

Правила предоставления услуги «Stels Домашний Интернет» Общества с ограниченной ответственностью "Меганет"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В этих правилах термины употребляются в таком значении:

Абонент - лицо, заключившее с Оператором договор о предоставлении Услуги.

Договор - договор о предоставлении услуги доступа к сети Интернет (Stels Домашний Интернет), который заключается между Абонентом и Оператором.

Дополнительные услуги - услуги Оператора или Контент - провайдеров, которые не входят в соответствующий Тарифный план и заказываются Абонентом отдельно в установленном, для соответствующей Дополнительной услуги, порядке.

Интернет-сайт - интернет-ресурс Оператора с доменным адресом <http://www.stels.net>

Контент-провайдер - субъект хозяйственной деятельности, который на основании договора с Оператором предоставляет Дополнительные услуги Абонентам в Сети Оператора, оплату за которые абонент может осуществить со своего лицевого счета.

Сеть Оператора - совокупность имущества и сооружений связи Оператора, объединенных в едином технологическом процессе для обеспечения предоставления Абонентам услуг.

Оператор - общество с ограниченной ответственностью «Меганет», которое владеет собственной Сетью и обслуживает ее, в соответствии с полученными в установленном порядке лицензиями. Адрес Оператора, контактные телефоны и e-mail указаны на Интернет-сайте.

Услуги - услуги доступа к сети Интернет, предоставляемые Оператором Абонентам в соответствии с действующим тарифным планом. Объемы передачи информации и максимальная скорость доступа указаны в тарифном плане.

Правила - правила предоставления услуги «Stels домашний Интернет» ООО «Меганет».

Личный кабинет - электронный интерфейс управления Услугой, доступ к которому Абонент осуществляет с помощью идентификаторов доступа.

Тарифный план - утвержденная Оператором система ставок в денежном выражении и правила их применения, согласно которым определяется размер платы за предоставление услуг Оператора.

1.2. Правила разработаны и утверждены в соответствии с действующим законодательством "О телекоммуникациях".

1.3. Правила регулируют отношения по поводу предоставления Оператором Абонентам услуг доступа к сети Интернет.

1.4. Правила являются обязательными для выполнения Оператором с момента их обнародования в средствах массовой информации. Для Абонента Правила являются обязательными только с момента заключения им договора. Правила для Абонентов является публичным предложением заключить Договор на условиях, изложенных в Правилах.

1.5. Услуга предоставляется Абоненту на основании Договора, который заключается между Абонентом и Оператором путем совершения сторонами действий, свидетельствующих о согласии соблюдать обнародованные Правила. Действиями, свидетельствующими о согласии соблюдать Правила, являются подписание сторонами акта приема-передачи при подключении Услуги. Договор считается заключенным в момент подписания сторонами указанного акта приема-передачи.

1.6. Договора являются публичными и бессрочными и действуют до их прекращения любой из сторон в порядке, установленном Правилами. Условия Договора изложены в Правилах и в условиях тарифных планов для абонентов, которые также должны быть

официально обнародованы в средствах массовой информации.

1.7. Условия Правил определяются Оператором самостоятельно в соответствии и во исполнение действующего законодательства. Правила могут быть изменены Оператором с обязательным уведомлением об этом Абонентов на Интернет-сайте и/или в других средствах массовой информации. В случае несогласия Абонента с изменениями, внесенными в Правила, такой Абонент обязан расторгнуть Договор в недельный срок с момента, когда он узнал или мог узнать об изменении Правил. Не расторжение договора и продолжение пользования Услугами свидетельствует о согласии Абонента с внесенными в Правила изменениями.

1.8. Средствами массовой информации, в которых публикуются Тарифные планы и изменения в них, является Интернет-сайт Оператора

2. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА.

21. При желании потребителя подключить Услугу, он должен обратиться любым доступным способом к Оператору с заявкой о подключении, сообщив адрес, по которому потребитель желает подключить Услугу и Тарифный план. В трехдневный срок рассмотрев заявку, Оператор связывается с потребителем, и, при наличии технической возможности предоставить Услугу, согласовывает дату и время подключения Услуги. В согласованное время и дату Оператор направляет по указанному потребителем адресу бригаду специалистов-монтажников, которые должны осуществить подключение.

