

Правила оказания услуг электросвязи физическим лицам (Домашний Интернет) ООО «КРЭЛКОМ»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила оказания услуг электросвязи физическим лицам (в дальнейшем - Правила) ООО «КРЭЛКОМ» разработаны и осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 №126-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. №2607, Постановлением Правительства РФ от 30 декабря 2020 г. №2385 и другими нормативно-правовыми документами в области связи и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании Услуг, предусмотренных Договором.

Услуги связи предоставляются Оператором на основании действующих лицензий в т.ч. следующих лицензий: №[175983](#) от 09.12.2019г. на оказание телематических услуг связи, №[175982](#) от 09.12.2019г. на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации., выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Абонент» - пользователь услуги электросвязи, с которым Оператор заключил Договор оказания услуг электросвязи физическим лицам (Домашний Интернет).

«Абонентская плата» – установленный Тарифным планом фиксированный ежемесячный или посуточный платеж за Услуги связи, оказываемые в течение Отчетного периода. Отчетным периодом для ежемесячной абонентской платы является календарный месяц. Для посуточной платы, отчетным периодом являются сутки. Списание посуточной платы осуществляется в полном объеме в ночь (00:30) за следующие сутки.

«Абонентская линия» - линия связи, находящаяся в **Зоне ответственности Оператора** и соединяющая средства связи Сети связи Оператора с Абонентской распределительной системой. Абонентская линия является неотъемлемой частью Сети связи Оператора, принадлежит Оператору.

«Абонентская система» - совокупность физических цепей и технических средств (в том числе усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении Абонента и находящихся в **Зоне ответственности Абонента**, через которые Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к Абонентской линии.

«Аутентификационные данные» – уникальный логин (или сетевое имя Абонента) (login) и пароль (password), используемые для получения Услуг и доступа в Персональный кабинет.

«Абонентский интерфейс» - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием. Интерфейс, определяющий взаимодействие между Сетью Оператора и Абонентской системой.

«Баланс лицевого счета» – состояние лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесённой Абонентом на Лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в оплату оказанных Услуг.

«Договор» – Договор оказания услуг электросвязи физическим лицам (Домашний Интернет), соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услугу, а Абонент обязуется оплачивать и принимать оказываемые ему Услуги.

«**Дополнительные услуги**» - иные услуги, которые предоставляются Оператором Абоненту в период пользования Услугами. Список Дополнительных услуг, их стоимость доступны на Сайте Оператора.

«**Дополнительное соглашение**» - являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.

«**Заявление**» - Заявление Оператору о заключении договора об оказании услуг электросвязи физическим лицам (Оферта).

«**Заявитель**» - физическое лицо, заполнившее на Сайте Оператора Заявку на проверку технической возможности подключения к сети Оператора для получения Услуг Оператора.

«**Зона ответственности Оператора**» — технические средства и каналы, находящиеся во владении и под управлением Оператора, за которые Оператор несет ответственность; Зона ответственности Оператора заканчивается внешней границей (стеной) помещения, в котором установлено Оконечное оборудование, если иное не указано в настоящем договоре;

«**Зона ответственности Абонента**» — часть абонентской линии, находящаяся в помещении Абонента, за которую Абонент несет ответственность;

«**Лицевой счет**» – запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, которая содержит сведения о платежах Абонента в пользу Оператора, суммах денежных средств, списанных в качестве оплаты за оказываемые Услуги связи, а также сведения об остатке денежных средств. Информация о состоянии лицевого счета доступна в Персональном кабинете Абонента на Сайте Оператора. Лицевой счет имеет уникальный номер.

«**Номер лицевого счёта**» — уникальный идентификационный номер Абонента, расположенный в базе данных Оператора, имеющий постоянный характер в течение всего периода оказания Услуг.

«**Оператор**» – ООО «КРЭЛКОМ».

