«Утверждаю»

Генеральный директор

ЗАО «Клиника Эстетической Медицины»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Юрковский О. И.)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2010г.

РЕГЛАМЕНТ

оказания Услуг доступа в Интернет ЗАО «Клиника Эстетической Медицины»

**1. Основные термины и определения**

**Учётная запись** – имя пользователя в системе (описание пользователя).

**Абонентская плата** – фиксированный авансовый платёж за услуги по выбранному Абонентом тарифному плану за один расчётный период (на «Безлимитных» тарифных планах снимается ежедневно в равных пропорциях из расчета: Абонентская плата/количество дней в текущем календарном месяце. На тарифных планах "Трафик" списание производится 1 числа календарного месяца).

**Расчётный период** – период оказания услуг, равный одному календарному месяцу.

**Страница статистики** – web- страница, содержащая статистическую информацию о текущем состоянии счёта, объёме полученных услуг Абонентом. Адрес страницы входа на страницу статистики указан в Приложении к договору.

**Лицевой счёт (электронный) –** счётчик в автоматизированной системе расчётов Провайдера, на котором формируются и отражаются все платёжные операции Абонента.

**2. Режимы подключения Абонента к выделенному каналу.**

С момента подключения Абонента и до момента прекращения действия Договора подключение Абонента к выделенному каналу может находиться в одном из следующих режимов:

1. *«Режим доступа»* (Абонент может полностью воспользоваться Услугой доступа);
2. *«Режим отсутствия доступа»* (Абонент не может полностью воспользоваться Услугой доступа);

«Режим доступа» подразделяется на режимы:

1. *«Режим работы»* выделенного канала.
2. *«Режим замороженный»* (Абонент попросил временно его отключить или перевести на тариф «Замороженный», с сохранением настроек, не более трех месяцев);

Дни когда, подключение Абонента к выделенному каналу находится в «режиме доступа» определяются как «дни доступа».

1. **Описание предоставляемых Услуг.**

Подключение Абонента к выделенному каналу определяется как типовое подключение.

При типовом подключении Абонента к выделенному каналу:

Подводится выделенный канал;

* + подводится кабель до помещения Абонента;
  + вводится кабель в помещение Абонента (способом, согласованным с Абонентом);
  + выделяется до 20 метров кабеля для проводки по помещению Абонента;
  + обжимается конектор на конце кабеля для подсоединения к компьютеру.

Проводится типовое подсоединение компьютера Абонента к выделенному каналу и настройка оборудования Абонента на работу с выделенным каналом, настраивается сетевая карта для работы с выделенным каналом.

Выделяются Сетевые ресурсы для Абонента.

Сетевые ресурсы для Абонента, выделяемые при типовом подключении включают в себя:

- 1 почтовый ящик (на этот адрес электронной почты Абоненту приходит информация Провайдера);

- 1 внутренний или внешний ip-адрес, за каждый внешний ip-адрес взымается ежемесячная плата в размере 150 рублей;

- по желанию Абонента обеспечивается регистрация домена третьего уровня (имя.idep.ru) в сроки определенные дополнительным соглашением.

- бесплатный трафик в пределах локальной сети.

В общую стоимость услуг доступа в Интернет входит выделение пяти мегабайт дискового пространства под домашнюю страницу (домен третьего уровня), адрес электронной почты.

Выделение дополнительных почтовых адресов или дополнительного дискового пространства свыше пяти мегабайт является дополнительной услугой Провайдера и предоставляется в порядке и по ценам Прейскуранта.

Предоставление доступа в сеть и оплата за трафик осуществляется в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом, который описывается в «Тарифы Департамента Информационных Технологий на доступ в Интернет по выделенному каналу для физических лиц», действительному на данный момент.

Любые иные Услуги, не входящие в типовое подключение, выполненные по желанию Абонента, оплачиваются Абонентом в соответствии с действующим на момент выполнения работ Прейскурантом Департамента Информационных Технологий на предоставление дополнительных услуг для физических лиц (документ находится в офисе Провайдера). В случае если у Абонента возникает желание подключить две и более машин из собственной локальной сети, то дополнительно или вместо одного реального IP-адреса может быть выделено несколько Интранетовских адресов на необходимое количество локальных машин. В таком случае расчеты потребления трафика будут вестись на основе суммарного потребления услуг машинами (кроме безлимитных тарифов), использующими выделенные Провайдером Интранетовские адреса.

**4. Тарифы на доступ в Интернет по выделенному каналу.**

Существующие тарифы на доступ в Интернет описываются в отдельном документе «***Тарифы департамента информационных технологий на доступ в Интернет по выделенному каналу для физических лиц***». Каждый такой документ имеет уникальный номер и помещается на Web-сайте www.idep.ru ЗАО «Клиника Эстетической Медицины». В случае изменения цен по тарифу Провайдер обязуется предупредить об этом Абонента не менее чем за 10 дней, до ввода новых тарифов на сайте Провайдера.

