

УТВЕРЖДАЮ:

09.01.2017

Директор ООО «РусКом Плюс»

Ионов Н.И.
МП



РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «РУСКОМ ПЛЮС»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент определяет особенности оказания ООО «РусКом Плюс» услуг:
- по обслуживанию персональных компьютеров и серверов,
 - по предоставлению во временное пользование виртуального выделенного сервера (VDS),
 - по предоставлению во временное пользование выделенного сервера (DS),
 - по размещению веб-сайта или иного ресурса Заказчика на оборудовании Исполнителя (хостинг),
 - по размещению оборудования (сервера) Заказчика на технологической площадке Исполнителя (collocation) и связанных с ними услуг связи;

2. Определение терминов

- 2.1. **Заказчик** — пользователь услугами связи, с которым Исполнитель заключил возмездный договор об оказании услуг (физическое или юридическое лицо).
- 2.2. **Абонентская плата** — зафиксированный в договоре в соответствии с Прейскурантом Исполнителя ежемесячный платеж, взимаемый с Заказчика и не зависящий от времени либо объема его пользования соответствующей услугой Исполнителя.
- 2.3. **Вредоносное программное обеспечение** — программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Заказчика, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия Заказчика, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;
- 2.4. **Лицевой счет** — запись в расчётно-информационной системе Исполнителя, создаваемая при регистрации Заказчика и учитывающая поступление от него денежных средств и потребление Заказчиком услуг Исполнителя (расходование денежных средств).
- 2.5. **Незапрашиваемый трафик** — анонимные широковещательные пакеты, направляемые на IP-адрес Заказчика из сети Интернет.
- 2.6. **Исполнитель** — оператор связи ООО «РусКом Плюс», оказывающий услуги связи на основании лицензий.
- 2.7. **Плата за оказываемые услуги** — платеж, взимаемый с Заказчика исходя из реального объема потреблённой им услуги (оплата за объем всей полученной информации).
- 2.8. **Предоставление возможности доступа к услугам связи по передаче данных** — обеспечение одним оператором связи возможности получения его абонентом услуг связи по передаче данных, оказываемых другим оператором связи.
- 2.9. **Соединение по сети передачи данных (сеанс связи)** — установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее Заказчику передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию.
- 2.10. **Спам** — телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределённому кругу лиц, доставленное Заказчику без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нём несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;
- 2.11. **Тарифный план** — совокупность ценовых условий, при которых Исполнитель предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.
- 2.12. **Трафик** — нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.
- 2.13. **Узел связи** — принадлежащие Исполнителю средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

3. Порядок заключения договора об оказании услуг.

- 3.1. Услуги связи оказываются Исполнителем на основании договора с Заказчиком.

- 3.2. Исполнитель имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных.
- 3.3. Перед заключением договора Заказчику необходимо внимательно ознакомиться с договором об оказании услуг, настоящим Регламентом, условиями проводимых Исполнителем акций и условиями выбранного им из Прейскуранта Исполнителя тарифа (тарифного плана), услуги. Заключение договора подразумевает согласие Заказчика со всеми положениями договора, проводимых акций и настоящего Регламента.
- 3.4. Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается Заказчику.
- 3.5. Для заключения договора:
- гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
 - представитель юридического лица предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа), а также копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
 - индивидуальный предприниматель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.
- Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределённый срок.
- 3.6. Заказчик может пользоваться услугами Исполнителя только после подписания договора, внесения им предусмотренных договором и Прейскурантом платежей в адрес Исполнителя.
- 3.7. Для пользования услугами связи Заказчик обязан применять пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям.
- Обязанность по предоставлению пользовательского (оконечного) оборудования и абонентского терминала возлагается на Заказчика, если иное не предусмотрено договором между ним и Исполнителем.