«**Пользователь**» – физическое лицо, которое использует Аутентификационные данные Абонента при подключении к сети Оператора для получения Услуг Оператора.

«**Правила**» - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора.

«**Пакет услуг**» - Услуги и Дополнительные услуги Абонента.

«**Подключение**» – прокладка кабеля от ближайшего узла сети Оператора до пользовательского (оконечного) оборудования, размещённого в помещении абонента (построение Абонентской линии).

«**Помещение Абонента**» - помещение, принадлежащее Абоненту на основании документа о праве собственности или используемое Абонентом на иных правовых основаниях.

«**Пользовательское (оконечное) оборудование**» - технические средства, предназначенные для приема, обработки и воспроизведения Услуг.

«**Персональный кабинет**» – web-страница (личная страница Абонента), размещённая на Сайте, содержащая сведения о состоянии **Лицевого счета** Абонента (**Балансе**), информацию об Услугах Абонента, информацию о статистике полученных Абонентом Услуг. Доступ в Персональный кабинет возможен с помощью Аутентификационных данных.

«**Персональные данные**» – любая информация, прямо или косвенно относящаяся к определенному или определяемому физическому лицу.

«**Стороны**» - Оператор и Абонент, упоминаемые вместе. Каждый по отдельности - «**Сторона**».

«**Сеть Оператора**» - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг.

«**Сайт Оператора**» – информационный ресурс Оператора, размещенный в сети Интернет по адресу <http://www.crelcom.ru/>

«**Тариф**» - платеж за Услугу.

«**Тарифный план**» - совокупность ценовых условий, в которой указывается перечень возможных Услуг, однозначно определенный способ учёта Услуг и порядок определения их стоимости.

«Услуги» – услуги связи, оказываемые Оператором Абоненту в соответствии с условиями Договора. Услуги определяются выбранным Абонентом Тарифным планом. Перечень Услуг приведен на Сайте Оператора в разделе «Тарифы».

«Чат поддержки» – средство обмена сообщениями через Интернет в режиме реального времени между Оператором и Абонентом, позволяющее Абоненту получить консультацию по услугам связи и осуществить действия из п. 8.1. настоящих Правил.

Стороны используют данные понятия и определения при толковании настоящих Правил и Договора. Иные термины, не раскрытые в этих Правилах, имеют значения, предусмотренные в действующем Законодательстве РФ.

1.2. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ И ГЕРУЛИРОВАНИЕ

1.2.1. Данные Правила оказания Услуг: услуги передачи данных и телематические услуги связи регулируют отношения в связи с предоставлением Оператором Абоненту Услуг и Дополнительных услуг.

1.2.2. Все условия, установленные в данных Правилах, являются обязательными для Абонента и Оператора. Перед началом получения Услуг каждый Абонент обязан ознакомиться с условиями настоящих Правил. Абонент, подписавший Заявление, считается ознакомленным и соглашается со всеми условиями настоящих Правил.

1.2.3. Условия Правил определяются Оператором самостоятельно. Условия Правил могут быть изменены Оператором с обязательным оповещением об этом Абонента на Сайте Оператора www.crelcom.ru.

1.2.4. Правила являются неотъемлемой частью Договора.

1.2.5. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключенного между Оператором и Абонентом.

2.2. Услуги оказываются Оператором при наличии технической возможности.

2.3. Заявитель на Сайте Оператора заполняет Заявку на проверку технической возможности подключения. Техническая возможность проверяется Оператором в минимально возможный срок, но не более 30 календарных дней с даты подачи Заявителем заявки на проверку.

2.4. При наличии технической возможности и согласии с Правилами Заявитель предоставляет персональные данные, необходимые для заключения Договора, заполняет и подписывает Заявление о заключении Договора.

2.5. Оператор заключает с Заявителем письменный Договор и в срок, не превышающий 30 календарных дней, выполняет работы по подключению, за исключением случаев отсутствия доступа представителей Оператора к месту подключения, возникшим не по их вине.

