевого счета Абонента списывается сумма в размере Абонентской платы за предоставление абонентской линии в пользование .

6.4.6. Предоставление возможности пользования Услугами автоматически возобновляется, если Абонент в пределах оговоренного в п. 6.4.5. срока (6 месяцев) одновременно:

погасил свою текущую задолженность;

внёс Абонентскую плату за текущий Расчётный период.

При этом Биллинг производит:

списание с Лицевого счёта Абонента суммы, равной Абонентской плате за Расчётный период, в котором была погашена задолженность;

## 7. Прочие условия

**7.1. Порядок предъявления претензий и исков.**

7.1.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по предоставлению Услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

7.1.2. Претензия предъявляется в письменной форме и регистрируется Оператором в день получения.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в предоставлении Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг или отказа в их оказании. К претензии прилагаются необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.

7.1.3. О результатах рассмотрения претензии Оператор в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии сообщает (в письменной форме по требованию Абонента, изложенному в претензии) предъявившему её Абоненту.

7.1.4. Требования предоставить детализацию трафика не принимаются по истечении 5 (пяти) рабочих дней по окончании Расчётного периода.

7.1.5. Претензии по перерывам в доступе к бонусным (п. 5.3.3.) Услугам не принимаются.

7.1.6. При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленный для её рассмотрения срок Абонент имеет право предъявить иск в суд.

**7.2. Ответственность Сторон.**

7.2.1. Стороны несут ответственность только за прямые доказанные убытки, причиненные одной Стороной другой в ходе исполнения Договора. Максимальная сумма возмещения убытков не может превышать Абонентской платы во время возникновения этих убытков. Упущенная выгода возмещению не подлежит.

7.2.2. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и непосредственно повлиявшей на возможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор в соответствии с законодательством вправе временно прекращать или ограничивать Абоненту возможность пользования Услугами.

7.2.3. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся обстоятельства, которые Стороны не могли предвидеть при заключении Договора и, в случае их наступления, не могли предотвратить разумными мерами, в том числе: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения и т.п.), пожары, обстоятельства общественной жизни (военные действия, крупномасштабные забастовки, эпидемии, аварии на энергоснабжающих предприятиях, инженерных сетях, линейно-кабельных сооружениях и коммуникациях, принятие нормативных актов органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующих исполнению обязательств по Договору и т.д.).

7.2.4. О наступлении, характере и прекращении обстоятельств, указанных в п. 7.2.3. настоящих Правил: Абонент обязан информировать Оператора письменно в течение 5 (пяти) дней с момента их наступления с указанием срока начала действия и ожидаемого срока прекращения обстоятельств; Оператор обязан разместить уведомление на официальном сайте [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) с указанием срока начала действия и ожидаемого срока прекращения обстоятельств. В случае отсутствия возможности размещения на сайте, уведомление Абонентов осуществляется через печатные средства массовой информации.

В случае возникновения спора Сторона, не исполнившая требования, указанные в настоящем пункте, теряет право ссылаться на наличие обстоятельств, указанных в п. 7.2.3. настоящих Правил.

7.2.5. Отсутствие денежных средств у Абонента не относится к категории обстоятельств непреодолимой силы.

7.2.6. Оператор не несет ответственности за недостатки получаемых Абонентом Услуг, если программное обеспечение, установленное на Абонентском терминале, является нелегальным или содержит вирусы и другие вредоносные компоненты.

7.2.7. Оператор не несет ответственности за недостатки получаемых Абонентом Услуг или неполучение Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного Абонентского терминала или Абонентского окончания в зоне ответственности Абонента.

**7.3. Внесение изменений в Договор и Документы Оператора.**

7.3.1. Изменения вносятся в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящими Правилами и Договором.

7.3.2. Изменения могут быть публичные и частные.

7.3.3. Публичные изменения:

вносятся Оператором в одностороннем порядке;

вступают в действие с даты, указанной в сообщении на официальном сайте [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru);

обязательны для исполнения Абонентами.

