

***ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ (для физических лиц)***

**1. Введение**

- 1.1. Настоящие Правила представляют собой обязательные условия, на которых допускается заключение и исполнение договоров предоставления услуг доступа в Интернет.
- 1.2. Если отдельным соглашением сторон установлены иные правила предоставления услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.
- 1.3. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.
- 1.4. Настоящие Правила разработаны с учетом Гражданского кодекса РФ, Федерального закона «О связи», Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», Постановления Правительства РФ «Об утверждении правил оказания услуг связи по передаче данных», Закона РФ «О защите прав потребителей».
- 1.5. Оператор предоставляет телематические услуги связи (доступа в Интернет) на основании лицензий:
  - 1.5.1. Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 183767 от 08.11.2015 г. на оказание телематических услуг связи.
  - 1.5.2. Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 183769 от 21.07.2019 г. на оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.
  - 1.5.3. Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 183768 от 08.11.2015 г. на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.
- 1.6. Ознакомиться с настоящими Правилами Абонент может на официальном сайте ООО «Невалинк» в разделе «О компании» (<https://www.nevalink.net/company.html>) или на доске информации в Центре обслуживания абонентов по адресу: Санкт-Петербург, пр. Луначарского, 56 в часы работы центра.

**2. Термины и определения**

Для целей понимания настоящих Правил используются следующие термины и определения:

"Абонент" – физическое лицо, заключившее договор с Оператором на предоставление услуг доступа в Интернет с выделением уникального кода идентификации (далее – Договор);

"абонентская линия" - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

"абонентская плата" - фиксированный платеж, который Оператор устанавливает для Абонента за доступ на постоянной основе к Услугам на протяжении установленного периода независимо от факта использования Абонентом Услуг;

"абонентский интерфейс" - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи с пользовательским (оконечным) оборудованием;

"абонентский терминал" - пользовательское (оконечное) оборудование, используемое абонентом для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии;

*«вредоносное программное обеспечение»* - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

*«доступ в Интернет»* - совокупность действий Оператора связи по подключению оконечного оборудования или локальной сети Абонента/пользователя к сети оператора (см. *«предоставление доступа к сети передачи данных»*) и обеспечению возможности доступа Абонента/пользователя к ресурсам и услугам Интернет;

*"личный кабинет"* (Единый личный кабинет или ЕЛК) - система, обеспечивающая Абоненту интерфейс для удаленного управления услугами Оператора связи (контроль состояния Лицевого счёта, получение информации о выставленных счетах, оплаченных услугах, оплату различными способами услуг, добавление и удаление услуг и т.д.);

*"лицевой счет Абонента"* (ЛС) – персональный счет, на котором отражаются поступления средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты услуг связи, оказанных в соответствии с договором.

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

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

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

*"предоставление доступа к сети передачи данных"* - совокупность действий оператора связи сети передачи данных по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных или обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи по передаче данных;

*"соединение по сети передачи данных (сеанс связи)"* - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту передавать информацию;

*"техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных"* - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

*"узел связи сети передачи данных"* - средства связи, выполняющие функции систем коммутации;

*"тарифный план"* - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных и определяется количеством предоплаченной или потребленной информации в течение расчетного периода, размером абонентской платы за один расчетный период, стоимостью превышенного количества потребленной информации и скоростью доступа в глобальную сеть интернет и сеть передачи данных оператора связи.

*"расчетный период"* – отрезок времени равный одному месяцу, в течение которого Абоненту предоставляется определенное количество Мегабит скорости Интернет-трафика, согласно, тарифного плана, который был выбран Абонентом на момент начала действия расчетного периода.

### **3. Порядок и условия заключения, приостановления, изменения и прекращения действия Договора**

3.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом:

3.1.1. Договор может быть заключен путем личного обращения Абонента в Центр обслуживания абонентов по адресу: Санкт-Петербург, пр. Луначарского, 56, или путем оставления Абонентом заявки на сайте Оператора на предоставление доступа к сети Интернет или по телефону 8(812)601-0-701.

После поступления от Абонента заявки на подключение к Услуге, Оператор в срок не более 30 дней определяет наличие Технических условий (ТУ) для подключения и предоставления Услуги.

При отсутствии ТУ для подключения и предоставления Услуги, Оператор информирует Абонента в согласованном порядке в срок не более 10 дней со дня завершения проверки наличия ТУ, о необходимых оперативно-технических действиях, которые должны быть выполнены Оператором или Абонентом для создания необходимых ТУ.

