

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

ООО "ИВАНТЕЛ"

Редакция № 1

Дата вступления в силу: 08 апреля 2025 г.

Место применения: Новосибирская область

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания услуг доступа к сети Интернет (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ "О связи", Правилами оказания телематических услуг связи (Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607), Правилами оказания услуг связи по передаче данных (Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606), а также иными обязательными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Правила регулируют отношения между ООО "ИВАНТЕЛ" (далее – Оператор) и Абонентом (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) при оказании услуг доступа к сети Интернет.

1.3. Правила являются неотъемлемой частью договора об оказании услуг связи (далее – Договор). В случае противоречия между Правилами и индивидуальными условиями Договора/Заказа применяются индивидуальные условия.

1.4. Актуальная редакция Правил размещается на сайте Оператора по адресу: <https://ivantel.ru/rules/>.

2. Термины

2.1. Услуга – услуга доступа к сети Интернет, оказываемая Оператором по Договору.

2.2. Дополнительные услуги – предоставление (выделение) IP-адресов, услуги VPN, услуги по настройке/организации Wi-Fi, аренда (предоставление во временное пользование) оборудования Оператора, иные услуги по заявке Абонента.

2.3. Точка подключения – место подключения оборудования/сетей Абонента к сети Оператора.

2.4. Зона ответственности Оператора – сеть и оборудование Оператора до точки разграничения, указанной в Договоре, Заказе, Акте подключения или ином подписанном сторонами документе.

2.5. Зона ответственности Абонента – сеть, программно-аппаратные средства, электропитание, помещения, линии связи и оборудование Абонента за пределами зоны ответственности Оператора, включая оборудование Оператора, переданное Абоненту во временное пользование/на ответственное хранение.

2.6. ЭДО – обмен юридически значимыми документами через оператора электронного документооборота, согласованного сторонами.

3. Предмет и состав услуг

3.1. Оператор оказывает Абоненту услуги доступа к сети Интернет и, по отдельным Заказам, дополнительные услуги, указанные в п. 2.2 Правил.

3.2. Состав услуг, тариф, адрес оказания, технические параметры, перечень оборудования, сроки подключения и иные индивидуальные условия определяются Договором, Заказом, тарифным планом и/или спецификацией.

3.3. Подключение услуги оформляется Актом подключения/Актом начала оказания услуг.

4. Порядок подключения и изменения услуг

4.1. Оператор приступает к подключению после заключения Договора, выполнения Абонентом обязательных организационно-технических условий и внесения платежей, предусмотренных Договором/тарифом.

4.2. Сроки подключения определяются в Заказе с учетом технической возможности, необходимости согласований (включая доступ к общедомовым

коммуникациям, кабельным трассам, помещениям), а также действий третьих лиц.

4.3. Перенос точки подключения, изменение адреса оказания услуг, перенос/замена оборудования, подключение дополнительных сервисов выполняются по отдельной заявке Абонента и оплачиваются по действующим тарифам, если иное прямо не установлено Договором.

4.4. Абонент обязан обеспечить представителям Оператора доступ к помещениям, коммуникациям и оборудованию в согласованное время. При отсутствии доступа сроки выполнения работ переносятся на период до фактического предоставления доступа.

5. Права и обязанности Оператора

5.1. Оператор обязан:

5.1.1. Оказывать услуги в соответствии с законодательством РФ, условиями Договора и настоящими Правилами.

5.1.2. Обеспечивать прием обращений по вопросам работоспособности услуги через согласованные каналы связи.

5.1.3. Информировать Абонента о плановых работах, влекущих перерыв связи, не позднее чем за 24 часа (по e-mail и/или через ЭДО).

5.1.4. Принимать меры по восстановлению услуги при авариях в зоне ответственности Оператора в разумный технически обоснованный срок.

5.2. Оператор вправе:

5.2.1. Привлекать третьих лиц и использовать сети/ресурсы иных операторов связи в целях оказания услуг.

5.2.2. В одностороннем порядке изменять тарифы и иные ценовые условия, уведомив Абонента не менее чем за 10 календарных дней до даты изменений (публикацией на сайте, e-mail и/или ЭДО).

5.2.3. Приостанавливать оказание услуг в случаях и порядке, предусмотренных разделом 8 Правил.