22. Тарифный план может предусматривать обязательное внесение потребителем аванса до момента подключения Услуги. В таком случае подключение Услуги осуществляется только после зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

23. Перед выполнением монтажных работ потребитель должен предъявить специалисту-монтажнику документ с фотографией удостоверяющий личность.

24. Подключение осуществляется путем проведения от технической площадки Оператора к конечному оборудованию Абонента абонентской линии (кабеля типа «витая пара» кат.5 или 5е). По окончании выполнения работ по подключению специалист-монтажник демонстрирует потребителю работоспособность Услуги и предоставляет потребителю на подпись акт приема-передачи, которым удостоверяется работоспособность Услуги и ее надлежащее подключение.

25. После подписания акта приема-передачи (заключения договора) Абонент получает идентификаторы доступа к Услуге, а также памятку потребителя с перечнем способов оплаты Услуги.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент обязан:

3.1.1. Согласовать с владельцами (совладельцами) помещения, в котором будет осуществлено подключение конечного оборудования абонента, проведение Оператором кабеля и осуществление работ по подключению в определенное в договоре дату и время.

3.1.2. Своевременно вносить плату за Услуги согласно установленным в Правилах или в Договоре порядком расчетов. В случае, если Тарифный план предусматривает плату за подключение, такая плата должна быть уплачена до осуществления подключения.

3.1.3. Сообщать Оператору об отсутствии Услуг, допустим, вследствие повреждения Сети Оператора или сбоя оборудования Оператора в письменной форме, или телефонным звонком в техническую службу, или отправкой заявления через Личный кабинет.

3.1.4. Не выполнять модернизацию и/или программирование своего оборудования, которое может каким-либо образом повлиять на тарификацию услуг в сети Оператора или на функционирование сетевого оборудования Оператора. Сообщать Оператору в случае замены конечного оборудования Потребителя и/или, замены любых программных или

аппаратных средств, которые могут привести к изменению MAC-адреса конечного оборудования Потребителя.

3.1.5. Соблюдать ограничения в пользовании услугой, предусмотренные Правилами.

3.1.6. Не совершать каких-либо действий, осуществление или покушение на совершение которых предусматривает установленную уголовную, административную или имущественную ответственность.

3.1.7. Не использовать Услугу для перепродажи доступа к сети Интернет другим потребителям.

3.2. Абонент имеет право:

3.2.1. Заказывать у Оператора или Контент-провайдеров любые Дополнительные услуги, если они предлагаются Абоненту. Порядок заказа Дополнительных услуг указан в описании Дополнительных услуг.

3.2.2. При пользовании Услугами выбирать другие Тарифные планы, переход на которые разрешено Оператором. Переход на обслуживание по другому тарифному плану абонент может осуществить, обратившись в Абонентский отдел Оператора.

3.2.3. Получать от Оператора информацию о потребленных Услугах с помощью Личного кабинета.

3.2.4. Отправлять заявление через Личный кабинет, письменно сообщать, Оператору о любых претензиях, связанных с получением Услуг.

3.2.5. Отказаться от дальнейшего пользования Услугами Оператора и расторгнуть Договор в порядке, определенном Правилами.

3.2.6. Требовать бесплатной замены (или ремонта) Оператором модема и/или другого телекоммуникационного оборудования полученного в пользование от Оператора в случае, если оно выйдет из строя не по вине Абонента. В случае, если будет установлено, что указанное оборудование вышло из строя по вине Абонента, последний вправе потребовать замены оборудования после возмещения стоимости оборудования, которое вышло из строя по вине Абонента.

3.2.7. Временно приостановить получение Услуг с помощью Личного кабинета, или обратившись в Абонентский отдел Оператора, в соответствии с условиями и порядком предоставления такой Дополнительной услуги.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

4.1. Оператор обязан:

4.1.1. Предоставлять Абоненту Услуги круглосуточно, согласно действующих предельных нормативных уровней показателей качества. Оператор обязан устранять повреждения собственной телекоммуникационной сети в течение пяти дней с момента уведомления Абонентом о повреждении (если такие повреждения не требуют более длительного времени их устранения). Устранение неисправностей осуществляется при условии, что у Абонента, который сообщил Оператору о неисправности, на момент сообщения были средства на своем лицевом счете.

4.1.2. Обеспечивать правильность учета и применения тарифов предоставленных Услуг.