При наличии Технических условий для подключения и предоставления Услуги или согласии Абонента оплатить оперативно-технические действия для создания необходимых ТУ, Оператор формирует в течении 30 дней для Абонента счета для оплаты стоимости подключения к Услуге, и согласовывает с Абонентом дату и время подключения к Услуге. Указанная информация сообщается абоненту по контактному телефону.

Подключение к Услуге Абонента проводится лицами, уполномоченными Оператором, после оплаты Абонентом выставленного счета.

В предоставление доступа к сети Оператора входит плата за предоставление доступа к сети передачи данных за исключением расходных материалов, затраченных на подключение, таких как: витая пара, разъем под витую пару (коннекторы) и т.п. Плата за предоставление доступа к сети передачи данных при расторжении договора не возвращается.

3.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

3.2. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.

3.3. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

3.4. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Оператора и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ. При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, - с момента совершения уполномоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

3.5. Внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов по инициативе Абонента или смены способа доставки счета за услуги связи осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности Оператора - интерактивно, через Личный кабинет или по телефону после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Аналоги собственноручной подписи Абонента — это используемые при определенных Оператором условиях фамилия, имя, отчество Абонента и номер договора или адрес предоставления услуги, и иные идентифицирующие Абонента данные, определенные Оператором, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

3.6. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

- 3.7. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору не менее, чем за 10 дней до предполагаемой даты расторжения. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на оказание телематических услуг связи, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге.
- Заявление об одностороннем расторжении Договора подается Абонентом лично Абонентом в Центр обслуживания абонентов, либо направляется почтой на юридический адрес Оператора, либо электронной почтой на адрес: os@nevalink.biz. Заявление должно содержать данные документа, удостоверяющего личность Абонента.
- 3.8. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.
- 3.9. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено оборудование для оказания Услуг, Договор с Абонентом прекращает свое действие, если оставшиеся проживать в данном помещении иные члены семьи Абонента не обратятся к Оператору с заявлением о переоформлении договора.
- 3.10. По письменному заявлению Абонента Оператор связи обязан приостановить оказание телематических услуг связи (услуг доступа в Интернет). При этом приостановление услуг (блокировка) на тарифах с тарификационным периодом 1 месяц должно осуществляться на срок не менее месяца. Приостановление оказания телематических услуг связи (блокировка) не действует на акционных тарифах и абонементных. Услуга блокировки является бесплатной.
- В случае обращения Абонента с заявлением о блокировке не с начала месяца, а также в случае, если блокировка ставится на срок более месяца, абонентская плата подлежит перерасчету исходя из количества дней фактического пользования услугами связи. В случае обращения Абонента с заявлением о блокировке в день обращения, день обращения считается днем пользования телематическими услугами связи. В случае обращения Абонента с заявлением о блокировке со дня, не являющегося днем обращения, первый день блокировки включается в расчет суммы, подлежащей возврату за неиспользованные дни.
- В случае, если сумма к возврату будет больше, чем сумма к оплате, по заявлению Абонента остаток будет зачислен на лицевой счет Абонента. Если сумма к оплате будет больше, чем сумма к возврату, возобновление оказания услуг связи возможно только после оплаты задолженности.
- Для приостановления услуг Абоненту необходимо обратиться лично в Центр обслуживания Абонентов или по телефону 8(812)601-0-701.
- 3.11 Оператор связи имеет право приостановить оказание услуг в случае достижения состояния лицевого счета Абонента ниже порога отключения услуг связи согласно действующим тарифам. Возобновление предоставления услуг возможно только после ликвидации задолженности за прошедший период.
- 3.12 При подписании договора абонент дает согласие на обработку его персональных данных, то есть действий, предусмотренных п.3 ч.1 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», и подтверждает, что, давая такое согласие, он действует свободно, своей волей и в своем интересе. С политикой по обработке персональных данных ООО "Невалинк" можно ознакомиться по адресу: <https://www.nevalink.net/company.html> .