7.3.4. Публичные изменения вносятся Оператором в случае:

изменения законодательства Российской Федерации и Московской области и иных нормативных правовых актов органов государственной власти и органов местного самоуправления в сфере оказания телематических Услуг, налогообложения и/или изменения цен и тарифов на энергоносители и/или коммунальные Услуги;

увеличения стоимости продукции (работ, услуг) третьих лиц, повлекшее увеличение затрат Оператора на обслуживание Сети, ремонт и предоставление доступа к Сети передачи данных;  
несоответствия отдельных положений законодательству РФ;  
возникновения у Оператора технической и иной возможности расширить перечень и/или качество предоставляемых телематических Услуг;  
выявления редакционных неточностей, ошибок, описок и т.п.

7.3.5. К частным изменениям относятся изменения реквизитов Абонента (паспорта, адреса места жительства, телефона, и т.п.), смена Тарифного плана и набора Услуг. Частные изменения в Договоре на официальном сайте [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru) не публикуются.

7.3.6. По письменному заявлению Абонента Договор может быть переоформлен на:  
члена семьи Абонента, зарегистрированного по месту жительства Абонента;  
члена семьи Абонента, который на дату переоформления Договора является несовершеннолетним гражданином. До достижения 14-летнего возраста право на подачу заявления о переоформлении Договора от имени несовершеннолетнего гражданина имеют его законные представители.

#### **7.4. Прекращение действия Договора.**

7.4.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон или в порядке, установленном Гражданским кодексом РФ и/или Договором.

7.4.2. Абонент вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив письменное заявления Оператору о расторжении Договора.

7.4.3. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от обязанности возмещения убытков (п.5.2.31.), уплаты пени и от иной ответственности, установленной настоящими Правилами и/или законодательством РФ.

7.4.4. Неиспользованный остаток денежных средств с Лицевого счёта (за минусом бонусов) возвращается Абоненту в течение 20 (двадцати) календарных дней после получения Оператором заявления Абонента. Оплата за Подключение возврату не подлежат.

7.4.5. В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы и его последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, любая Сторона может расторгнуть Договор в одностороннем порядке или приостановить действия обязательств.

7.4.6. При отсутствии оплаты на лицевом счете Абонента более шести месяцев Договор считается расторгнутым. Расторжение договора не снимает с Абонента обязанности по оплате образовавшейся дебиторской задолженности. Повторное присоединение к Сети производится после заключения нового договора. При этом сохранение прежних сетевых атрибутов Абонента не гарантируется.

#### **7.5. Заключительные и переходные положения.**

7.5.1. В случаях, когда Абонент в соответствии с законом или договором имеет право не оплачивать абонентскую плату за предоставление доступа к сети Интернет, том числе прием и передача телематических электронных сообщений, за ним сохраняется обязанность ежемесячно оплачивать услугу по предоставлению доступа к сети связи Оператора (предоставление абонентской линии в пользование)..

7.5.2. Абонент принимает условие, что в сети Интернет содержатся материалы, выражающие (или отражающие) частное мнение третьих лиц и/или группы третьих лиц (а равно правительственных, неправительственных и/или общественных организаций, учреждений, фирм), в том числе сведения общественно-политического и социального характера, в которых для Абонента может, по его разумению, содержаться оскорбительная, неэтичная, дискриминационная информация (в разнообразии ее форм изложения и распространения). Оператор несёт ответственность и контролирует порядок и условия появления таких материалов только на своём официальном сайте [www.intronex.ru](http://www.intronex.ru).

7.5.3. Абонент осознаёт, что установленные на его Абонентском терминале программы антивирусной защиты не дают абсолютной гарантии невозможности заражения Абонентского терминала вредоносными программами из Сети и/или сети Интернет.

7.5.4. Абонент осознаёт, что программы антивирусной защиты и вредоносные программы по п. 7.5.3 могут как ухудшать качество предоставляемых Оператором Услуг, так и полностью блокировать получение Услуг.