2.6. В соответствии с п.2. ст.434 ГК РФ, п.3. ст.434 ГК РФ, п.3. ст.438 ГК РФ Оператор и Абонент признают, что внесение изменений в договор, предоставление абоненту дополнительных услуг за плату в соответствии с действующим прейскурантом Оператора, возможно путем обмена документами посредством электронной связи.

2.7. Дополнительное соглашение о способах изменения и дополнения договора – дополнительное соглашение к договору, предметом которого являются способы и условия внесения по инициативе Абонента изменений и дополнений в договор, без оформления документа о таких изменениях и дополнениях на бумажном носителе, заключаемое посредством электронной связи.

2.8. Предоставление Оператором Абоненту возможности заключить дополнительное соглашение посредством электронной связи не лишает Абонента права оформлять с Оператором такое дополнительное соглашение на бумажном носителе в порядке, установленном Оператором.

- 2.9. При подключении к Услугам Абонент обязуется иметь в наличии необходимое Пользовательское (оконечное) оборудование.
- 2.10. Заключение Договора с Оператором, то есть полным и безоговорочным принятием Абонентом условий Договора, в соответствии с п.1 ст.433 и п.3 ст.438 ГК РФ является Заявлением Абонента на подключение Услуги и внесение оплаты на свой лицевой счет в размере стоимости Подключения (если таковая имеется) и стоимости выбранного Пакета услуг.
- 2.11. При заключении Договора Абоненту предоставляются Аутентификационные данные. Абонент самостоятельно несет ответственность за сохранение конфиденциальности Аутентификационных данных. Абоненту запрещается использование Аутентификационных данных третьих лиц для доступа к сети Оператора, а также запрещается распространять такие данные в общедоступных ресурсах сети Интернет (форумы, доски объявлений, чат и т.п.). Абонент самостоятельно несет ответственность за все действия в сети Интернет, произведенные под его Аутентификационными данными.
- 2.12. Для идентификации Абонента, а также для совершения действий по подключению/изменению/отключению Услуг при обращении Абонента к Оператору, Оператор вправе запросить у Абонента и (или) Пользователя: номер Договора, Аутентификационные данные, адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования, сведения, предоставленные Абонентом в Заявлении при заключении Договора.
- 2.13. В рамках Договора Оператор обеспечивает подключение к Услугам и функционирование соединения только на Пользовательском (оконечном) оборудовании Абонента, непосредственно подключенном к ближайшему узлу Сети Оператора. При подключении к Услугам Абонент обязуется иметь в наличии необходимое Пользовательское (оконечное) оборудование.
- 2.14. Оказание Услуг Оператором начинается по факту выполнения работ по Подключению к Услугам: построения Абонентской линии и настройки пользовательского (оконечного) оборудования. Если доступ специалистам Оператора в помещение к месту размещения Оборудования Абонента обеспечивает третье лицо, то Оператор считает его полномочным представителем Абонента, имеющим право от имени Абонента принять выполненные Оператором работы.
- 2.15. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять Правила, условия Договора и его Приложений (если таковые имеются), изменять действующие Тарифы, вводить Приложения к Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на Сайте <http://www.crelcom.ru/> не менее, чем за 10 (десять) дней до вступления изменений в силу.
- 2.16. Оператор вправе направлять Абоненту любые уведомления и извещения, публикуя их на сайте <http://www.crelcom.ru/>. Такой порядок уведомления и извещения признается надлежащим независимо от факта его прочтения Абонентом.
- 2.17. Договор заключается на неопределённый срок и вступает в силу с момента его подписания Сторонами. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок.
- 2.18. Договор заключается на определенный срок в случае проживания по адресу подключения по Договору аренды помещения, Разрешению на временное проживание или Вида на жительство.
- 2.19. Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора при условии погашения всех задолженностей перед Оператором и возврате арендуемого/находящегося на ответственном хранении оборудования (если таковое имеется), письменно уведомив Оператора, заполнив форму «Расторжение Договора» в абонентском отделе в офисе Оператора или прислав Заявление на расторжение в электронном виде, воспользовавшись формой обратной связи на Сайте Оператора, или с личного электронного адреса, указанного в Договоре.
- 2.20. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора, в следующих случаях:
- 2.20.1. Действие договора автоматически прекращается в случае неоплаты / неполной оплаты Абонентом Услуг в течение 6 (шести) месяцев с даты приостановления оказания Услуг;
 - 2.20.2. Оказание Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
 - 2.20.3. Оказание Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