#### **4. Предмет договора:**

- 4.1. Оператор связи принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту возмездных услуг доступа в сеть передачи данных оператора связи и доступа в

- «Интернет» в соответствии с действующими Тарифами (приложение №1 данного Договора). Данный перечень услуг подразумевает под собой единую услугу по передаче данных и не может подразумеваться, рассматриваться или оплачиваться абонентом в отдельности друг от друга.
- 4.2. Тарифы являются официальным документом Оператора связи, неотъемлемой частью настоящего Договора и устанавливаются Оператором связи одинаковыми для всех физических лиц, за исключением случаев, когда Законом или иным правовым документом допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей услуг.
  - 4.3. Оператор связи обязуется обеспечивать соблюдение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных. Ограничение права на тайну информации, передаваемой по сети передачи данных, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами. Сведения об информации, передаваемой по сети передачи данных, могут предоставляться только Абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами. Сведения об Абоненте, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг связи по передаче данных, могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого Абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
  - 4.4. Оператор связи не несет ответственности за убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за разглашения своей учетной информации.
  - 4.5. Абонент обязан использовать пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям к средствам связи, согласно инструкции по его эксплуатации, а также пользоваться Услугами с соблюдением действующего законодательства РФ, не нарушая прав других пользователей Услуг и не причиняя им ущерба.
  - 4.6. Оператор связи обязуется обеспечивать Абоненту и (или) Пользователю возможность пользования услугами связи по передаче данных 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или договором.
  - 4.7. Оператор связи обязуется оказывать Абоненту те услуги связи по передаче данных, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия, в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной Оператору связи лицензии. Оказание услуг связи по передаче данных может сопровождаться оказанием Оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности.
  - 4.8. Оператор связи оказывает бесплатно следующие информационно-справочные услуги:
    - а) предоставление информации о тарифах на услуги связи по передаче данных, о территории оказания услуг связи по передаче данных (зоне обслуживания);
    - б) предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;
    - в) прием от Абонента и (или) Пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных;
    - г) предоставление информации об оказываемых услугах связи по передаче данных и необходимые разъяснения.

## **5. Порядок и условия исполнения договора.**

- 5.1. Оператор связи обязуется:
  - 5.1.1. Оказывать Абоненту и (или) Пользователю услуги связи по передаче данных в соответствии с законодательством Российской Федерации, Лицензией и Договором.
  - 5.1.2. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи по передаче данных.
  - 5.1.3. Извещать Абонентов и (или) Пользователей в местах работы с Абонентами и (или) Пользователями, через сайт [www.nevalink.net](http://www.nevalink.net) об изменении тарифов на услуги связи по передаче данных или порядка предоставления услуг не менее чем за 20 дней до введения новых тарифов и/или нового порядка.

- 5.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом и (или) Пользователем новый срок исполнения услуг связи по передаче данных, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 5.2. Абонент обязуется:
  - 5.2.1. Вносить плату за оказанные ему услуги связи по передаче данных и иные предусмотренные в Договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки.
  - 5.2.2. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям.
  - 5.2.3. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.
  - 5.2.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении абонента.
  - 5.2.5. Соблюдать правила эксплуатации оборудования.
  - 5.2.6. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.
  - 5.2.7. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.
- 5.3. Абонент вправе:
  - 5.3.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов (в том числе расходов на подключение) по оказанию этому абоненту услуг связи по передаче данных и письменного уведомления Оператора не менее, чем за 10 дней до даты расторжения.
  - 5.3.2. Отказаться от оплаты не предусмотренных договором услуг связи по передаче данных, предоставленных ему без его согласия.
  - 5.3.3. Назначать по согласованию с Оператором связи новый срок оказания услуг связи по передаче данных, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг связи по передаче данных.
- 5.4. На дополнительные виды услуг, не перечисленные в Приложении № 1 к Договору, но входящие в предмет данного Договора, а также при особых условиях выполнения данного Договора, подписываются дополнительные соглашения, которые являются неотъемлемой частью заключенного Договора. Время действия и условия выполнения дополнительных видов услуг и особых условий выполнения данного Договора определяются в дополнительном соглашении. Дополнительные услуги, не перечисленные в Приложении № 1 к Договору, но входящие в предмет данного Договора, могут быть подключены Абонентом путем обращения по телефону 8(812)601-0-701, путем оставления заявки на сайте Оператора или самостоятельно через личный кабинет (доступно не для всех видов услуг). С видами дополнительных услуг, их стоимостью и порядком оказания Абонент может ознакомиться на сайте Оператора.
- 5.5. Оператор связи вправе в одностороннем порядке изменять тарифы на услуги и порядок предоставления услуг, оказываемых Оператором по настоящему Договору, предварительно уведомив Абонента через Центр обслуживания абонентов, и/или разместив соответствующую информацию на сайте [www.nevalink.net](http://www.nevalink.net), не менее чем за 20 (двадцать) календарных дней до даты вступления новых тарифов и (или) порядка предоставления услуг в силу.
- 5.6. Продолжение пользования Абонентом Услугами связи через 10 (десять) календарных дней после уведомления об изменении текущих условий настоящего Договора будет рассматриваться как согласие Абонента с внесенными изменениями и дополнениями.
- 5.7. Оператор связи вправе приостановить оказание услуг связи в случае, если оборудованием Оператора зафиксирована массовая рассылка Абонентом корреспонденции рекламного характера и/или массовая рассылка сообщений, а также в случае поступления жалоб на такие действия Абонента от других абонентов и/или пользователей, а также в случае, если