Указанная в тарифах Абонентская плата, взимается за месяц и не зависит от числа календарных дней в месяце, аналогично количество Mбайт трафика, которые предоставляются за эту плату не зависят от числа календарных дней в месяце.

Тариф может действовать неполный месяц. Если число дней доступа в Интернет по выбранному тарифу, меньше чем число календарных дней месяца, то Абонентская плата и предоплаченный по ней трафик уменьшается пропорционально числу дней доступа по отношению к числу календарных дней в месяце. Минимальный срок действия тарифа календарные сутки. Действие тарифа начинается с 0 часов.

Если Абонент в прошедшем месяце получил меньше трафика, чем предоплачено по выбранному тарифу, то недополученный трафик не переносится на следующий месяц, но Абонент имеет возможность в таком случае перейти на другой тариф.

**5. Стоимость и порядок оплаты Услуг.**

5.1. Расчёты осуществляются в рублях РФ.

5.2. Показатели Лицевого счёта являются основанием для проведения взаиморасчётов между Провайдером и Абонентом. Абонент самостоятельно контролирует баланс своего Лицевого счёта и производит оплату, таким образом, чтобы баланс Лицевого счёта оставался положительным.

5.3. Стоимость Услуг, предоставляемых Провайдером определяется тарифами Провайдера (на Web-сайте www.idep.ru ЗАО «Клиника Эстетической Медицины» в закладке Тарифы - «Тарифы департамента информационных технологий на доступ в Интернет по выделенному каналу для физических лиц»).

5.4. Стоимость дополнительных Услуг, предоставляемых Провайдером определяется тарифами Провайдера («Прейскурантом Департамента Информационных Технологий на предоставление дополнительных услуг для физических лиц» документ находится в офисе Провайдера).

Оплата по тарифу за неполный месяц.

В случае если число дней доступа в интернет в текущем месяце, меньше чем число календарных дней месяца, то абонентская плата и предоплаченный по ней трафик уменьшается пропорционально числу дней доступа по отношению к числу календарных дней в месяце, но предусмотренные тарифом ограничения на границы не меняются. День предоставления доступа и день отключения доступа считаются «днями доступа».

Порядок оплаты при отсутствии доступа.

Режим отсутствия доступа разделяется в зависимости от причин отсутствия доступа на следующие режимы:

1. «Режим отключения» за неуплату;
2. «Режим профилактики» (Абонент лишен полностью или частично доступа по причине проведения профилактических работ Оператором).
3. «Режим аварийный» (Абонент лишен доступа по техническим причинам вне зоны ответственности Абонента);
4. «Режим самоотключения» (Абонент отключился самостоятельно или по техническим причинам в зоне ответственности клиента).
5. «Режим отключения за недопустимые действия» (Абонент лишен доступа по причине недопустимого по данному договору использования Услуги Оператора);
6. «Режим отсутствия доступа по неизвестным обстоятельствам».

Если клиент отключен за неуплату, то он подключается после полной оплаты задолженности, включая пени.

Если клиент находился в режиме аварийный, то он платит за неполный месяц (см. Порядок предоставления компенсаций за сбои в работе сети)

Если клиент находится в режиме самоотключения, то за эти дни он платит как за дни доступа.

Если клиент находится в «Режим отключения за недопустимые действия», то за эти дни он платит как за дни доступа.

Если клиент находится в «Режиме отсутствия доступа по неизвестным обстоятельствам», то Провайдер определяет причину отсутствия доступа.

**6. Приостановление оказания услуг (отключение), обязанности абонента.**

6.1. Провайдер оставляет за собой право приостановления оказания услуг Абоненту в одностороннем порядке в случаях:

- несвоевременной оплаты выставленных счетов;

- при нарушении Абонентом обязательств по настоящему Договору;

- массовой рассылки электронных писем (Спам).

6.1.1. Спам - массово рассылаемая корреспонденция рекламного или иного характера, отправляемая людям, не выразившим желание её получать. В первую очередь термин спам относится к рекламным электронным письмам.

6.1.2. После предупреждения отправитель подвергается штрафу в размере 300 рублей (списываются с лицевого счёта Абонента). При этом если действиями отправителя были вызваны сбои в работе оборудования Провайдера, Абонент оплачивает стоимость работ по устранению неполадок в соответствии с пп. 3.3.6. Регламента.

6.1.3. В случае приостановления оказания Услуг Абоненту повторное включение возможно только при условии оплаты всей суммы задолженности, пени и штрафа не позднее десяти дней после приостановления оказания Услуг.

