



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «ГудТелеком»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ООО «ГудТелеком», регламентирующих правоотношения между ООО «ГудТелеком» и абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

Абонент	- физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с ООО «ГудТелеком» и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором.
Сеть GoodTelecom (сеть)	- совокупность технических средств, посредством которых ООО «ГудТелеком» предоставляет абоненту комплекс услуг связи.
Абонентская разводка (Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)	- кабельная разводка, расположенная в принадлежащем абоненту помещении и состоящая из кабеля, разветвителей, разъемов и розеток, соединяющих оборудование и/или аппаратуру абонента с сетью GoodTelecom на абонентском отводе.
Абонентский отвод	- точка присоединения абонентской разводки к сети GoodTelecom на абонентском разветвителе, принадлежащем ООО «ГудТелеком» и расположенном в распределительной коробке ООО «ГудТелеком».
Услуги GoodTelecom (услуги)	- услуги, оказываемые ООО «ГудТелеком» абоненту на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг, в том числе: услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи.
Зона обслуживания	- территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг.
Оборудование	- установленные и/или настроенные у абонента техническими специалистами ООО «ГудТелеком» технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям ООО «ГудТелеком», позволяющие абоненту получать услуги GoodTelecom.
Аппаратура абонента (абонентские устройства, оконечное оборудование)	- имеющиеся у абонента компьютеры и другие технические средства.
Подключение к сети	- подключение абонентской кабельной разводки к абонентскому отводу с целью получения услуг GoodTelecom.
Расчетный период	- временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате абонентом.
Тарифный план обслуживания (ТПО)	- совокупность ценовых и процедурных условий, на которых ООО «ГудТелеком» оказывает Услуги Абоненту.
Лицевой счет Абонента	- уникальный номер, позволяющий идентифицировать Абонента при учете его платежей и начислений.
IP-адрес	- уникальный идентификатор компьютера, подключенного к сети Интернет, используемый протоколом IP для доставки и маршрутизации пакетов. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4). Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками (например: 77.230.70.4).
Внешний (публичный) IP-адрес	- IP-адрес компьютера в публичной сети Интернет. ООО «ГудТелеком» располагает выделенным блоком IP-адресов и предоставляет их абонентам сети GoodTelecom.
Внутренний (транслируе-	- внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах сети GoodTelecom, при

мый) IP-адрес	установлении соединения с хостами в публичной сети Интернет внутренний IP-адрес подлет трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из адресного блока ООО «ГудТелеком».
----------------------	--

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между Абонентами и ООО «ГудТелеком» по поводу предоставления услуг GoodTelecom. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание услуг.

2.2. Общество с ограниченной ответственностью «ГудТелеком» являясь оператором связи и действуя на основании лицензий (Лицензия на предоставление телематических услуг связи № 127796 от 18 марта 2015 года действующая до 18.05.2020 года), предоставляет абонентам услуги GoodTelecom и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания услуг и выполнения работ, ООО «ГудТелеком» может привлекать сторонние организации.

3. УСЛУГИ GOODTELECOM, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1. Услуги GoodTelecom включают набор услуг связи, оказываемых абоненту. Перечень услуг связи, которые могут быть оказаны Абоненту в рамках договора:

- телематические услуги связи;

Предоставление услуг GoodTelecom определяется наличием технической возможности предоставления услуг, наличием соответствующего оборудования и аппаратуры у абонента, а также денежных средств на счете абонента (если это предусмотрено регламентами и тарифами ООО «ГудТелеком»), достаточных для оплаты заказываемых услуг в соответствии с тарифами ООО «ГудТелеком» на работы и услуги.

3.2. Оказание услуг/услуги может быть приостановлено ООО «ГудТелеком» в одностороннем порядке при нарушении абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у абонента перед ООО «ГудТелеком» или отсутствия на абонентском счете средств достаточных для получения услуги/услуг;
- осуществления абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

При этом приостановление услуги/услуг может происходить по усмотрению ООО «ГудТелеком» с любой даты Расчетного периода. В том случае, если приостановление услуги происходит после начала Расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном размере, в счет возмещения расходов ООО «ГудТелеком», связанных с исполнением договора на оказание услуг.

Для возобновления предоставления услуг абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату и осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги ООО «ГудТелеком».

3.3. Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной услуги, абонент может приостановить пользование услугой/услугами по собственному желанию, начиная с первого числа очередного календарного месяца на период, исчисляемый полными календарными месяцами, уведомив об этом ООО «ГудТелеком» не позднее 5 рабочих дней до завершения текущего календарного месяца (ООО «ГудТелеком» вправе не исполнять заявления, полученные после указанного в настоящем пункте срока). Возобновление услуги происходит при условии, что на абонентском счете находится сумма, достаточная для оплаты услуги/услуг по выбранному тарифу. В том случае, если абонент не приостановил пользование услугами, ООО «ГудТелеком» продолжает их предоставление, а абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.4. Предоставление услуг GoodTelecom прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг.

4. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ GOODTELECOM. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

4.1. Абонент обязан собственноручно аккуратно и разборчиво заполнить бланк договора (если это предусмотрено формой договора), который регистрируется ООО «ГудТелеком». Заключая договор на оказание услуг, абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от ООО «ГудТелеком».

4.2. Перечень первоначально заказанных абонентом услуг указывается в Заявке к договору на оказание услуг связи. В дальнейшем абонент вправе производить изменения количества услуг. Заявления абонентов об изменении услуг могут быть оформлены по образцам, разработанным ООО «ГудТелеком», и направлены в ООО «ГудТелеком» любыми, доступными абоненту способами (в том числе, по факсу, электронной почте, по почте, а также посредством WWW-интерфейса, если последнее предусмотрено ООО «ГудТелеком»). Абонент вправе произвести заказ (изменение количества) услуг по телефону (342) 256-59-29. Заявления действуют с момента их регистрации ООО «ГудТелеком»

В случае направления заявления по факсу или электронной почте абонент должен убедиться в том, что заявление получено и зарегистрировано ООО «ГудТелеком» (тел. (342) 256-59-29).

4.3. Изменение количества услуг осуществляется в дату, указанную абонентом и согласованную ООО «ГудТелеком». Изменение тарифа на выбранную абонентом услугу производится с первого числа календарного месяца.

4.4. Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом.

Абонент вправе расторгнуть договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении услуг, принятыми ООО «ГудТелеком») при условии погашения всех задолженностей перед ООО «ГудТелеком». В этом случае договор считается расторгнутым с даты регистрации ООО «ГудТелеком» заявления абонента о расторжении договора.

При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде абонента на новое место жительства/местонахождение), договор считается расторгнутым с момента, когда в ООО «ГудТелеком» поступили сведения об изменении адреса обслуживания. С таким абонентом, при наличии технической возможности и желания абонента, может быть заключен новый договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящими Правилами.

ООО «ГудТелеком» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения абонентом условий договора.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

5.1. Доступ по технологии Ethernet может быть организован при наличии в подъезде дома, где расположено помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости Ethernet сети GoodTelecom.

5.2. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, предоставляет ООО «ГудТелеком» письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети. Форма письма собственника помещения устанавливается ООО «ГудТелеком».

5.3. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 30 (тридцати) дней со дня регистрации Заявки Абонента.

5.4. Если наличие технической возможности подтверждается, ООО «ГудТелеком» оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.

5.5. Если Тарифный план обслуживания предусматривает крепление кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами ООО «ГудТелеком» представитель ООО «ГудТелеком» производит монтаж кабеля по доступной поверхности стен (пола). До прибытия представителя ООО «ГудТелеком» Абонент обязуется:

- определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
- обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);
- удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;
- удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощный – свыше 0,5 кВт – бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.).

5.6. ООО «ГудТелеком» вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 5.5.

5.7. При оказании услуг по подключению по предварительному согласованию с ООО «ГудТелеком», Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ, не предусмотренных ТПО (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате, согласно действующим тарифам ООО «ГудТелеком». Оператор вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ, исходя из конкретных обстоятельств, в том числе, в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.

5.8. Если ТПО предусматривает настройку программного обеспечения компьютера Абонента в рамках оказания услуги по подключению силами ООО «ГудТелеком», ООО «ГудТелеком» производит соответствующую настройку программного обеспечения компьютера Абонента в операционных системах MS WindowsXP, Vista, 8, 8.1, 10. Настройка программного обеспечения в рамках других операционных систем не производится и данное обстоятельство не является основанием для уменьшения стоимости услуги по подключению. Иные настройки могут осуществляться ООО «ГудТелеком» при наличии письменного заявления абонента по действующим тарифам ООО «ГудТелеком».

5.9. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг и вручается Лист настроек, содержащий сведения о необходимых параметрах настройки программного обеспечения, а также Идентификационные данные Абонента.

5.10. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику ООО «ГудТелеком» письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом.

5.11. В зависимости от технологии логической организации связи на сети GoodTelecom в качестве уникального идентификатора для пользования Услугой GoodTelecom при подключении присваивает окончному оборудованию Абонента статический IP-адрес или в начале каждой сессии связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается динамический IP-адрес.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ООО «ГУДТЕЛЕКОМ»

6.1. ООО «ГудТелеком» принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание услуг GoodTelecom абонентам в установленные сроки без перерывов в пределах гарантированного времени работоспособности сети (п. 11.6), за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ.
- информировать абонентов об изменениях в порядке оказания и оплаты услуг, работ, производимых ООО «ГудТелеком», не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;
- доводить до сведения абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменениях правил оказания услуг.