оборудование Абонента создает угрозу работоспособности оборудованию Оператора. Приостановление оказания услуг осуществляется до устранения Абонентом обстоятельств, послуживших основанием для приостановления.

- 5.8. Кабель (марка UTP, категория 5е), прокладываемый от оборудования Оператора связи до точки разделения ответственности (точка входа в квартиру или любое другое помещения абонента), является собственностью Оператора связи и не может быть использован абонентом для каких-либо других целей, кроме как для предоставления услуг по передаче данных между абонентским терминалом и узлом связи оператора связи.

## **6. Порядок, сроки и формы расчетов.**

- 6.1. За единицу измерения полученной информации для расчета услуг передачи данных принимается 1 Мегабит (для безлимитных тарифных планов с ограничением скоростей входящего (исходящего) канала).
- 6.2. Оплата за предоставление услуг доступа в Интернет осуществляется одним из способов, указанных на официальном сайте Оператора по адресу: <https://www.nevalink.net/payment.html> .
- 6.3. Стоимость услуг по Договору определяется Приложением № 1. Оплата услуг Оператора связи осуществляется Абонентом по расценкам, указанным в Приложении № 1, действующем на момент оплаты услуг.
- 6.4. Оплата услуг связи производится Абонентом до начала расчетного периода.
- 6.5. В случае заключения договора с датой начала оказания услуги отличной от первого числа месяца, оплата по договору взимается исходя из *частного* размера абонентской платы и количества дней в тарификационном периоде (согласно выбранному тарифному плану), умноженного на фактическое количество дней, оставшихся до конца тарификационного периода, включая день подключения.
- 6.6. В момент начала **нового** расчетного периода с лицевого счета Абонента снимается сумма равная абонентской плате, согласно выбранного тарифного плана.
- 6.7. Тарифный план выбирается Абонентом до подписания Договора на предоставление услуг доступа в Интернет. В дальнейшем Абонент по своему усмотрению может изменить свой тарифный план. Изменение текущего тарифного плана вступает в силу в момент начала нового расчетного периода, за исключением случаев перехода на более дорогой тариф (если иное не согласовано с оператором).
- 6.8. В случае превышения Абонентом количества включенной в расчетный период информации на тарифах с ограничением трафика, Абонент вправе далее пользоваться услугами связи, однако скорость доступа к сети Интернет ограничивается 1Мбит.
- 6.9. В случае отсутствия на расчетном счету Абонента суммы, достаточной для открытия нового расчетного периода (согласно выбранного тарифного плана), производится блокировка доступа в Интернет.
- 6.10. Принимая во внимание пункт 4.1. настоящих Правил о том, что перечень услуг предоставляемых Оператором связи (доступ абонента в сеть "Интернет", используя сеть передачи данных Оператора связи), подразумевает под собой единую услугу по передаче данных Абоненту, оплата данной услуги производится единым платежом в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом согласно Приложению № 1 к Договору, и не может рассматриваться для оплаты в отдельности или каким-либо иным образом.
- 6.11. Основанием для выставления счета Абоненту и (или) Пользователю за предоставленные соединения по сети передачи данных (сеансы связи) являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором связи для учета объема оказанных услуг связи по передаче данных.
- 6.12. Абонент и (или) Пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами связи по передаче данных, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими услугами не по вине этого Абонента и (или) Пользователя.