4. Обязанности Исполнителя

- 4.1. обеспечить оказание Заказчику услуг, обусловленных договором между ним и Исполнителем, в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Исполнитель вправе прервать оказание услуг для проведения необходимых плановых и ремонтных работ с оборудованием и средствами связи, используемыми для оказания услуг, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в оказании услуг при условии заблаговременного уведомления о них Заказчика не позднее чем за 12 часов (с указанием продолжительности таких работ) в порядке, установленном п.4.3. настоящего Регламента.
- Не являются перерывами в оказании услуги не подлежат никакой компенсации со стороны Исполнителя перерывы, вызванные неполадками в оборудовании Заказчика или третьих лиц.
- 4.2. вести учёт услуг, оказанных Заказчику, в расчётно-информационной системе.
- 4.3. публиковать официальные сообщения, связанные с оказанием услуг Заказчикам, изменением стоимости, порядка оказания услуг, условий проводимых акций, изменении или введении новых тарифов (тарифных планов), на веб-сайте Исполнителя (www.rk1.ru). Информация об изменениях тарифов (тарифных планов) публикуется не менее чем за 10 календарных дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов путем размещения в местах работы с Заказчиками и/или на веб-сайте Исполнителя (www.rk1.ru).
- 4.4. через веб-сайт Исполнителя (www.rk1.ru) предоставлять Заказчику информацию о состоянии его лицевого счета, а также статистическую информацию по оказанным ему услугам. При регистрации Заказчика в расчётно-информационной системе Исполнитель заносит сетевые реквизиты Заказчика для предоставления ему возможности просмотра информации о состоянии своего лицевого счета через сеть Интернет.
- 4.5. за свой счёт обеспечивать работоспособность и сохранность принадлежащих ему оборудования узла связи, кабеля, соединяющего узел связи с оборудованием (офисом) Заказчика, необходимых для оказания ему Исполнителем услуг, обусловленных заключённым между ними договором.
- 4.6. устранять в срок, не превышающий 10 (Десять) рабочих дней, неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.

5. Права Исполнителя

- 5.1. в одностороннем порядке вносить изменения в стоимость оказания услуг (изменять и вводить новые тарифы (тарифные планы), в условия проводимых акций и порядок оказания услуг, настоящий Регламент при условии публикации информации об изменениях в порядке, предусмотренном п.4.3. настоящего Регламента. Дополнительное согласование с Заказчиком опубликованных Исполнителем изменений не требуется. В случае несогласия Заказчика с указанными изменениями он вправе в одностороннем порядке отказать от исполнения договора путем направления в адрес Исполнителя письменного заявления. Продолжение пользования услугами Исполнителя по истечении 10 дней с момента уведомления рассматривается как согласие Заказчика с изменениями.
- 5.2. временно приостанавливать или ограничить оказание услуг Заказчику в случае нарушения им требований, предусмотренных договором, настоящим Регламентом, а также в случаях, установленных

действующим законодательством, в том числе срока оплаты оказанных услуг, до момента устранения нарушения.

- 5.3. осуществлять ограничение скорости доступа к сети Интернет в случае использования Заказчиком более 30% дневного объема услуг на максимально высоких скоростях — не менее 80% мощности предоставляемого канала со стороны Исполнителя;
- 5.4. осуществлять ограничение отдельных действий Заказчика, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи и оборудования Исполнителя.
- 5.5. производить массовую рассылку электронных сообщений (в т.ч. SMS — сообщений) своим Заказчикам, связанных с оказанием им услуг;
- 5.6. модернизировать сеть связи и производить в ней технические и/или иные изменения, влияющие на пользование услугами Исполнителя, прибегая к временному ограничению или прекращению оказания услуг Заказчикам.