6.2. ООО «ГудТелеком» имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты услуг GoodTelecom;
- осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети GoodTelecom.
- приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг;
- расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении абонентом условий договора или положений настоящих Правил.

7. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

7.1 Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил, договора на оказание услуг;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, установленных и/или настроенных ООО «ГудТелеком» и абонентской аппаратуры;
- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги ООО «ГудТелеком» и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами (или положениями о предоставлении конкретных услуг GoodTelecom);

- обеспечивать доступ сотрудников ООО «ГудТелеком» (при предъявлении ими служебного удостоверения) в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования;
- сообщать ООО «ГудТелеком» о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества (изменении наименования – для юридических лиц), изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

7.2. Абонент имеет право:

- получать от ООО «ГудТелеком» консультации в рамках действия договора на оказание услуг;
- приостановить получение всех или части услуг по своему усмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;
- требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении услуг GoodTelecom в сроки, установленные тарифами на работы и услуги, настоящими Правилами;
- получать достоверную информацию об услугах и работах, выполняемых ООО «ГудТелеком».

7.3. Абоненту запрещается:

- использовать оборудование/услуги для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам GoodTelecom третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;
- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб ООО «ГудТелеком»;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг GoodTelecom;
- использовать услуги доступа к сети Интернет для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять;
- использовать услуги доступа к сети Интернет в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;
- осуществлять попытки несанкционированного (без надлежащего разрешения) доступа к ресурсам ООО «ГудТелеком» и к другим системам, доступным через сеть Интернет;
- несанкционированное подключение к сети GoodTelecom. Несанкционированное использование сети GoodTelecom, ее повреждение или порча влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

8.1. Стоимость Услуг определяется выбранным ТПО. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующим прейскурантом ООО «ГудТелеком».

8.2. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу ООО «ГудТелеком» авансовых платежей. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на Лицевом счете.

8.3. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.

8.4. Списывая средства с лицевого счета, ООО «ГудТелеком» вправе:

- осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы абонентской платы;

- осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за основные услуги.

- 8.5. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж.
- 8.6. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций и риск задержки зачисления платежа на лицевой счет Абонента.
- 8.7. Данные Лицевого счета Абонента отражаются на сервере статистики ООО «ГудТелеком». Данные Лицевого счета обновляются на сервере статистики не реже одного раза в сутки.
- 8.8. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Также узнать состояние лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел ООО «ГудТелеком» по работе с абонентами.
- 8.9. При образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка ООО «ГудТелеком» вправе приостановить оказание Абоненту Услуг.
- 8.10. Надлежащим уведомлением Абонента о приостановлении оказания ему Услуг при исчерпании остатка средств на Лицевом счете являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту на сервере статистики ООО «ГудТелеком» (в том числе сервер статистики остается доступен при приостановлении оказания Услуг). Кроме того, Абонент в обязательном порядке будет уведомлен о приостановлении оказания ему Услуг при обращении Абонента в отдел ООО «ГудТелеком» по работе с абонентами по телефону.
- 8.11. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на Лицевом счете, ООО «ГудТелеком» обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на Лицевой счет Абонента и в течение суток возобновить оказание Абоненту Услуг.
- 8.12. По заявке Абонента ООО «ГудТелеком» проводит детализацию данных Лицевого счета. Информация о пределах детализации и стоимости услуги по детализации содержится в действующем прейскуранте ООО «ГудТелеком».
- 8.13. ООО «ГудТелеком» имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней.
- 8.14. Надлежащим уведомлением Абонента считается направление Абоненту по электронной почте соответствующего письма на Адрес для рассылок и (или) публикация соответствующего уведомления на сайте ООО «ГудТелеком» в разделе новостей. Кроме того, уведомление Абонентов в обязательном порядке осуществляется в местах работы с абонентами.
- 8.15. Абонент принимает на себя обязательство не реже чем один раз в неделю обращаться к разделу новостей на сайте ООО «ГудТелеком».
- 8.16. В случае использования абонентом услуг доступа к сети Интернет, телематических служб сети GoodTelecom, абонент может нести дополнительные расходы помимо абонентской платы (доступ к определенным платным телематическим службам, информационным ресурсам сети Интернет, в связи с покупкой товаров или подпиской на какие-либо услуги и предложения и т.д.). Абонент в данных случаях несет и оплачивает все подобные дополнительные расходы и обязательства.
- 8.17. В случае приостановления услуг по заявлению абонента (п.3.3 настоящих Правил) начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами ООО «ГудТелеком».
- 8.18. Если прекращение предоставления услуги или ее приостановление (по основаниям и в порядке, предусмотренным п.3.3 настоящих Правил), либо возобновление происходит после начала Расчетного периода, то абонентская плата за этот период взимается в полном объеме в счет возмещения расходов ООО «ГудТелеком», связанных с исполнением договора на оказание услуг.

9. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

- 9.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов по телефону либо путем направления сообщения по электронной почте. Номера телефонов и адрес электронной почты для обращений указываются в договоре.
- 9.2. Получив заявку Абонента о неисправности, ООО «ГудТелеком» осуществляет ее регистрацию.
- 9.3. ООО «ГудТелеком» в срок не более 24 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

9.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

9.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) диагностика проводится в максимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии

Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария станционного (узлового) оборудования - в срок не более 5 рабочих дней;
- авария магистральной линии связи – в срок не более 30 рабочих дней.

9.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

9.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенным Законодательством РФ

9.8. В случае если для диагностики и(или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему прейскуранту Оператора.

10. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

10.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении ООО «ГудТелеком» своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, абонент вправе предъявить ООО «ГудТелеком» обоснованную претензию.

Все поступившие в ООО «ГудТелеком» претензии регистрируются.

Претензия может быть предъявлена абонентом в письменном виде (по адресу: 614097, г. Пермь, ул.Строителей, 34а) или по факсу 256-59-29, или по электронной почте info@goodtelecom.ru).

10.2 Абонент должен незамедлительно уведомить ООО «ГудТелеком» (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за услуги.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, до дня отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную услугу.

10.3 Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров на оказание услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

11.1. ООО «ГудТелеком» и Абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, правилами оказания услуг GoodTelecom и договором на оказание услуг.

11.2. В случае нарушения условий общепринятых норм пользования публичной сетью, а также условий п. 7.3 настоящих Правил ООО «ГудТелеком» вправе взыскать все полученные абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/оборудования и потребовать от абонента возмещения убытков ООО «ГудТелеком», вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами.

Абонент также обязан возместить убытки ООО «ГудТелеком», возникшие из-за нарушения абонентом своих обязательств по договору на оказание услуг, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки ООО «ГудТелеком».

При этом ООО «ГудТелеком» вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

11.3. Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере 5000 рублей за каждый выявленный случай такого подключения.

11.4. ООО «ГудТелеком» не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения платежных документов;
- за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования абонентом неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям сети GoodTelecom аппаратуры, оборудования, несоблюдения требований безопасности, а также в случае подключения абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- за невозможность оказания доступа к сети Интернет, если аппаратура/оборудование и/или программное обеспечение абонента не могут нормально функционировать в силу известных ограничений или нехватки ресурсов на компьютере абонента (оперативная память, дисковое пространство, свободные разъемы для установки сетевого адаптера и т.п.);
- за какие бы то ни было потери, убытки абонента, наступившие в результате деятельности абонента, связанной с использованием услуг доступа в Интернет.
- в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования, произошедших не по вине ООО «ГудТелеком»;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания ООО «ГудТелеком» и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности ООО «ГудТелеком», как то:
 - риски, связанные с использованием услуг доступа к сети Интернет (абонент, в том числе, самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его реквизитами по сети Интернет - за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц, правомерность распространения и соответствие действующему законодательству, включая законодательство об авторском и смежных правах);
 - вред, причиненный действиями или бездействием абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;
 - риски, связанные с открытостью доступа к информационным ресурсам абонента для других лиц посредством сети Интернет (в том числе сохранность пароля абонента и возможные убытки, связанные с его несанкционированным использованием);
- в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

11.5. Обстоятельствами, исключаящими ответственность ООО «ГудТелеком» за неспособность Абонента пользоваться Услугой/Услугами являются:

- нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;
- несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ;
- использование третьими лицами Идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента (кроме случаев, когда эти данные стали доступны третьим лицам по вине сотрудников ООО «ГудТелеком»);
- нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;
- проведение ООО «ГудТелеком» работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;
- нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами;
- действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть GoodTelecom, препятствующие исполнению ООО «ГудТелеком» своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников ООО «ГудТелеком» в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);
- снижение качества работы линий связи, телефонной сети общего пользования, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами.

11.6. ООО «ГудТелеком» гарантирует, что сеть GoodTelecom, представляющая собой совокупность телекоммуникационных ресурсов и оборудования ООО «ГудТелеком», будет работоспособна в течение 95% времени предоставления услуг. Измерение процента готовности сети к предоставлению услуг определяется оценкой времени перерывов в предоставлении услуг в течение одного месяца.

11.7. При нарушении сроков оказания услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине ООО «ГудТелеком» (связанных, в том числе, с отсутствием абонента в помещении в согласованный срок), ООО «ГудТелеком» вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится

11.8. Абонент гарантирует предоставление ООО «ГудТелеком» всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.

11.9 ООО «ГудТелеком» и абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.