2.20.4. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги связи незаконным способом.

2.21. В случае прекращения у Абонента права владения или окончания срока законного пользования помещением, в котором Абонент получает Услуги, действие Договора прекращается с даты получения Оператором уведомления от Абонента о данном факте.

2.22. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без письменного согласия Оператора (переоформления Договора на новое лицо)..

2.23. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случаях и порядке, предусмотренных Договором и настоящими Правилами оказания Услуг.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор обязуется:

3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, Лицензиями, Правилами и Приложениями и Дополнительными соглашениями к Договору (если таковые имеются).

3.1.2. Оказывать Абоненту Услуги непрерывно, кроме времени устранения неполадок (как со стороны Оператора, так и со стороны Абонента), проведения плановых профилактических и регламентных работ, аварий, повлекших невозможность оказания Услуг, а также в случае принятия запретительных мер (в т.ч. актов, решений) государственными органами.

3.1.3. Вести учет оказанных Абоненту Услуг.

3.1.4. При оплате Услуг на банковские реквизиты Оператора зачислять платежи Абонента на его Лицевой счет в течение 3-х банковских дней.

3.1.5. Предоставлять Абоненту информацию о его Балансе в течение всего периода действия Договора. Отрицательный Баланс допускается в течение периода, не превышающего 6 (шесть) календарных месяцев.

3.1.6. Предоставлять консультации Абоненту по всем вопросам, касающимся оказания Услуг, по телефонам и электронной почте, указанным в Договоре, в соответствии с режимом работы Оператора.

3.1.7. Оказывать бесплатные информационно-справочные услуги по вопросам, касающимся предоставляемых Оператором услуг.

3.1.8. В минимальные сроки устранять повреждения и неисправности в зоне ответственности Оператора, препятствующие пользованию Услугами, но не дольше, чем в течение 3-х рабочих дней с даты принятия Оператором заявления от Абонента о неисправности. В случае, если по характеру повреждения сети связи неисправности не могут быть устранены в указанный срок, в том числе, если повреждения вызваны действиями третьих лиц (акты вандализма, кражи, иная порча имущества Оператора связи), Оператор устраняет неисправности в минимально возможный срок, но, возможно, в срок до 30 (тридцати) дней с предварительным уведомлением Абонента.

3.1.9. В минимальные сроки устранять повреждения и неисправности в зоне ответственности Абонента, препятствующие пользованию Услугами, но не дольше, чем в течение 3-х рабочих дней с даты принятия Оператором заявления от Абонента о неисправности при условии обеспечения Абонентом доступа к месту выполнения ремонтно-восстановительных работ и соблюдения Правил техники безопасности. При необходимости проведения наружных работ учитываются погодные условия.

3.1.10. Извещать Абонента об изменении тарифов и (или) порядка оказания Услуг связи не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления в силу соответствующих изменений любым приемлемым для Оператора способом.

3.1.11. Подключить оборудование Абонента к Сети через Абонентскую линию (кабель), подключенный к коммутационному узлу Оператора. Гарантия на обслуживание кабеля составляет 1 (один) календарный год с момента подключения Абонента к Сети Оператора. В случае повреждения Абонентской линии в результате недобросовестного её использования

Абонентом, Оператор снимает с себя гарантийное обязательство. При подключении Абонента к Сети Оператора через кабель, принадлежащий Абоненту на праве собственности, Оператор гарантийное обслуживание данного кабеля не осуществляет.

