

**РЕГЛАМЕНТ  
оказания телематических услуг  
и услуг связи по передаче данных  
(услуги Интернет)  
сети CONVEX**

г. Нижний Тагил

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1** Настоящий Регламент оказания телематических услуг и услуг связи по передаче данных (услуги Интернет) (далее по Тексту – Регламент) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и руководящими документами отрасли «Связь», регулирует отношения между АБОНЕНТОМ – физическим лицом и ОПЕРАТОРОМ (далее CONVEX) при оказании услуг электросвязи (далее – услуги связи) и является неотъемлемой частью Договора оказания услуг электросвязи.

**1.2** АБОНЕНТЫ – физические лица делятся на следующие категории:

**Физические лица в жилых помещениях** — лица, являющиеся конечными потребителями Услуг ОПЕРАТОРА, пользующиеся ими исключительно для личных (некоммерческих) целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, в жилых помещениях, а также в помещениях, не относящихся к жилищному фонду, но имеющих необходимые условия для проживания (апартаменты). Стоимость подключения и обслуживания таких АБОНЕНТОВ указаны в Прейскуранте для Физических лиц в жилых помещениях.

**Физические лица в нежилых помещениях** — лица, пользующиеся Услугами Оператора в нежилых помещениях и не относящиеся к категории физических лиц в жилых помещениях. Стоимость подключения и обслуживания таких АБОНЕНТОВ указаны в Прейскуранте для Физических лиц в нежилых помещениях.

## 2 ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ И УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ

**2.1** В соответствии с заключенным Договором CONVEX обязуется оказывать следующие телематические услуги и услуги связи по передаче данных:

**2.1.1** предоставление доступа к информационным ресурсам, размещенным на технических средствах CONVEX, для получения справочной и иной информации (доступ к информационным службам);

**2.1.2** предоставление доступа к информации мировых и региональных информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;

**2.1.3** предоставление возможности соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;

**2.1.4** предоставление доступа к услугам связи по передаче данных, оказываемых другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи CONVEX.

**2.2** Предоставление доступа к сети передачи данных CONVEX (подключение) осуществляется путем формирования абонентской линии, с помощью которой предоставленное АБОНЕНТОМ оконечное оборудование (персональный компьютер либо иное) подключается к сети CONVEX. За предоставление абонентской линии в пользование CONVEX вправе взимать установленную плату. Абонентская линия передается АБОНЕНТУ в пользование на срок действия Договора и подлежит возврату CONVEX при расторжении (прекращении действия) Договора.

## 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ CONVEX

**3.1** CONVEX обязуется:

**3.1.1** оказывать АБОНЕНТУ услуги в соответствии с требованиями законодательства, стандартов и нормативов, действующих на территории РФ;

**3.1.2** предоставить доступ к сети передачи данных (подключить) в течение 30 (тридцать) рабочих дней со дня уплаты АБОНЕНТОМ стоимости подключения, если такая плата предусмотрена договором. В случае отсутствия такой платы срок исчисляется с момента заключения договора;

**3.1.3** оказывать АБОНЕНТУ предусмотренные Договором и настоящим Регламентом услуги круглосуточно, ежедневно, за исключением перерывов, необходимых для проведения профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может причинить наименьшие неудобства АБОНЕНТУ, за исключением случаев ликвидации аварий. О проведении плановых ремонтных и профилактических работ и периоде времени их проведения CONVEX извещает АБОНЕНТА не позднее чем за 1 сутки до их начала путем размещения соответствующей информации на сайте CONVEX;

**3.1.4** учитывать информацию о потребленных Услугах, а также платежах АБОНЕНТА на его абонентском лицевом счете;

**3.1.5** извещать АБОНЕНТА об изменении тарифов и/или порядка оказания услуг не менее чем за 10 дней до вступления в силу соответствующих изменений любым приемлемым для CONVEX способом (путем размещения информации на сайте CONVEX, в личном кабинете АБОНЕНТА);

**3.1.6** возобновлять оказание приостановленных услуг связи в течение трех дней со дня устранения АБОНЕНТОМ нарушения, вызвавшего приостановление или ограничение оказания услуг;

**3.1.7** устранять повреждения и неисправности сети, препятствующие пользованию услугами связи, в течение трех дней с момента поступления к CONVEX от АБОНЕНТА соответствующего оповещения о неисправности.