6. Обязанности Заказчика

- 6.1. до заключения договора с Исполнителем ознакомиться с настоящим Регламентом, условиями оказания выбранной услуги, выбранного им из Прейскуранта Исполнителя тарифа (тарифного плана).
- 6.2. своевременно оплачивать услуги Исполнителя, в порядке и размере, установленном договором и выбранным Заказчиком тарифом (тарифным планом);
- 6.3. контролировать наличие денежных средств на своем лицевом счёте и своевременно пополнять его, не допуская обнуления или отрицательного значения баланса своего лицевого счёта, если иное не предусмотрено договором между сторонами.
- 6.4. незамедлительно извещать Исполнителя по телефонам, указанным на сайте Исполнителя, обо всех случаях аварийных ситуаций, ненадлежащего качества или перерывах в оказании услуг.
- 6.5. ежедневно знакомиться с официальной информацией Исполнителя, связанной с обслуживанием Заказчиков, изменением условий и порядка оказания услуг, изменением стоимости услуг, и публикуемой им на веб-сайте www.rkl.ru.
- 6.6. обеспечить конфиденциальность (неразглашение) своих сетевых реквизитов и самостоятельно ограничить доступ неуполномоченных третьих лиц к абонентскому терминалу для пользования услугами Исполнителя от имени Заказчика и просмотра информации о состоянии лицевого счёта Заказчика в расчетно-информационной системе Исполнителя.
- 6.7. незамедлительно сообщать Исполнителю письменно об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения Заказчика, кроме того, в срок не позднее пяти рабочих дней — обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса для выставления счёта и письменных уведомлений, контактных номеров телефонов и факсов.
- 6.8. использовать для получения услуг пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям, самостоятельно настраивать его, а также за свой счёт содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в сфере ответственности Заказчика, соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 6.9. предпринимать самостоятельные меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;
- 6.10. препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.
- 6.11. сообщить Исполнителю свой адрес электронной почты для отправки на него счетов на оплату услуг по договору и уведомлений, связанных с оказанием услуг.

7. Права Заказчика

- 7.1. пользоваться услугами Исполнителя по собственному усмотрению и в любых целях, кроме запрещенных действующим законодательством РФ, не нарушая при этом требований законодательства РФ, заключенного с Исполнителем договора, настоящего Регламента и права третьих лиц.
- 7.2. требовать от Исполнителя оказания услуг в соответствии с настоящим Регламентом и заключенным с ним договором.
- 7.3. приостановить пользование услугами Исполнителя при условии заблаговременной подачи Исполнителю соответствующего письменного заявления (не позднее, чем за один рабочий день) и отсутствия задолженности за ранее оказанные Исполнителем услуги.
- 7.4. поменять выбранный ранее тариф (тарифный план) путем подачи в адрес Исполнителя письменного заявления, которое становится неотъемлемой частью заключенного между Исполнителем и Заказчиком договора на оказание услуг, до 01-го числа расчетного периода. Заявление о смене тарифа (тарифного плана) может быть подано Заказчиком лично в офисе Исполнителя либо — Заказчиками-физическими лицами — на веб-сайте Исполнителя www.rkl.ru программными средствами. Заявление на смену тарифа (тарифного плана) принимается Исполнителем при условии отсутствия у Заказчика задолженности за ранее оказанные услуги (при положительном балансе его лицевого счета), а также — если данное условие предусмотрено выбранным Заказчиком новым тарифом (тарифным планом). Смена тарифа (тарифного плана) производится без взимания платы с 01 числа месяца, следующего после получения Исполнителем заявления Заказчика.

- 7.5. минимальным сроком действия выбранного Заказчиком тарифа (тарифного плана) является один календарный месяц.
- 7.6. в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных Заказчиком расходов по оказанию ему услуг. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется разделом 12 настоящего Регламента.

8. Правила пользования услугой

- 8.1. При пользовании услугами Исполнителя запрещается:
 - 1) распространение вредоносного программного обеспечения (вирусных программ или других компонентов, приравненных к ним);
 - 2) распространение спама;
 - 3) осуществлять самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Исполнителя, Интернет, включая уголовно наказуемые деяния (в частности, причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребления доверием, неправомерный доступ к компьютерной информации, создание, использование и распространение вредоносных программ для ЭВМ, нарушение правил эксплуатации ЭВМ, системы ЭВМ или их сети);
 - 4) нарушение авторских и/или иных охраняемых законом прав на информацию, представленную в сети Интернет;
 - 5) отправлять или делать доступной по сети Интернет третьим лицам любую информацию, распространение которой запрещено законодательством РФ или нормами международного права.
 - 6) нарушать правила использования любых ресурсов сети Интернет, установленные Исполнителем и/или владельцами этих ресурсов. Если Заказчик не согласен с правилами использования какого-либо ресурса, он должен немедленно отказаться от его использования.
 - 7) несанкционированное сканирование Заказчиком любого диапазона IP-адресов;
 - 8) самовольное изменение IP/MAC -адреса сетевой карты Заказчика;
 - 9) фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть связи;
 - 10) передача на оборудование сети связи бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объёмах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных её элементов.
- 8.2. Если иное не предусмотрено заключенным между Исполнителем и Заказчиком договором, в стоимость услуг Исполнителя не входит обучение Заказчика навыкам работы на персональном компьютере, в сети связи (включая сеть Интернет), настройка или диагностика абонентского оборудования, прокладка кабеля в квартире (офисе) Заказчика, включая укладку его в кабель-канал. Все дополнительные услуги оказываются Исполнителем за отдельную плату по письменному заявлению Заказчика и/или заключаемому между ними отдельному договору.