5.2.4. Ограничивать/блокировать доступ к ресурсам и сервисам в случаях, прямо предусмотренных законодательством РФ, актами уполномоченных органов и (или) требованиями по обеспечению устойчивости, безопасности и целостности сети.

5.2.5. Изменять технические параметры услуги (маршрутизация, адресация, технологические решения) в пределах, не ухудшающих согласованные существенные характеристики услуги по Договору.

6. Права и обязанности Абонента

6.1. Абонент обязан:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Оператора.

6.1.2. Использовать сертифицированное и корректно настроенное оборудование, соответствующее требованиям законодательства и техническим условиям.

6.1.3. Обеспечивать сохранность оборудования Оператора, переданного Абоненту, а также надлежащие условия его эксплуатации (электропитание, заземление, температурный режим, доступ для обслуживания).

6.1.4. Не препятствовать размещению и обслуживанию оборудования/линий связи Оператора, если такое размещение предусмотрено Договором.

6.1.5. Немедленно уведомлять Оператора о выявленных инцидентах (в том числе признаках DDoS-атак, компрометации учетных данных, несанкционированного доступа).

6.1.6. Не использовать услугу для действий, нарушающих законодательство РФ, права третьих лиц, требования информационной безопасности и правила сетевой этики.

6.1.7. Не осуществлять перепродажу (реселлинг), субабонирование, передачу услуги третьим лицам, организацию публичных сетей связи для неограниченного круга лиц без письменного согласия Оператора.

6.1.8. Предоставлять достоверные сведения, необходимые для заключения/исполнения Договора, и актуализировать их в срок не позднее 10 рабочих дней с даты изменения.

6.2. Абонент вправе:

6.2.1. Получать услуги надлежащего качества в пределах согласованных параметров.

6.2.2. Направлять обращения и претензии в порядке, установленном Договором и Правилами.

6.2.3. Инициировать изменение тарифа/состава услуг и расторжение Договора в порядке, предусмотренном Договором.

7. Порядок расчетов и приемки услуг

7.1. Если иное не предусмотрено Договором, применяется авансовая система оплаты.

7.2. Оператор выставляет счета/УПД/иные документы по e-mail и (или) через ЭДО.

7.3. Сроки и порядок оплаты определяются Договором, Заказом и тарифом.

7.4. Услуга считается оказанной надлежащим образом и принятой Абонентом в полном объеме, если в течение 10 календарных дней с даты направления УПД/Акта через ЭДО и/или e-mail Абонент не направил мотивированные письменные возражения.

7.5. При просрочке оплаты Абонент уплачивает пени/проценты в размере и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором.

7.6. При наличии задолженности Оператор вправе зачесть поступившие платежи в погашение ранее возникшей задолженности Абонента (включая пени, стоимость дополнительных работ, стоимость поврежденного/утраченного оборудования).

8. Приостановление и ограничение услуг (предложенный вариант)

8.1. Оператор вправе приостановить или ограничить оказание услуг полностью либо в части:

8.1.1. При нарушении сроков оплаты - с предварительным уведомлением не менее чем за 1 календарный день по e-mail и/или ЭДО.

8.1.2. При выявлении действий Абонента, создающих угрозу сети Оператора, третьим лицам или нарушающих законодательство РФ (включая, но не ограничиваясь: сетевые атаки, массовые рассылки, распространение вредоносного ПО, нелегальный трафик, вмешательство в работу сети) - немедленно, без предварительного уведомления.

8.1.3. При неисполнении Абонентом обязанностей по обеспечению доступа к оборудованию Оператора, по сохранности оборудования и/или соблюдению технических условий.

8.1.4. В иных случаях, предусмотренных законодательством РФ, Договором и настоящими Правилами.

8.2. Возобновление оказания услуг осуществляется после устранения нарушений и, при наличии задолженности, после полного погашения задолженности и подтверждения оплаты. Срок возобновления - до 1 рабочего дня для услуг доступа к сети Интернет, если технически возможно.

8.3. Если нарушение не устранено в течение 30 календарных дней с даты приостановления, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке с взысканием задолженности, убытков и иных причитающихся платежей.

9. Качество услуг, технические особенности и ограничения

9.1. Технические параметры услуги, включая скорость передачи данных, определяются тарифом/Заказом и гарантируются в пределах зоны ответственности Оператора.