**3.2** CONVEX вправе:

**3.2.1** использовать в целях размещения средств и линий связи имеющиеся в долевой собственности (пользовании) АБОНЕНТА элементы инфраструктуры помещений и мест общего пользования здания (конструктивные элементы здания), в котором CONVEX оказываются АБОНЕНТУ услуги связи по Договору;

**3.2.2** Определять технологию построения сети, способы прокладки кабеля до АБОНЕНТА, методы и требования на подключение к сети CONVEX;

**3.2.3** в одностороннем порядке изменять технические параметры, модификацию оказываемых услуг, порядок оказания, тарифы на оказываемые услуги;

**3.2.4** Привлекать для выполнения работ, связанных с оказанием Услуг третьих лиц, в соответствии со ст. 706 ГК РФ;

**3.2.5** ежемесячно проводить на сети связи профилактические работы, во время проведения которых возможны перерывы в предоставлении услуг связи;

**3.2.6** в случае нарушения АБОНЕНТОМ требований, связанных с оказанием услуг связи и установленных Договором, приложениями и дополнительными соглашениями к нему, настоящим Регламентом и действующим законодательством, в том числе нарушения сроков оплаты услуг – приостановить или ограничить оказание услуг связи до устранения нарушения;

**3.2.7** потребовать у АБОНЕНТА документы, подтверждающие его право собственности или иное право пользования помещением, в котором будут оказываться услуги связи;

**3.2.8** в случае использования АБОНЕНТОМ услуг связи по тарифу для физических лиц в коммерческих и иных предпринимательских целях, CONVEX вправе перевести АБОНЕНТА на тариф для физических лиц в нежилых помещениях с изменением стоимости оказания услуг, уведомив его за 10 дней (показателем использования услуг для иных нежели для личных, семейных и домашних нужд, целях, будет являться использование АБОНЕНТОМ услуг связи в нежилом помещении);

**3.2.9** в одностороннем порядке расторгнуть Договор по установленным основаниям и порядку;

**3.2.10** при устном обращении АБОНЕНТА по контактному телефону CONVEX, содержащем нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, сотрудник CONVEX имеет право отказать от продолжения общения с АБОНЕНТОМ в целях прекращения конфликтной ситуации.

**4 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА****4.1 АБОНЕНТ обязуется:**

**4.1.1** предоставить представителям CONVEX доступ на место проведения работ по формированию абонентской линии (по адресу, указанному в Бланке заказа); в случае аренды (найма) помещения, в котором предоставляется доступ к сети, самостоятельно согласовать с собственником помещения возможность проведения работ и схему прокладки абонентской линии по помещению;

**4.1.2** предоставить необходимое для подключения к сети связи окончательное оборудование, имеющее документ о подтверждении соответствия установленным требованиям; не использовать оборудование, нарушающее нормальное функционирование сети CONVEX. В случае если окончательное оборудование АБОНЕНТА не поддерживает скорость передачи данных по выбранному тарифному плану, при организации Интернет-соединения, в т.ч. через сеть Wi-Fi, скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном тарифном плане.

Для скорости Интернет-соединения свыше 100 Мбит/с. необходимо соблюдение определенных технических параметров, которым должно отвечать абонентское оборудование, обеспечивающее связь и передачу данных. Полный перечень технических требований к абонентскому оборудованию размещен на сайте [nt.convex.ru](http://nt.convex.ru) (раздел «Справочник абонента»).

**4.1.3** разместить переданное CONVEX по акту для организации сети оборудование на охраняемой территории, возвратить его и абонентскую линию CONVEX при расторжении Договора;

**4.1.4** принять работы по предоставлению доступа к сети передачи данных в день сдачи работ CONVEX путем подписания Акта, являющегося приложением к Договору. Отсутствие подписанного акта у CONVEX является препятствием для начала оказания услуг связи;

**4.1.5** нести бремя содержания и за свой счет осуществлять техническое обслуживание и ремонт переданной CONVEX в пользование абонентской линии (и иного оборудования);

**4.1.6** своевременно производить оплату услуг CONVEX;

**4.1.7** регулярно знакомиться с новостями, архивом новостей, информацией о тарифах и порядке предоставления услуг, размещенными на сайте CONVEX <http://nt.convex.ru>, регулярно знакомиться со своей персональной статистической информацией, размещенной в личном кабинете АБОНЕНТА по адресу <http://lk.convex-tagil.ru>;