3.2. Абонент обязуется:

3.2.1. Выполнять условия Договора и требования, изложенные в Правилах.

3.2.2. Обеспечивать доступ специалистов Оператора в помещение к месту размещения Оборудования Абонента для проведения работ по подключению к Услугам, а также в случае проведения ремонтных работ. Предоставить специалисту Оператора информацию о местах крепления коробов или прокладки кабеля. В случае аренды (найма) помещения, в котором предоставляется доступ к сети, самостоятельно согласовать с собственником помещения работы, схему прокладки абонентской линии по помещению. Оператор не несет ответственности перед Абонентом в случае нарушения функционирования коммуникаций в помещении Абонента.

Если доступ специалистов Оператора в помещение к месту размещения Оборудования Абонента для проведения работ обеспечивает третье лицо, то Оператор считает его полномочным представителем Абонента, имеющим право от имени Абонента принять выполненные работы.

3.2.3. Вносить плату за оказанные Услуги связи в полном объеме в порядке и в сроки, предусмотренные Правилами и Договором.

3.2.4. Регулярно (не реже, чем раз в 10 (десять) дней) проверять наличие уведомлений Оператора на сайте <http://www.crelcom.ru/>.

3.2.5. Незамедлительно извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в оказываемых Абоненту Услугах.

3.2.6. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензионное программное обеспечение при получении Услуг.

3.2.7. Соблюдать правила эксплуатации оборудования и Абонентской линии.

3.2.8. Предпринимать меры по защите своего оборудования от воздействия вредоносных программ.

3.2.9. Не распространять спам.

3.2.10. Не производить самостоятельные программные изменения, которые могут создать препятствия в получении Услуг лично и в предоставлении Услуг другим Абонентам.

3.2.11. Не допускать осуществления попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе.

3.2.12. Незамедлительно письменно сообщать Оператору о прекращении права владения и пользования помещением, расположенным по адресу оказания Услуг, а также о смене фамилии, имени, отчества, изменении номера телефона и паспортных данных Абонента, но в любом случае не позднее 10 (десяти) дней с даты таких изменений.

3.2.13. Не передавать третьим лицам предоставленные при заключении Договора Аутентификационные данные. В случае потери, разглашения или несанкционированного копирования учетной информации Абонент обязан немедленно оповестить об этом Оператора.

3.2.14. Не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия Оператора.

3.2.15. Незамедлительно извещать Оператора о необходимости приостановления предоставления Услуг или о расторжении Договора в случае, если изменения (дополнения), принятые Оператором в порядке п. 2.12. Правил, неприемлемы для Абонента. Оператор считается уведомленным с момента получения соответствующего заявления в письменном виде, либо электронным сообщением по адресу: dom@domnet.me. Неполучение Оператором письменного извещения Абонента до момента вступления в силу изменений (дополнений) принимается за согласие Абонента получать и оплачивать Услуги связи в соответствии с новыми условиями.

3.2.16. При намерении расторгнуть Договор подать Оператору письменное заявление о расторжении Договора.

4. ПРАВА СТОРОН

4.1. Абонент имеет право:

4.1.1. Получать достоверную и исчерпывающую информацию о предоставляемых Оператором Услугах в соответствии с условиями Правил.

4.1.2. Заказывать у Оператора Дополнительные услуги, заявив об этом письменно в офисе Оператора или прислав заявление Оператору в электронном виде, воспользовавшись формой обратной связи на Сайте Оператора, или с личного электронного адреса, указанного в Договоре. В письменном заявлении Абонент должен указать номер Договора, Аутентификационные данные, адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования, наименование Дополнительной услуги, дату начала предоставления Дополнительной услуги.

4.1.3. Своевременно получать заказанные Услуги установленного качества.