9.2. Указанная в тарифах скорость доступа является максимально возможной ("до") и зависит, в том числе, от:

- состояния сетей и оборудования третьих операторов и владельцев ресурсов;
- характеристик и настроек оборудования/ПО Абонента;
- загрузки внешних каналов и удаленных ресурсов в сети Интернет;
- воздействия вредоносного трафика, DDoS-атак, аварий и иных внешних факторов.

9.3. Время перерыва в оказании услуг, вызванное плановыми работами, авариями вне зоны ответственности Оператора, действиями третьих лиц, отсутствием доступа к оборудованию, отключением электропитания у Абонента, форс-мажором, не считается ненадлежащим оказанием услуги Оператором.

9.4. Техническая поддержка по вопросам эксплуатации услуги предоставляется в рабочие дни с 08:00 до 20:00 по местному времени Новосибирской области, если иной режим не согласован Договором.

10. Оборудование

10.1. При смешанном использовании оборудования (Оператора и Абонента):

10.1.1. Оператор отвечает за исправность своего оборудования в зоне своей ответственности.

10.1.2. Абонент отвечает за сохранность, целостность, надлежащие условия эксплуатации и недопущение несанкционированного доступа к оборудованию, находящемуся на его территории/в его владении.

10.1.3. При утрате, повреждении или порче оборудования Оператора по вине Абонента последний возмещает стоимость восстановления (ремонта) либо рыночную стоимость оборудования.

10.2. Возврат оборудования Оператора при прекращении Договора осуществляется в срок, предусмотренный Договором, либо в течение 10 рабочих дней с даты соответствующего требования Оператора.

11. Ответственность сторон

11.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ, Договором и Правилами.

11.2. Оператор не несет ответственность за:

11.2.1. Перерывы/снижение качества услуги по причинам вне зоны ответственности Оператора, включая обрыв магистральных линий, действия/бездействие третьих лиц, сбои внешних сетей и ресурсов.

11.2.2. Убытки Абонента, связанные с DDoS-атаками, вредоносным ПО, компрометацией учетных данных, если такие события произошли не по вине Оператора.

11.2.3. Последствия использования Абонентом ненадлежащего, неисправного или несертифицированного оборудования/ПО.

11.3. Абонент самостоятельно несет риск и ответственность за содержание и правомерность передаваемой/получаемой информации, а также за соблюдение прав третьих лиц.

11.4. Упущенная выгода не подлежит возмещению, если иное прямо не установлено императивными нормами законодательства РФ.

12. Форс-мажор

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора и не зависящих от воли сторон (в том числе стихийные бедствия, военные действия, массовые беспорядки, решения органов власти, аварии на магистральных сетях, иные чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства).

12.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана уведомить другую сторону в разумный срок.

13. Порядок обмена сообщениями, претензионный порядок и споры

13.1. Юридически значимый обмен документами и уведомлениями осуществляется через ЭДО.

13.2. Сообщение считается полученным:

13.2.1. При ЭДО – в момент фиксации оператором ЭДО факта доставки.

13.3. Претензионный порядок обязателен. Срок ответа на претензию – 15 рабочих дней с даты ее получения, если иной срок не установлен законодательством РФ.

13.4. При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде Новосибирской области, если иная исключительная подсудность не установлена законодательством РФ.

14. Заключительные положения

14.1. Правила действуют бессрочно до утверждения новой редакции Оператором.

14.2. Оператор вправе изменять Правила в одностороннем порядке с уведомлением Абонентов не менее чем за 10 календарных дней до даты вступления изменений в силу путем публикации на сайте <https://ivantel.ru/rules/> и/или направления уведомления по e-mail/ЭДО.

14.3. Продолжение пользования услугами после даты вступления в силу новой редакции Правил означает согласие Абонента с изменениями.

14.4. Во всем, что не урегулировано Правилами и Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

15. Реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью "ИВАНТЕЛ"

Сокращенное наименование: ООО "ИВАНТЕЛ"

Адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Октябрьская, д. 52, офис 609Б

ИНН: 5410095894

КПП: 541001001

ОГРН: 1225400029690

Контактные e-mail и идентификаторы ЭДО указываются в Договоре/Заказе и считаются официальными каналами обмена документами и уведомлениями.