**4.1.8** не передавать третьим лицам предоставляемое ему при оказании услуг оборудование и программное обеспечение CONVEX, а также учетную информацию. В случае потери, разглашения или несанкционированного копирования учетной информации (входное имя, пароль и пр.) АБОНЕНТ обязан немедленно оповестить об этом CONVEX;

**4.1.9** не производить самостоятельное изменение аппаратной и программной конфигурации клиентской части, которое может создать препятствия в предоставлении услуг другим абонентам или обеспечить подключение к сети неавторизованных лиц;

**4.1.10** уведомлять CONVEX в 7-дневный срок о прекращении своего права владения и / или пользования помещением, в котором предоставлен доступ к сети, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, паспортных данных, контактных номеров телефонов и других необходимых сведений. Утрата АБОНЕНТОМ права владения/пользования помещением, в котором предоставлен доступ к сети, влечет прекращение действия договора. Соответственно до момента вручения АБОНЕНТОМ CONVEX заявления о расторжении договора по причине прекращения права владения/пользования помещением, договор считается действующим и АБОНЕНТ несет все предусмотренные договором и настоящим Регламентом обязанности, в том числе по оплате оказанных CONVEX услуг связи в полном объеме;

**4.1.11** незамедлительно извещать CONVEX о приостановлении предоставления услуг или о расторжении Договора в случае, если изменения / дополнения, принятые CONVEX в порядке п.3.1.5 и 3.2.3 настоящего Регламента, неприемлемы для АБОНЕНТА. CONVEX считается уведомленным с момента получения и регистрации соответствующего заявления. Неполучение CONVEX письменного извещения АБОНЕНТА до момента вступления в силу изменений / дополнений принимается за согласие АБОНЕНТА получать и оплачивать услуги в соответствии с новыми условиями;

**4.1.12** не предоставлять услуги третьим лицам; не уступать свои права и обязательства по Договору третьим лицам без письменного согласия CONVEX;

**4.1.13** при подключении тарифа для физических лиц в жилых помещениях использовать предоставляемые ему услуги связи только в личных, семейных и прочих, не предусматривающих коммерческого использования, целях.

**4.2 АБОНЕНТ вправе:**

**4.2.1** по заявлению приостановить получение услуг связи на определенный срок в порядке п.8.1 настоящего Регламента;

**4.2.2** в любое время расторгнуть Договор в одностороннем порядке с письменным предупреждением CONVEX не менее чем за 10 дней до даты расторжения при условии оплаты фактически полученных до даты расторжения услуг;

**4.2.3** изменять выбранный при заключении Договора тарифный план на иной действующий на момент смены у CONVEX тарифный план неограниченное количество раз, с уплатой установленных у CONVEX сумм, без внесения в Договор изменений в письменном виде. Смена тарифа производится только после окончания срока действия предыдущего тарифного плана АБОНЕНТА (сроки действия тарифного плана находятся в личном кабинете).

**4.3 При пользовании услугами запрещается:**

**4.3.1** производить самовольное проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные оставляющие элементы средств связи CONVEX;

**4.3.2** ограничивать доступ или препятствовать другим пользователям получать доступ к услугам;

**4.3.3** направлять или делать доступной для других лиц любую информацию, распространение которой противоречит законодательству или международным договорам РФ;

**4.3.4** публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или иные вредные компоненты;

**4.3.5** посылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;

**4.3.6** производить массовую рассылку рекламных, информационных и иных материалов другим пользователям сети без их согласия (информационный спам).

**5 СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**5.1** Стоимость услуг по Договору определяется соответствующей ежемесячной абонентской платой. Абонентская плата — это размер платежа АБОНЕНТА за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг связи. Расчетный период – это один месяц в учетной системе Оператора, равный 28, 29, 30 или 31 дням. Длительность и конец периода зависят от начала периода и количества дней в том или ином календарном месяце.

**5.2** Стоимость услуг складывается из единовременного платежа (плата за подключение), фиксированного платежа (абонентская плата за тарифный план), платы за пользование оборудованием CONVEX и иных платежей, если иное не установлено избранным АБОНЕНТОМ тарифным планом.

**5.3** Взимание платежей, предусмотренных п.5.2. настоящего Регламента, осуществляется путем списания денежных средств с баланса лицевого счета АБОНЕНТА.

**5.4** Расчеты по предоставляемым услугам производятся на условиях авансовых платежей, если иное не предусмотрено Договором и/или тарифом Абонента.