4.1.3. Уведомлять Абонентов об изменении или отмене существующего тарифного плана или о введении нового тарифного плана путем размещения соответствующего сообщения на интернет-сайте или в Личном кабинете, или в других средствах массовой информации не позднее, чем за 7 календарных дней до дня осуществления вышеуказанных изменений.

4.1.4. По требованию Абонента предоставлять информацию о лицензии Оператора на право обслуживания Сети Оператора, режим работы предприятия Оператора, условия и порядок предоставления основных и дополнительных услуг (предоставляемые Оператором), Тарифные планы, порядок и систему оплаты Услуг.

4.1.5. Восстановить предоставление Услуг в случае сбоя в работе оборудования Оператора и/или повреждения Сети Оператора в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения уведомления Абонента об отсутствии Услуг. В случае, если повреждения Сети Оператора

имеет масштабы влияния более чем на один микрорайон, указанный срок может быть продлен максимум до 10 рабочих дней.

4.1.6. Заменить Абоненту модем и/или другое телекоммуникационное оборудование (если такое предоставлялось Абоненту) в случае выхода его из строя. Замена должна быть осуществлена в течение 10 дней с момента получения от Абонента заявления о замене оборудования. Если будет установлено, что оборудование вышло из строя по вине Абонента, Оператор должен осуществить замену оборудования в течение 10 дней с момента оплаты Абонентом стоимости неисправного оборудования.

4.1.7. Принимать от Абонентов обращения, заявления, жалобы и предложения и давать на них ответы в установленный законодательством срок.

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. Вносить изменения в Правила путем публикации изменений на Интернет-сайте и размещения там же соответствующего уведомления о совершенных изменениях Правил.

4.2.2. Устанавливать новые Тарифные планы, оплату за Дополнительные услуги, отменять или изменять тарифные планы или оплату за Дополнительные услуги.

4.2.3. Временно, полностью или частично приостанавливать или ограничивать предоставление услуг в случаях, предусмотренных этими Правилами. В случае, если Оператор не прекратил либо не ограничил предоставление услуг, Абонент не освобождается от обязанности оплатить полученные услуги. Прекращение или ограничение предоставления услуг может быть осуществлено Оператором без какого-либо дополнительного уведомления Абонента.

4.2.4. Изменять сетевые идентификаторы и идентификаторы доступа Абонента по техническим причинам и по причине повышения уровня безопасности, предварительно сообщив об этом Абоненту не позднее, чем за 7 календарных дней в Личном кабинете.

4.2.5. Устанавливать ограничения по количеству подключений Услуг и Тарифных планов по одному адресу.

5. ПОЛОЖЕНИЕ О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ В СЕТИ ОПЕРАТОРА

5.1. В Сети Оператора Абонентам могут предоставляться различные Дополнительные услуги как самим Оператором, так и его партнерами (контент-провайдерами).

5.2. Заказом любой Дополнительной услуги считается фактическое осуществление Абонентом действия, которое свидетельствует о согласии на получение Дополнительной услуги.

5.3. В случае, если заказ Дополнительной услуги, которая предусматривает определенные периодические платежи произошел Абонентом случайно, последний должен до момента окончания расчетного периода, предусмотренного этой Дополнительной услугой, обратиться к Оператору с заявлением об отказе от дальнейшего использования случайно заказанной Дополнительной услугой.

5.4. За Дополнительные услуги, предоставляемые Контент-провайдерами, Оператор ответственности не несет. В случае возникновения у Абонента претензий к Дополнительным услугам контент-провайдеров, такой Абонент должен обратиться непосредственно к указанному Оператором Контент-провайдеру. Для этого Оператор должен предоставить Абоненту возможность получить информацию о наименовании и местонахождении Контент-провайдера, а также о средствах связи с ним.

5.5. Дополнительные услуги оплачиваются Абонентом в порядке, предусмотренном этими Правилами, для Услуг Оператора, если иной порядок не установлен в информации к соответствующей Дополнительной услуге.