6.13. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. Ошибочный платеж, произведенный Абонентом и/или пользователем с указанием неправильного номера договора, перечисляется Абоненту в течение 3 (трех) рабочих дней при наличии заявления Абонента, направленному по адресу электронной почты: [cc@nevalink.biz](mailto:cc@nevalink.biz). В заявлении должны содержаться: просьба об исправлении ошибки, номер договора с Оператором, фамилия, имя, отчество Абонента. К заявлению должен быть приложен чек или иной документ, подтверждающий ошибочно произведенный платеж, в котором должны быть указаны: дата платежа, сумма платежа, номер договора, указанный при оплате, наименование Оператора. К заявлению также должна быть приложена скан-копия паспорта Абонента (стр. 2-3).

## **7. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.**

- 7.1. Абонент и (или) Пользователь вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора связи, связанные с оказанием услуг связи по передаче данных.
- 7.2. Рассмотрение жалобы Абонента и (или) Пользователя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 7.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию услуг связи по передаче данных Абонент и (или) Пользователь до обращения в суд предъявляет Оператору связи претензию.
- 7.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором связи. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи по передаче данных, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи по передаче данных, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.
- 7.5. Претензия рассматривается Оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи сообщает в письменной форме предъявившему ее Абоненту и (или) Пользователю. В случае если претензия была признана Оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом (или) Пользователем. В случае если Оператором связи были признаны обоснованными требования Абонента и (или) Пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи по передаче данных, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи по передаче данных средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи по передаче данных, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок Абонент и (или) Пользователь имеют право обратиться в суд.

## **8. Ответственность сторон.**

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору оператор связи несет ответственность перед Абонентом и (или) Пользователем в следующих случаях:
  - а) нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных;
  - б) нарушение установленных в Договоре сроков оказания услуг связи по передаче данных/телематических услуг связи;
  - в) неоказание услуг связи по передаче данных/телематических услуг связи, указанных в Договоре;
  - г) некачественное оказание услуг связи по передаче данных/телематических услуг связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети передачи данных;
  - д) нарушение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;



- е) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными Оператору связи в силу исполнения договора.
- 8.2. Ответственность за нарушения, указанные в п.п. а-г п.8.1. настоящих Правил, установлена разделом VI Правил оказания услуг связи по передачи данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32, и разделом VII Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства от 10.09.2007 № 575.
- 8.3. В случае нарушения Оператором связи тайны информации, передаваемой по сети передачи данных, и требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения договора, оператор связи по требованию абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.
- 8.4. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг связи Абонент вправе отказаться от исполнения договора и обратиться в суд с иском о возврате уплаченных за оказанные услуги связи средств и возмещения понесенных убытков.
- 8.5. Абонент и (или) Пользователь несут ответственность перед Оператором связи в следующих случаях:
- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи;
  - б) нарушение правил эксплуатации оборудования;
  - в) несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям;
  - г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи оператора связи.
- 8.6. В случае несоблюдения (нарушения) Абонентом и (или) Пользователем правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента и (или) пользователя убытков.
- 8.7. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.
- 8.8. Абонент, используя услуги связи, самостоятельно несет ответственность за вред, причиненный его деяниями личности или имуществу: граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.
- 8.9. Оператор связи не несет ответственности за качество линий связи, используемых для предоставления услуги Абоненту, если их, по инициативе абонента, организовывали сторонние организации.

## **9. Обстоятельства непреодолимой силы:**

- 9.1. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, исключающих или объективно препятствующих исполнению данного Договора, Стороны не будут иметь взаимных претензий, и каждая из Сторон принимает на себя свой риск последствий этих обстоятельств.
- 9.2. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор связи в порядке, определенном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг связи по передаче данных.

## **10. Действие настоящих Правил**

- 10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их размещения на сайте Оператора [www.nevalink.net](http://www.nevalink.net)
- 10.2. Настоящие Правила применяются к правоотношениям, возникшим после введения их в действие. К отношениям, возникшим до введения в действие настоящих Правил, Правила применяются к правам и обязанностям, возникшим после введения их в действие.

10.3. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, уведомив об этом Абонентов через Центр Обслуживания Абонентов и/или разместив соответствующую информацию на сайте Оператора [www.nevalink.net](http://www.nevalink.net), не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления в силу Правил в новой редакции.