- 5.5** Единовременный платеж (плата за подключение) осуществляется в течение трех дней с момента подписания Договора.
- 5.6** Фиксированный платеж (абонентская плата за тарифный план) осуществляется в виде авансового платежа. Абонентская плата за тарифный план списывается с лицевого счета Абонента, в зависимости от состояния баланса:
- 5.6.1** Если на счету абонента баланс равен или больше стоимости абонентской платы за тарифный план – списание происходит по схеме «единовременно за месяц»: абонентская плата списывается полностью в день активации тарифного плана на расчетный период;
- 5.6.2** После окончания срока действия тарифного плана расчетного периода (п.5.6.1), в случае если на счету АБОНЕНТА баланс положительный, но меньше стоимости абонентской платы за тарифный план – списание происходит по схеме «по дням»: абонентская плата списывается ежедневно пропорционально общей стоимости тарифа за месяц, продлевая действие тарифного плана АБОНЕНТА при каждом списании на сутки;
- 5.6.3** В случае если на лицевом счете недостаточно средств для очередного списания, то списание не происходит, АБОНЕНТУ блокируется доступ к Интернету и локальным ресурсам.
- 5.7** Для восстановления доступа к Интернету, локальным ресурсам и дополнительным услугам после отключения за неуплату (п.5.6.3) АБОНЕНТУ необходимо иметь на лицевом счете полную стоимость тарифа на следующий расчетный период.
- 5.8** Дополнительные услуги, входящие в тарифные планы, доступны АБОНЕНТУ только при активированном тарифном плане по схеме «единовременно за месяц».
- 5.9** При недостатке средств на лицевом счете абонента, производится принудительная приостановка предоставления всех услуг по доступу к Интернету и локальным ресурсам. С момента приостановления услуг плата с АБОНЕНТА не взимается в том случае, если у АБОНЕНТА нет оборудования, взятого в пользование. Если оборудование взято АБОНЕНТОМ в пользование, и если в течение дня окончания действия тарифного плана не производится пополнение лицевого счета на сумму, достаточную для оплаты всего месяца расчетного периода работы на выбранном тарифном плане, то АБОНЕНТУ производится посуточное начисление абонентской платы за пользование оборудованием согласно Прейскуранту независимо от состояния баланса. Платежи за пользование оборудованием взимаются с Лицевого счета АБОНЕНТА ежедневно до момента оплаты суммы, достаточной для оплаты расчетного периода или возврата оборудования. При просрочке внесения платежа за пользование оборудованием на 30 (тридцать) и более календарных дней, CONVEX вправе расторгнуть соглашение на пользование оборудованием и потребовать возврата оборудования.
- 5.10** Иные платежи уплачиваются в случае использования АБОНЕНТОМ дополнительных услуг (переоформление Договора, изменение тарифа и т.п.) в размерах, установленных CONVEX на день получения дополнительной услуги.
- 5.11** В случае перерыва в предоставлении услуг связи более чем на 72 часа по вине CONVEX (за исключением случаев проведения CONVEX плановых ремонтно-профилактических работ, о которых АБОНЕНТ был уведомлен), абонентская плата, уплаченная АБОНЕНТОМ, подлежит уменьшению пропорционально времени перерыва. Перерасчет абонентской платы производится CONVEX по заявлению АБОНЕНТА на основании статистической информации о перерывах в предоставлении услуг.
- 5.12** Оплата услуг производится безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет CONVEX, наличными денежными средствами через платежные терминалы. Информация о местах нахождения платежных терминалов, а также перечень и описание способов осуществления авансовых платежей АБОНЕНТОМ – физическим лицом размещаются на сайте CONVEX <http://nt.convex.ru>. Занесение и перерасчет денежных сумм на лицевой счет АБОНЕНТА производится в течение одного рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет.
- 5.13** CONVEX выставляет (формирует) АБОНЕНТУ счет за Услуги, оказанные CONVEX в расчетном периоде, и обеспечивает доставку АБОНЕНТУ счета в Личный кабинет АБОНЕНТА.
- 5.14** Положения настоящего раздела применяются, если иное не установлено выбранным АБОНЕНТОМ тарифом CONVEX.