5.6. Информация о Дополнительных услугах Оператора содержится на Интернет-сайте Оператора. Информация о Дополнительных услугах Контент-провайдеров содержится на Интернет-ресурсах Контент-провайдеров.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГАМИ

6.1. Оператор временно (на срок до 30 календарных дней) ограничивает или прекращает предоставление услуг Абоненту в каждом из следующих случаев:

- 6.1.1. При полном использовании Абонентом аванса на своем лицевом счете;
- 6.1.2. При не пополнении счета на сумму и в сроки, указанные в тарифном плане.
- 6.2. После соответствующего пополнения Абонентом своего личного абонентского счета Оператор восстанавливает предоставление услуг в полном объеме.
- 6.3. При пользовании Услугами и Дополнительными услугами запрещается:
 - 6.3.1. Ограничивать другим Абонентам доступ к Сети Оператора или препятствовать другим Абонентам пользоваться Услугами.
 - 6.3.2. Рассылать спам.
 - 6.3.3. Проводить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые программы, базы данных и другие составляющие программные элементы Сети Оператора и/или программ или Интернет-ресурсов любых других лиц.
 - 6.3.4. Осуществлять любые действия, которые влекут за собой нарушение работы оборудования, программного обеспечения или Интернет-ресурсов Оператора или любых других лиц, имея в виду действия, осуществление или покушение на совершение которых предусматривает установленную местным законодательством уголовную или административную ответственность.
 - 6.3.5. Использовать Услугу для осуществления действий, посягающих на деловую репутацию, честь и достоинство граждан, или на деловую репутацию организаций, при условии, что такие действия вызывают жалобы.
 - 6.3.6. Нарушать правила использования любых ресурсов сети Интернет, установленных владельцами этих ресурсов. Если Абонент не согласен с правилами использования любого ресурса, он должен немедленно отказаться от его использования.

7. ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 7.1. Тарифы на все виды Услуг (кроме тех, которые предоставляются Контент - провайдерами) устанавливаются Оператором самостоятельно.
- 7.2. Оператор имеет право формировать Тарифные планы, которые могут предусматривать различные условия оплаты, цены, круг Абонентов, для которых доступны такие Тарифные планы, территорию действия тарифного плана и различные условия получения услуг.
- 7.3. Тарифные планы могут быть срочными и бессрочными. Срочный Тарифный план такой, в котором Оператор прямо указал его срок действия. Все остальные являются бессрочными.
- 7.4. Тарифные планы и тарифы на любые Дополнительные услуги могут быть изменены или отменены Оператором при условии осуществления оповещения Абонентов не менее, чем за 7 дней до даты такого изменения или отмены, путем размещения информации на сайте Оператора.
- 7.5. Абоненты осуществляют оплату Услуг с помощью платежных терминалов, платежных Интернет - систем и другими указанными Оператором способами.
- 7.6. Оператор имеет право устанавливать размер единицы тарификации своих услуг и порядок расчета неполной единицы тарификации. Единица тарификации указывается в каждом конкретном Тарифном плане.
- 7.7. Тарифные планы могут предусматривать возможность платной или бесплатной смены одного тарифного плана на другой. В таком случае, тарифы на смену тарифного плана указываются в условиях тарифного плана, на который осуществляется изменение (переход).
- 7.8. В случае, если абонентская плата (если такое предусматривает Тарифный план) начислялась на время наступления перерыва в предоставлении Услуг в связи с повреждением Сети Оператора, она подлежит перерасчету при условии, что абонент сообщит Оператору о повреждениях, в соответствии с местным законодательством.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение условий Правил и/или Договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и Правилами.

8.2. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей. Суммы, ошибочно зачисленные Абонентом на другие счета, Оператором не компенсируются.

8.3. Стороны не несут ответственности за косвенные убытки и упущенную выгоду.

8.4. Провайдер не несет имущественной ответственности перед Абонентом за ущерб, причиненный оборудованию Абонента вследствие природных явлений (ураган, гроза, молния, землетрясение и т.п.)

8.5. В случае потери, повреждения или невозврата Абонентом в течение 10 дней с момента прекращения действия договора полученного от Оператора коммутационного оборудования Абонент обязан возместить Оператору стоимость утраченного, поврежденного или просроченного к возврату телекоммуникационного оборудования.

8.6. Абонент несет ответственность за содержание в исправном состоянии абонентской линии на территории квартиры (частного жилого дома). Оператор несет ответственность за содержание в исправном состоянии абонентской линии вне квартиры (частного жилого дома) Абонента.

9. ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Договор, может быть, расторгнут любой из сторон в одностороннем порядке только в случаях, предусмотренных этим разделом или Договором.

9.2. В одностороннем порядке Договор, может быть, расторгнут по инициативе Абонента в следующих случаях:

9.2.1. Несогласия с изменением Оператором тарифов. Данное право Абонент может реализовать в течение 7 календарных дней с момента, когда он узнал или мог узнать об изменении тарифов.