9. Оплата услуг

- 9.1. Счёт, выставляемый Заказчику за оказанные услуги, является расчётным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах Заказчика, и является безусловным подтверждением факта и объёма оказанных Исполнителем услуг в расчётном месяце.
- 9.2. Если иное не предусмотрено договором с Заказчиком, расчётный период, за который выставляется счёт за оказание услуг связи, составляет один календарный месяц.
- 9.3. Исполнитель обязан обеспечить доставку Заказчику счёта для оплаты оказанных услуг. Доставка счетов осуществляется, если данная услуга предусмотрена выбранным Заказчиком тарифным планом, порядком оплаты услуг и/или заказана Заказчиком. Заказчик может самостоятельно получить выставленный Исполнителем счёт за услуги, оказанные ему Заказчиком в отчётном месяце, в режиме реального времени стандартными средствами в расчётно-информационной системе Исполнителя либо при личном обращении в офис Заказчика.
- 9.4. Неполучение или задержка в получении счёта не является основанием для отказа Заказчика от оплаты услуг или основанием для отсрочки платежа.
- 9.5. Информация о действующих тарифах (тарифных планах) доступна Заказчикам в режиме реального времени на сайте Исполнителя (www.rkl.ru).
- 9.6. Оплата услуг осуществляется путём наличного или безналичного расчёта в российских рублях.
- 9.7. Моментом исполнения обязательства Заказчика по оплате услуг Исполнителя считается момент поступления денежных средств на расчётный счёт или в кассу Заказчика либо в кассу уполномоченного Заказчиком лица.
- 9.8. Оплата услуг может производиться посредством авансового либо отложенного платежа в соответствии с выбранным Заказчиком тарифом и (или) тарифным планом.
- 9.9. При расчётах посредством отложенного платежа оплата осуществляется по окончании расчётного периода. Услуги связи оплачиваются в срок, предусмотренный заключенным между сторонами договором, либо — если договор не содержит указания на срок платежа — не позднее 30 числа месяца следующего за расчётным.

- 9.10. В разделе «Назначение платежа» всех платёжных документов Заказчика обязательна ссылка на номер его договора с Исполнителем. В случае, если Заказчик имеет несколько лицевых счетов и назначение платежа Заказчиком не указано, Исполнитель вправе самостоятельно определить назначение платежа и направить поступившие от Заказчика денежные средства на погашение образовавшейся ранее задолженности Заказчика за услуги или учесть их в качестве аванса за услуги по любому из лицевых счетов Заказчика.
- 9.11. Заказчик полностью ответственен за неразглашение и сохранность своих персональных сетевых реквизитов, необходимых для пользования услугами и служащих для идентификации Заказчика. Заказчик обязуется оплачивать все счета за услуги Исполнителя, вызванные действиями лиц, использовавших имя Заказчика, его абонентский терминал и/или личные сетевые реквизиты, по ценам, действовавшим в момент совершения этих действий.
- 9.12. **Особенности расчётов с юридическими лицами.** Доставка счёта производится Исполнителем в срок не позднее 10 дней с момента его выставления по электронной почте на адрес электронной почты Заказчика, указанный им в договоре, без уведомления о его получении. В случае наличия у Заказчика средств электронного документооборота доставка счетов, счетов-фактуры, актов выполненных работ производится с их использованием.
В случае отсутствия у Заказчика адреса электронной почты счёт предоставляется ему в указанный срок в офисе Исполнителя.
- 9.13. Услуга по доставке счёта почтой или курьером в адрес Заказчика-юридического лица платная. Размер платы за услугу по доставке устанавливается Исполнителем самостоятельно. Услуга по доставке счёта в адрес Заказчика-юридического лица заказывается Заказчиком путем подачи в адрес Исполнителя письменного заявления.
- 9.14. Доставка счёта в адрес электронной почты Заказчика осуществляется Исполнителем бесплатно.
- 9.15. **Особенности расчётов с физическими лицами.** Приём платежей от физических лиц за оказываемые Исполнителем услуги производится в офисах Заказчика, в банках, через обслуживаемые данными банками банкоматы, а также с помощью терминалов платёжных систем, перечень которых публикуется на веб-сайте Заказчика (www.rkl.ru).
- 9.16. Доставка Исполнителем счёта может осуществляться дополнительно в электронном виде на адрес электронной почты Заказчика, указанный Заказчиком в договоре, без уведомления о его получении.