## 6 ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

- 6.1** Задержка передачи пакета (мс) 1,2-0-400.  
В задержку передачи пакета включаются: задержка кодирования / декодирования речи и пакетизации, задержка маршрутизации на сети передачи данных, задержка распространения сигнала, задержка буферизации. Она определяется как полусумма задержек передачи пакета в обоих направлениях (туда и обратно).
- 6.2** Протокол передачи данных: IP
- 6.3** Коэффициент потери пакетов (%/мес.) 2 - не более 2
- 6.4** Абонентский интерфейс: Fast Ethernet до 100 Мбит/сек. / Gigabit Ethernet до 1 Гбит/сек.
- 6.5** Описание абонентской линии: UTP 5 cat.
- 6.6** Указанные в настоящих Условиях показатели распространяются только на ресурсы, расположенные на сети передачи данных Оператора.
- 6.7** Полоса пропускания линии связи (скорость доступа) определяется Тарифным планом (до указанного значения). Предлог «до» означает, что скорость передачи данных в сети Интернет зависит не только от технических особенностей услуги, предоставляемой Оператором, но и от действий третьих лиц — операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети Интернет, не принадлежащих Оператору. Скорость доступа к сети Интернет является величиной неопределенной и зависит от ряда параметров, в том числе технических характеристик подключения данных точек, маршрута и текущей загрузки каналов. Все параметры являются переменными и не гарантируются Оператором за пределами своей сети.

## 7 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ОБЕЩАННЫЙ ПЛАТЕЖ»

- 7.1** Услуга «Обещанный платеж» доступна АБОНЕНТУ, находящемуся в состоянии временной приостановки обслуживания по причине недостатка денежных средств на Лицевом Счете (пункт 5.9), и позволяет временно возобновить пользование Услугами CONVEX.
- 7.2** При активации услуги «Обещанный платеж» АБОНЕНТУ возобновляется доступ в Интернет на условиях последнего активированного тарифного плана абонента, на срок 48 часов, со списанием суммы равной двум дням использования тарифного плана.
- 7.3** В течение времени предоставления услуги «Обещанный платеж» АБОНЕНТУ необходимо будет погасить образовавшуюся задолженность и внести предоплату за тарифный план в полном объеме в соответствии с выбранным следующим тарифным планом. Повторное (два раза подряд) использование услуги «Обещанный платеж» не возможно.
- 7.4** Подключение услуги «Обещанный платеж» производится через Личный кабинет АБОНЕНТА, а также через техническую поддержку CONVEX.
- 7.5** В течение срока действия услуги «Обещанный платеж» АБОНЕНТ не может заказать дополнительные платные услуги.

## 8 УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА)

- 8.1** Оказание услуг связи может быть временно приостановлено по письменному или устному (через справочную телефонную службу оператора) заявлению АБОНЕНТА, либо через Личный кабинет АБОНЕНТА, на определенный срок. Минимальный период приостановления составляет - 2 недели (14 календарных дней), максимальный период приостановления— 6 месяцев. За приостановление оказания услуг CONVEX вправе взимать установленную плату. Приостановление оказания услуг по заявлению АБОНЕНТА возможно только при погашении имеющейся задолженности перед CONVEX в полном объеме.
- 8.2** За выбор и использование добровольной блокировки плата не взимается в том случае, если у АБОНЕНТА нет оборудования, взятого в пользование (если иное не оговорено в тарифном плане). Платежи за пользование оборудованием взимаются с Лицевого счета АБОНЕНТА ежедневно до момента восстановления обслуживания и оплаты суммы, достаточной для оплаты расчетного периода или возврата

оборудования. При просрочке внесения платежа за пользование оборудованием на 30 (тридцать) и более календарных дней, CONVEX вправе расторгнуть соглашение на пользование оборудованием и потребовать возврата оборудования.

**8.3** Если АБОНЕНТУ необходимо временное приостановление доступа к Услугам (п.8.1) при положительном балансе, он должен заранее, не менее чем за 1 (один) день до предполагаемой даты приостановления доступа к Услугам произвести приостановку путем совершения указанной операции в Личном кабинете АБОНЕНТА, либо посредством обращения в справочную телефонную службу оператора или офис CONVEX.

**8.4** Приостановление обслуживания происходит при помощи автоматизированной системы. За АБОНЕНТОМ сохраняется неиспользованный остаток активированного тарифного плана (дни, часы, минуты, секунды) на момент приостановки обслуживания. При восстановлении обслуживания неиспользованный остаток тарифного плана продлевается автоматически. Перерасчет денежных средств и зачисление их на лицевой счет АБОНЕНТА за период, когда тарифный план был приостановлен, не производится.