9.2.2. В отсутствии необходимости в дальнейшем пользовании Услугами Оператора, при условии, что средства на лицевом счете отсутствуют. О расторжении Договора Абонент должен сообщить Оператору письменно. В письменном сообщении Абонент должен указать желаемую дату расторжения договора.

9.2.3. Пользуясь услугой «Отключение», через Личный кабинет. Условия активации услуги указаны в соответствующем разделе Личного кабинета.

9.3. В случае, если у Абонента, что желает расторгнуть Договор, на лицевом счете остаются деньги, такой Договор может быть расторгнут только по соглашению сторон с обязательным подписанием соглашения о расторжении, в которой указывается срок возврата денег Абоненту после расторжения Договора.

9.4. В одностороннем порядке Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора в каждом из следующих случаев:

9.4.1. В случае, если Абонент в течение 30 календарных дней с момента приостановления или ограничения предоставления Услуги не пополнил свой лицевой счет. В таком случае оператор может не совершать отдельного предупреждения Абонента о расторжении Договора, поскольку договор будет считаться прекращенным, а конечное оборудование Абонента отключенным, в первый день после истечения указанного 30-дневного срока.

9.4.2. В случае, если Оператор обнаружит, что данные, которые ему сообщил Абонент при заключении Договора, являются ложными или если окажется, что владельцы помещения, в котором осуществлено подключение Услуги не давали своего согласия на подключение Услуги. В таком случае Оператор должен предупредить абонента о расторжении Договора не менее чем за 7 календарных дней до даты расторжения.

9.4.3. В случае нарушения Абонентом ограничений в пользовании Услуги, предусмотренные п. 6.3. Правил. При этом Оператор должен предупредить абонента о расторжении Договора не менее чем за 1 календарный день до расторжения. По своему усмотрению Оператор может установить в предупреждении о расторжении Договора срок

устранения нарушений. В таком случае, при не устранении Абонентом совершенных нарушений, Договор будет считаться прекращенным в указанный в предупреждении срок.

9.4.4. При прекращении деятельности по оказанию Услуг вообще или в определенном регионе. В таком случае Оператор должен сообщить Абоненту о прекращении действия Договора не менее чем за 90 календарных дней до даты прекращения.

95. Из других оснований, предусмотренных в Договоре и местном законодательстве. О расторжении Договора на основании, предусмотренным п.9.4. Оператор по своему выбору: письменно, путем сообщения в Личном кабинете или иным образом уведомляет Абонента.

96. После расторжения Договора Оператор может осуществить демонтаж абонентской линии.

10. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ

10.1. В случае возникновения у Абонента жалоб или предложений, он может обратиться к Оператору с устным заявлением, позвонив в информационно-консультационный центр Оператора или обратиться к нему с письменным заявлением, в котором указать суть проблемы, свое имя и фамилию, а также обратный адрес. Оператор, получив письменное заявление, должен его рассмотреть и в 30-дневный срок предоставить письменный ответ (или в форме, в которой просит Абонент). В случае, если полученное обращение или заявление содержит просьбу или требование совершить определенные действия, Оператор, в случае согласия совершить эти действия, совершает их без дополнительного письменного уведомления, за исключением случая, когда по существу просьбы или требования не следует необходимость уведомления Абонента об удовлетворении просьбы или требования.

10.2. Споры между сторонами рассматриваются судом в порядке, предусмотренном действующим местным законодательством.

10.3. При подключении Услуг или восстановлении их предоставления персонал Оператора не обязан осуществлять настройку конечного оборудования Абонентов.

10.4. Адрес для направления жалоб (заявлений, обращений): 83015, г. Донецк, ул. Артема, 135.

10.5. В случае изменения наименования, организационно-правовой формы или местонахождения Оператора, он обязан сообщить об этом Абонента в Личном кабинете или на Интернет-сайте Оператора не позднее чем в 20-дневный срок с момента вступления в силу изменений

10.6. В случае изменения фамилии Абонента он обязан сообщить об этом в течение 20 дней с момента изменения фамилии.

11. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА:

ООО «Меганет» 83001, г. Донецк,

Ворошиловский р-н., пр. Гринкевича, д.2

Почтовый адрес: 83001, г.Донецк, пр. Гринкевича, д.2

ИКЮЛ 32906591

Тел./факс: +38(062) 3320320