10. Ответственность сторон

- 10.1. За невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Заказчик и Исполнитель несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, настоящим Регламентом и заключенным между сторонами договором.
- 10.2. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажет, что их исполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. При этом к обстоятельствам непреодолимой силы относятся: землетрясения, наводнения, пожары, аварии на транспорте, мятежи, гражданские беспорядки, забастовки персонала Исполнителя, война и военные действия, публикация нормативных актов запрещающего характера; действия третьих лиц, повлекшие неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств по договору, в т.ч. все виды хищения оборудования Исполнителя.
- 10.3. Исполнитель не несёт ответственности за содержание информации, передаваемой и получаемой Заказчиком по сети связи. При передаче по сети Исполнителя конфиденциальной информации Заказчик должен предусмотреть собственные меры, обеспечивающие ограничение несанкционированного доступа к передаваемой информации.
- 10.4. Исполнитель не гарантирует абсолютную бесперебойность услуг и не несёт ответственности перед Заказчиком за задержки, перебои и ухудшение качества оказываемых услуг, происходящие прямо или косвенно по причинам, которые находятся вне сферы контроля со стороны Исполнителя.
- 10.5. Исполнитель не дает гарантию того, что предлагаемое программное обеспечение или любые другие материалы, полученные Заказчиком через сеть Интернет, не содержат компьютерные вирусы и другие вредоносные компоненты.
- 10.6. Исполнитель не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причинённый Заказчику в результате использования или невозможности пользования услугами или понесённый им в результате ошибок, перерывов в работе, удаления файлов, дефектов, задержек в передаче данных и т.п. Исполнитель не несёт ответственности за упущенную выгоду Заказчика при пользовании услугами.
- 10.7. Заказчик полностью ответственен за сохранность своих сетевых реквизитов и за убытки, которые могут возникнуть по причине их несанкционированного использования.

11. Разрешение споров

- 11.1. Стороны принимают необходимые меры к урегулированию любых спорных вопросов путем переговоров.

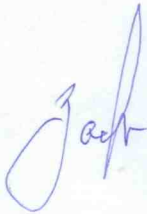
- 11.2. Претензии по работе Заказчика подаются и рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством РФ о связи и/или договором.

12. Прочие условия

- 12.1. Договор об оказании услуг может быть расторгнут в любое время по письменному соглашению сторон.
- 12.2. Действие договора между Заказчиком и Исполнителем может быть досрочно прекращено по инициативе Заказчика только после оплаты оказанных ему Исполнителем услуг.
- 12.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования его текста на веб-сайте Исполнителя (www.rk1.ru).
- 12.4. Изменения в настоящий Регламент вносятся на основании приказов руководителя Исполнителя и подлежат обязательному опубликованию на его веб-сайте.
Если по истечении 10 календарных дней с момента публикации изменений Заказчик не направил в адрес Исполнителя письменное уведомление об отказе от принятия изменений, они считаются принятыми Заказчиком.
Если после вступления изменений в силу Заказчик продолжил пользование услугами Исполнителя, изменения считаются принятыми Заказчиком.
- 12.5. Если в результате изменений в действующем законодательстве положения настоящего Регламента будут ему противоречить, действие указанных положений без ущерба остальным нормам Регламента прекращается.
- 12.6. Настоящий Регламент размещается на веб-сайте Исполнителя (www.rk1.ru).

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юр. отдела



Захаров А.П.



Прошито пронумеровано на

6 ЛИСТАХ

Директор ООО «РусКом»