**8.5** CONVEX вправе приостановить оказание услуг без предварительного уведомления АБОНЕНТА в случае:

**8.5.1** нарушения АБОНЕНТОМ пунктов 4.1.8, 4.1.9, 4.1.12 и 4.3 настоящего Регламента;

**8.5.2** сканирования АБОНЕНТОМ любого диапазона IP-адресов;

**8.5.3** не использования АБОНЕНТОМ услуг CONVEX более трех месяцев подряд без предварительного письменного заявления, поданного в порядке п.8.1 настоящего Регламента;

**8.5.4** нарушения сроков оплаты;

**8.5.5** в иных случаях и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

**8.6** CONVEX вправе начислять и требовать с Абонента уплаты штрафа за ненадлежащее исполнение Абонентом своих обязательств за все время приостановления услуг по основаниям, предусмотренным п.8.5. настоящего Регламента, в размере, равном ежемесячной абонентской плате (если она предусмотрена выбранным Абонентом тарифом) и иным предусмотренным тарифом платежам.

## **9 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**9.1** За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Регламентом.

**9.2** При нарушении АБОНЕНТОМ сроков оплаты оказанных услуг CONVEX вправе предъявить АБОНЕНТУ требование об уплате пени в размере 1% (один процент) от стоимости услуг, подлежащих оплате, за каждый день просрочки.

**9.3** При выявлении фактов нарушения АБОНЕНТОМ пунктов 4.1.8, 4.1.9, 4.1.12, 4.3 и 8.4.2 настоящего Регламента CONVEX вправе предъявить АБОНЕНТУ требование об уплате штрафа в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждый факт нарушения.

**9.4** АБОНЕНТ несет самостоятельную ответственность:

**9.4.1** за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА: ее достоверность, соответствие законодательству, свободу от претензий третьих лиц и правомерность распространения;

**9.4.2** за вред, причиненный им (лично или иным лицом под сетевыми реквизитами АБОНЕНТА) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества, если этот вред причинен им посредством использования услуг связи;

**9.4.3** за безопасность и антивирусную защиту ресурсов АБОНЕНТА.

**9.5** CONVEX не несет ответственность:

**9.5.1** за содержание, качество и соответствие законодательству информации, передаваемой и получаемой АБОНЕНТОМ посредством использования услуг связи, за использование АБОНЕНТОМ платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством услуг связи CONVEX;

**9.5.2** за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля CONVEX;

**9.5.3** за ущерб, причиненный АБОНЕНТУ в результате разглашения последней своей учетной конфиденциальной информации, не использования АБОНЕНТОМ средств защиты информации от взлома и компьютерных вирусов;

**9.5.4** за косвенные убытки АБОНЕНТА: за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, возникшие в том числе в результате перерывов в предоставлении услуг;

**9.5.5** за качество каналов связи общего пользования, посредством которых осуществляется доступ к услуге.

**9.6** Обе стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), не зависящих от волеизъявления сторон. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются: стихийные бедствия, грозы, аномальные погодные условия, ураганы, эпидемии, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в действие законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности и препятствующие выполнению обязательств по Договору.

**9.7** ОПЕРАТОР СВЯЗИ не несет ответственности за ущерб, причиненный АБОНЕНТУ скачками напряжения в электросети, слаботочной сети, в том числе вызванных грозой (атмосферными электрическими разрядами) и иными неблагоприятными погодными условиями. ОПЕРАТОР СВЯЗИ несет ответственность за работоспособность и исправляет своими силами и за свой счет причиненные повреждения исключительно на принадлежащем ему средстве связи.

ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА, что в период повышенной вероятности грозы, особенно с апреля по октябрь включительно, необходимо соблюдать правила эксплуатации оконечного абонентского оборудования во время грозы: не осуществлять выход в Интернет; отключить оконечное абонентское оборудование (роутер, компьютер и т.д.) от линии связи и сети электропитания. Данные правила следует применять в указанный период, в том числе покидая помещение, в котором установлено оконечное абонентское оборудование.

**9.8** Во всем остальном, не урегулированном настоящим Регламентом, при возникновении обстоятельств невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по Договору CONVEX и АБОНЕНТ несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

**9.9** Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения Договора, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

## **10 ПЕРЕДАЧА ОБОРУДОВАНИЯ**

**10.1** В целях формирования абонентской линии для оказания услуг связи CONVEX в случае необходимости может быть передано АБОНЕНТУ на ответственное хранение по акту приема-передачи оборудование, размещенное силами CONVEX на территории АБОНЕНТА. За использование АБОНЕНТОМ оборудования CONVEX вправе взимать установленную плату.