4.1.4. Письменно уведомлять Оператора о любой претензии, связанной с получением услуг.

4.1.5. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные Правилами.

Отказаться от получения услуг письменно, уведомив Оператора за 7 дней при условии оплаты Оператору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств согласно Правилам.

4.1.6. В случае несогласия с изменениями Тарифов и (или) Тарифных планов, непринятия изменений (дополнений) в Правилах, в условиях Договора, Абонент оставляет за собой право прекратить действие Договора. О расторжении Договора Абонент должен уведомить Оператора письменно, заполнив форму «Расторжение Договора» в абонентском отделе в офисе Оператора или прислав письменное уведомление о расторжении в электронном виде, воспользовавшись формой обратной связи на Сайте Оператора, или с личного электронного адреса, указанного в Договоре. В письменном уведомлении о расторжении Договора Абонент должен указать номер Договора, Аутентификационные данные, адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования, дату расторжения Договора.

4.1.7. Абонент имеет иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. Запросить в течение всего срока действия Договора дополнительные сведения и (или) потребовать подтверждения в случае возникновения сомнений в достоверности данных, предоставленных Абонентом. Запрос направляется в личный кабинет Абонента. В случае непредставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления первого запроса Оператор вправе расторгнуть Договор.

4.2.2. Производить профилактические мероприятия и модернизацию собственного оборудования, которые могут повлечь приостановку в оказании услуг.

4.2.3. Проводить восстановительные работы для ликвидации последствий природных явлений (грозы, сильные ветровые порывы, и др.) в течение того периода времени, которое понадобится Оператору для восстановления работоспособности сети.

4.2.4. Проводить восстановительные работы после перебоев подачи электроэнергии в электросеть, в том числе бросков напряжения электропитания в течение того периода времени, которое понадобится Оператору для восстановления работоспособности сети.

4.2.5. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

4.2.6. В порядке переуступки прав требования или перевода долга переуступить свои права и обязанности по Договору третьим лицам с правом третьего лица иметь права и обязанности Оператора по Договору. При этом Абонент фактом подачи оферты (Заявления) или подписания письменного двухстороннего Договора дает согласие на переуступку прав требования или перевода долга по данному Договору третьему лицу

4.2.7. Расторгнуть Договор в случае выявления незаконной перепродажи Абонентом оказываемых ему Услуг.

4.2.8. Привлекать третьих лиц к выполнению юридических и иных действий, связанных с предоставлением Абоненту Услуг и получением платежей по Договору, без согласования таких действий Оператора с Абонентом.

4.2.9. Совершать запись телефонных разговоров между Оператором и Абонентом при обращении Абонента к Оператору с целью выполнения Договора, предъявления претензий, а так же получения справочной информации об Услугах, и использование таких записей в соответствии с действующим Законодательством РФ.

4.2.10. Без согласия Абонента изменять параметры маршрутизации, если это не ухудшает качество предоставления Услуг.

4.2.11. Оператор имеет иные права, предусмотренные действующим Законодательством РФ.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Стоимость Услуг определяется тарифами Оператора и Прейскурантом на Дополнительные услуги, размещенными на сайте Оператора <http://www.crelcom.ru/>.

5.2. Расчетный период равен одному календарному месяцу.

5.3. Оплата Услуг производится Абонентом заблаговременно, исключительно путем 100% авансовой предоплаты. Расчетным месяцем является месяц, следующий за текущим календарным месяцем. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет **Оператора**. Оплата за первый месяц пользования Услугами начисляется пропорционально времени оказания Услуг в данном месяце.

Оказание Услуг Абоненту осуществляется только при положительном балансе Лицевого счёта.

Оператор не оказывает Услуги связи Абоненту при нулевом или отрицательном балансе Лицевого счёта Абонента.

5.4. Платежи Абонента учитываются на Лицевом счете Абонента только после получения уведомления банка или платежной системы о поступлении денежных средств на расчетный счет Оператора.