6.2. Провайдер оставляет за собой право отключить Абонента (расторгнуть Договор на абонентское обслуживание) в одностороннем порядке в случаях:

- размещения порнографической продукции и иной запрещенной информации;

- несанкционированного доступа к информации локальной сети, не принадлежащей абоненту;

- нелегального размещения и использования информации, защищенной авторским правом;

- любых действий, повлекших за собой сбои в работе системы;

- при повторной массовой рассылке электронных писем (SPAM);

- если Абонент в течение 3-х месяцев ни разу не воспользовался Услугами и не известил о своем желании перехода в режим «Замороженный»;

- задержка оплаты Абонентом предусмотренных настоящим Договором платежей более двух месяцев;

- не заявление Абонентом о своём желании возобновить получение Услуг, если приостановление Услуг длилось более десяти дней, при условии предварительной оплаты задолженности и штрафа в соответствии с настоящим Регламентом;

- любых других заведомо противоправных действий.

6.3. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед Провайдером, при этом Абонент должен письменно известить Провайдера о намерении расторгнуть Договор не позднее, чем за 10 дней до предполагаемого дня расторжения Договора.

6.4. В момент расторжения Договора любые задействованные для предоставления Услуг Абоненту ресурсы Провайдера могут быть освобождены с возможной потерей информации Абонента.

6.5. Возобновление предоставляемых услуг (после расторжения договора) будет осуществляться путем заключения нового Договора по действующим на момент возобновления услуг Прейскуранту и Регламенту.

6.6. Абонент обязуется:

6.6.1. Следить за информацией о потреблённых услугах и платежах Абонента и своевременно оплачивать Услуги Провайдера в соответствии с п. 5 настоящего Регламента;

6.6.2. Обеспечить доступ специалистов Провайдера в занимаемое Абонентом помещение и оказывать содействие при получении Провайдером соответствующих разрешений, ключей и иных средств для доступа в иные помещения для проведения всех необходимых технических работ;

6.6.3. Использовать Услуги в соответствии с действующим законодательством РФ и Договором, не переносить на Провайдера ответственность за любой ущерб, нанесённый кому-либо Абонентом или иными лицами при использовании Услуг.

6.6.4. Не предпринимать действий, причиняющих вред другим Абонентам Провайдера, самому Провайдеру, либо создающих угрозу причинения такого вреда, и иных действий, противоречащих Регламенту;

6.6.5. В случае нарушения условий Договора, нарушения сроков оплаты Услуг и иных платежей своевременно оплачивать пени, штрафы и другие обязательные платежи в соответствии с условиями Регламента на основании выставляемых Провайдером Счетов на оплату;

6.6.6. Не использовать оборудование Провайдера или его части для предоставления Услуг лицам, не участвующим в Договоре в качестве стороны Договора

Стороны договорились при определении виновной стороны считать достаточными сведения, полученные из данных файлов-отчётов сервера Провайдера (Log-файлов).

Размер возмещения в этом случае определяется Провайдером на основе стоимости оборудования и работ, необходимых для устранения последствий причинённого вреда, и включается в Счёт на оплату, выставляемый Абоненту. Счёт на оплату должен содержать перечень и стоимость работ и оборудования, необходимых для устранения последствий причинённого вреда, и, в этом случае, является единственным основанием для проведения взаиморасчётов между Сторонами по возмещению причинённого вреда.

6.7. Провайдер не несет ответственности за прямой и косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате несанкционированного использования третьими лицами выделенной Абоненту линии для доступа в Интернет, в том числе в случае возникновения компьютерных вирусов или поступления СПАМа. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для защиты от СПАМа и компьютерных вирусов.

**7. Порядок предоставления компенсаций за сбои в работе сети.**

В случае невыполнения Провайдером п. 2.1. Договора по вине Провайдера сроком более 8 (восьми) часов, Абонент получает право на возврат на свой Лицевой счёт части суммы Абонентской платы равной Абонентской плате за 1 сутки.

Возврат части Абонентской платы осуществляется по требованию Абонента. Срок не предоставления Услуги исчисляется с момента обращения Абонента к Провайдеру.

Минимальные параметры качества, которым должны удовлетворять Услуги, определяются действующим законодательством РФ и нормативными документами в области связи, а также условиями лицензий на осуществление деятельности по предоставлению услуг связи.

**8. Действие обстоятельств непреодолимой силы.**

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих обязанностей по настоящему Договору, и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, они освобождаются от ответственностизаненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) дней с момента наступления таких обстоятельств и при наличии связи Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет все усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств.

Абонент обязан исполнить оставшиеся денежные обязательства перед Провайдером после окончания действия обстоятельств непреодолимой силы.

Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении трех последовательных месяцев, настоящий Договор может быть расторгнут любой из Сторон путем направления письменного уведомления другой Стороне.