**10.2** АБОНЕНТ обязуется обеспечить сохранность оборудования, по окончании действия Договора оказания услуг связи, возвратить его в надлежащем состоянии. АБОНЕНТ в пределах стоимости принятого оборудования несет ответственность за его утрату, недостачу или повреждение независимо от вины, если не докажет, что надлежащее исполнение обязательств по хранению оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

**10.3** Вид, наименование и стоимость переданного и размещенного на территории АБОНЕНТА оборудования указывается в Акте выполненных работ.

## **11 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**11.1** Порядок разрешения споров:

**11.1.1** Стороны обязуются предпринять все возможности для разрешения споров и разногласий путем переговоров;

**11.1.2** Претензии, связанные с неокказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием услуг связи, принимаются в

- течение 6 (шести) месяцев со дня неокказания, несвоевременного или недоброкачественного оказания услуг связи. При этом приоритет имеет заявление АБОНЕНТА о неокказании, несвоевременном или недоброкачественном оказании услуг связи, направленное CONVEX в период, в течение которого услуги CONVEX не оказывались, оказывались несвоевременно или с отступлением от нормального качества;
- 11.1.3** Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации CONVEX;
- 11.1.4** CONVEX обязан дать АБОНЕНТУ письменный ответ на претензию в течение 30 дней с даты регистрации претензии;
- 11.1.5** В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, последние разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 11.1.6** При неисполнении или ненадлежащем исполнении CONVEX своих обязательств по Договору, АБОНЕНТ обязан до обращения в суд направить CONVEX письменную мотивированную претензию с указанием предъявляемых к CONVEX требований. Спор может быть передан на рассмотрение суда только после соблюдения досудебного (претензионного) порядка.
- 11.2** Денежные средства, зачисленные CONVEX на лицевой счет АБОНЕНТА в ходе проведения маркетинговых акций, розыгрышей, лотерей и т.д. не являются авансовым платежом АБОНЕНТА, могут использоваться АБОНЕНТОМ исключительно на оплату Услуг CONVEX и их неиспользованный остаток не подлежат возврату АБОНЕНТУ в случае расторжения Договора.
- 11.3** В случае досрочного прекращения действия Договора CONVEX на основании письменного заявления АБОНЕНТА, содержащего паспортные данные и подпись АБОНЕНТА, с приложением свидетельствующем об осуществлении платежей - кассового чека, Платежной карты и т.п., выплачивает АБОНЕНТУ денежные средства в размере суммы положительного баланса лицевого счета. Возврат денежных средств осуществляется в рублях в течение 90(девяноста) дней от даты подачи АБОНЕНТОМ CONVEX письменного заявления, путем безналичного перечисления на банковский счет АБОНЕНТА.
- 11.4** CONVEX не несет ответственность за задержку перечисления неизрасходованного остатка на лицевом счете, в случае сообщения АБОНЕНТОМ неверных реквизитов для банковского перечисления, не предоставления надлежащих документов, подтверждающих правопреемство и в иных, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации случаях.
- 11.5** При наличии у АБОНЕНТА нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность CONVEX вправе произвести удержание части неизрасходованных средств АБОНЕНТА на погашение такой задолженности. Возврат денежных средств в таких случаях производится в размере денежных средств, оставшихся после погашения всех задолженностей АБОНЕНТА.
- 11.6** Если АБОНЕНТ желает продолжить пользоваться Услугами связи по другому договору (с использованием другого Лицевого счета), АБОНЕНТ вправе по письменному заявлению отказаться от возврата ему неизрасходованных денежных средств, осуществив их перечисление на другой действующий Лицевой счет в счет оплаты услуг по другому договору, заключенному с CONVEX.
- 11.7** Извещения, претензии, запросы и другие официальные материалы передаются Сторонами друг другу следующим образом:
- 11.7.1** от CONVEX АБОНЕНТУ – посредством размещения в Личном кабинете и/или публикации таких изменений на Сайте CONVEX, если иное не предусмотрено соответствующим пунктом Договора или Приложения к нему.
- 11.7.2** от АБОНЕНТА CONVEX – в письменной форме посредством подачи заявления в офис CONVEX, если иное не предусмотрено соответствующим пунктом Договора или Приложения к нему.