5.5. Для идентификации платежей в платежном документе необходимо указать Номер лицевого счета, ФИО Абонента, адрес предоставления Услуг.

5.6. Абонент ежемесячно получает счет на оплату услуг по договору в местах работы с абонентами Оператора по адресам, указанным на Сайте. При наличии технической возможности Оператор дополнительно обеспечивает доставку счета путем его размещения в личном кабинете и/или направления по электронному адресу Абонента, указанного в договоре Счета выставляются не позднее 10 числа месяца, следующим за месяцем оказания услуг.

5.7. Оператор оставляет за собой право приостановить предоставлении Услуг в случае, если баланс Лицевого счета Абонента меньше размера тарифа соответствующей Услуги на начало расчетного периода.

5.8. Учет предоставленных Услуг и контроль своевременности платежей ведется Оператором автоматически.

5.9. Стороны обязаны самостоятельно оплачивать все расходы, связанные с выполнением своих обязательств по Договору.

Нормы статьи 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации на Договор не распространяются.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Ответственность Оператора:

6.1.1. Оператор несёт ответственность за выполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.1.2. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг и/или оказание Услуг не в полном объеме, возникшие по причинам, не зависящим от Оператора, в том числе вызванным сбоями в электропитании, сбоями в работе программного обеспечения или

оборудования, не принадлежащих Оператору и не находящихся под его управлением, включая использование Абонентом при пользовании Услугами устаревшего оборудования.

6.1.3. Оператор не несёт ответственности за прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ, необходимых для восстановления и поддержания работоспособности сети.

6.1.4. Оператор не несёт ответственности за прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ, необходимых для развития сети, при условии извещения Абонента о проведении работ путем размещения объявления на сайте Оператора <http://www.crelcom.ru/>.

6.1.5. Оператор не несет ответственности за понесенные Абонентом, или третьим лицом убытки, связанные с использованием Абонентом Услугами, в том числе в случае воздействия компьютерных вирусов или поступления спама. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для антивирусной защиты и защиты от спама.

6.1.6. Оператор не несёт ответственность за отсутствие учёта авансового платежа Абонента на Лицевом счете в случае не поступления данного платежа на расчетный счет Оператора, а также в случае неверного или неполного указания необходимых для учета платежа данных.

6.2. Ответственность Абонента:

6.2.1. Абонент несет ответственность за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствия.

6.2.2. Абонент несёт ответственность за соблюдение Правил и условий Договора. В случае нарушения таковых, Оператор вправе приостановить оказание Услуг. Возобновление оказания Услуг осуществляется по заявлению Абонента при условии устранения нарушения условий Правил и условий Договора ООО «КРЭЛКОМ». В случае не поступления такого заявления в течение шести месяцев после приостановления оказания Услуг, Оператор вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора.

6.2.3. Абонент понимает и согласен с тем, что:

а) лицо, получающее доступ к услугам по учетным данным, предоставленным Абоненту в целях исполнения договора, идентифицируется Оператором как Абонент и Абонент несет полную ответственность перед Оператором и третьими лицами за использование учетных данных Абонента третьими лицами;

б) в соответствии с действующим законодательством России Оператор не является лицом, уполномоченным на поиск и установление третьих лиц, незаконно использующих учетные данные Абонента, в том числе в целях снижения ответственности Абонента перед Оператором по подпункту «а» настоящего пункта Правил. За защитой своих прав и интересов Абонент вправе обратиться в уполномоченные правоохранительные органы.

6.2.4. Абонент несёт ответственность за любые, в том числе несанкционированные, действия третьих лиц, имевшие место при использовании Аутентификационных данных Абонента, а также их последствия.

6.2.5. Абонент несет ответственность за сохранность Оборудования Оператора, устанавливаемого в квартире или ином помещении Абонента, установленного там по требованию Абонента в рамках оказания Услуг. В случае прекращения действия Договора или прекращения оказания Абоненту отдельных Услуг, влекущих за собой прекращение пользования Оборудованием, устанавливаемым в помещении Абонента в рамках оказываемых Услуг, Абонент обязан вернуть Оператору установленное на его территории Оборудование в исправном состоянии в срок, не позднее 10 (десяти) дней с даты прекращения действия Договора или прекращения оказания соответствующей Услуги. В случае повреждения Оборудования Оператора или не возврата Оборудования в предусмотренный настоящим пунктом срок, Абонент возмещает полную стоимость данного Оборудования в течение 10 (десяти) дней после получения соответствующего требования Оператора или истечения срока для возврата Оборудования. Оператор в указанном случае вправе списать стоимость Оборудования с Лицевого счета Абонента для компенсации убытков Оператора.

6.2.6. При пользовании Услугами Абоненту запрещается без соответствующих правовых оснований использовать результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации, которым предоставляется правовая охрана, любыми способами, в

т.ч. путем копирования, распространения, размещения на электронных носителях с возможностью доступа третьих лиц, передачи по линиям связи, информационным сетям, в т.ч. в файло-обменных сетях, «торрент-трекерах». Абоненту запрещается причинять убытки Оператору и иным третьим лицам путем неправомерного использования результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации.

6.2.7. При получении заявлений от третьих лиц, в т.ч. правообладателей, их представителей, о нарушении прав на использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, Оператор вправе до выяснения всех обстоятельств и правовых оснований использования результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, приостановить доступ Абонента к Услугам. При наличии указанных выше прав, использование которых может вызвать подозрения в их правомерности, Абонент вправе заблаговременно уведомить Оператора об их наличии. Повторное включение Услуг Абоненту производится в течение трех дней после устранения соответствующих нарушений, включая прекращение фактического неправомерного использования результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а также после передачи Оператору гарантийного письма от Абонента о недопущении в дальнейшем указанных действий и возмещения убытков при их наличии.

6.2.8 Абонент обязан использовать Услуги исключительно для собственных нужд домашнего пользования без права переуступки этих Услуг третьим лицам. В случае пользования Услугами на оборудовании Абонента посторонними лицами, Абонент полностью оплачивает предоставленные Услуги.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящих Правил и Договора, решаются путём проведения переговоров или направления Сторонами претензий в письменной форме.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию Услуг Абонент может обратиться с письменной претензией по адресу, указанному в Договоре.

7.3. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из настоящих Правил, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета. При этом к претензии должны прилагаться все 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.

7.4. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации претензии и удовлетворяются не ранее истечения данного срока.

7.5. В случае не достижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по месту нахождения Оператора, если законодательством не предусмотрена подсудность по выбору истца.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. При наличии технической возможности, через личный кабинет и/или мобильное приложение абонент может осуществлять следующие действия: оплачивать услуги, обращаться в чат поддержки, приостанавливать и возобновлять услуги (связи), изменять тарифный план, устанавливать и убирать ограничения по времени доступа в сеть Интернет, настраивать сервис автоплатеж, подключать кредит доверия, подключать и отключать статический IP-адрес, восстанавливать и изменять пароль статистики, настраивать телефон управления услугами и/или кодовую фразу, подключать и отключать платные цифровые пакеты, подключать и отключать подписку на дополнительное программное обеспечение, а также осуществлять другие действия, информация о наличии которых отображается в Личном кабинете и/или мобильном приложении.

Вышеуказанные действия признаются Оператором действиями Абонента, если Оператор не был письменно осведомлен об ином.

Бремя доказывания совершения указанных действий иным лицом, чем Абонент, лежит на Абоненте.

8.2. Оператор предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации.

8.3. Оператор предоставляет во время чрезвычайных ситуаций уполномоченным на то государственным органам право приоритетного использования оказываемых Оператором Услуг.