

0. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Конечная точка – точно определенное место подсоединения оборудования Клиента к сети;

Смарт-карта - карточка условного доступа с микропроцессором, которая идентифицирует и разрешает доступ абонента к услугам.

Оборудование - совокупность устанавливаемых у Клиента технических устройств, позволяющих получать Услуги.

Публичный показ - любой показ, исполнение или сообщение программ непосредственно либо с помощью технических средств в месте, открытом для свободного посещения, или в месте, где присутствует значительное число лиц.

Услуги – оказываемые Infonet-ом Клиенту услуги на основании Договора и Регламента.

Тарифный план – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Infonet оказывает Услуги Клиенту.

Повреждение - ситуация, в результате которой пользование Клиентом услугой или оборудованием нарушено или невозможно по техническим причинам;

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Предоставление Услуг возможно только при наличии у Клиента исправного оборудования.
- 1.2. Услуги оказываются в соответствии Договором, Регламентом, Прейскурантом, а также выбранными Клиентом Услугами или Тарифным планом обслуживания.
- 1.3. Infonet оставляет за собой право изменять количество, состав и наименования Услуг и Тарифных планов.
- 1.4. Infonet вправе в одностороннем порядке: изменять отдельные положения настоящего Регламента, утверждать новую редакцию Регламента в целом, утверждать новый Регламент. Все изменения Регламента считаются действительными, если они размещены на официальном сайте Infonet по адресу <http://infonet.ee> не менее, чем за 30 дней до начала его действия.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И РЕГИСТРАЦИИ.

- 2.1. Договор на обслуживание в сети Infonet может быть заключен:
 - в письменной форме, путем подписания Сторонами двух экземпляров текста Договора;
 - в цифровом виде, путем подписания Договора с помощью цифровой подписи;
 - через акцепт публичной оферты.
- 2.2. Договор в письменной форме может быть заключен на все виды услуг, предоставляемые Infonet.
- 2.3. Для заключения Договора в письменной форме Клиент должен иметь при себе документ, удостоверяющий его личность (для физических лиц) или документы, удостоверяющие его право на заключение договора с Infonet, а также полные реквизиты юридического лица (для представителей юридических лиц).
- 2.4. Физическое лицо вправе заключить Договор и стать Клиентом сети Интернет только под своим именем, подтвердив его документом, удостоверяющим личность. Заключение Договора под именем другого лица не допускается.
- 2.5. Юридическое лицо вправе заключить Договор только через органы управления, действующие на основании учредительных документов юридического лица, либо через своего представителя, действующего на основании доверенности.
- 2.6. Для заключения Договора путем акцепта оферты Клиенту необходимо:
 - правильно и достоверно заполнить все пункты анкеты, предлагаемой при регистрации;
 - выбрать необходимые для работы сервисы и запомнить пароли доступа к ним;
 - запомнить номер Договора, номер учетной записи и другую нужную информацию для осуществления работы в сети и расчетов за услуги.
- 2.7. Через акцепт публичной оферты Договор может быть заключен:
 - через представителей Infonet, имеющих надлежащим образом оформленные полномочия на заключение от имени Infonet договоров на предоставление услуг в сети Infonet - на те виды услуг, которые перечислены в договоре с коммерческим представителем;
 - через средства дистанционной регистрации Infonet - на те виды услуг, предоставление которых допускается системой дистанционной регистрации.
- 2.8. Через средства дистанционной регистрации Infonet Договор может быть заключен с любого компьютера, обеспечивающего доступ в сеть Infonet при использовании стандартного программного обеспечения для доступа к WWW ресурсам согласно инструкциям, имеющимся на сервере Infonet <http://infonet.ee>.
- 2.9. По желанию Клиента Договор, ранее заключенный через акцепт публичной оферты, может быть оформлен в письменной форме и скреплен подписями Сторон, либо их уполномоченных представителей, а также заверен печатями организаций.
- 2.10. Клиент самостоятельно несет ответственность за достоверность данных, указанных им или его представителем.

2.11. Замена Клиента другим лицом после заключения Договора возможна только путем заключения нового Договора.

- 2.12. Infonet имеет право отказаться от заключения Договора в случае, если:
 - клиент не представил данные, необходимые для идентификации своей личности, передачи данных или адрес местонахождения конечной точки или представил ложные данные при заключении Договора;
 - у клиента имеется задолженность или в отношении него возбуждено производство о несостоятельности, оно является банкротом или находится в процессе ликвидации;
 - отказ не запрещен на основании закона;
 - соединение конечной точки с сетью Infonet в желаемом технически невозможно.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ.

- 3.1. Подключение Клиента к сети может быть осуществлено только при наличии технической возможности подключения в конечной точке.
- 3.2. При наличии технической возможности Infonet осуществляет подключение Клиента к сети не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней после сообщения о положительном ответе, указанном в пункте 3.1, при условии присутствия Клиента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.
- 3.3. В случае если у клиента отсутствует оборудование необходимое для пользования услугами, то он может получить у Infonet необходимое оборудование в аренду на основании Договора аренда или выкупить его на основании Договора рассроченных платежей. Клиент также может приобрести оборудование на основании Договора купли-продажи.
- 3.4. Клиент обязуется уплатить единовременную плату за подключение, указанную в Прейскуранте, в которую не входит плата за осуществленные работы, указанные в пункте 3.7.
- 3.5. Физическое присоединение оборудования в конечной точке Клиента, осуществление работ по присоединению и точная дата открытия услуги устанавливается на основании устной договоренности между сторонами и проводится в соответствии с порядком, указанным в пунктах 3.6. – 3.8.
- 3.6. Монтажные работы, связанные с подключением к сети, осуществляются за счет Infonet до границ помещения Клиента (в случае многоквартирного дома данной границей является граница общего коридора с квартирой соседней клиента, если такая существует);
- 3.7. Все работы по монтажу кабеля и оборудования, физическое соединение конечной точки, инсталляционные и настроечные работы аппаратуры, или иные дополнительные работы в помещениях Клиента, производятся за счет Клиента, на основании Прейскуранта, действующего у Infonet.
- 3.8. Клиент обязан, в предварительное согласованное время, обеспечить условия, необходимые для осуществления работ, указанных в пунктах 3.6-3.7.
- 3.9. Infonet вправе не выполнять работы по подключению и перенести срок подключения на другой день, если Клиент не выполнил требования, установленные в пункте 3.8.
- 3.10. После завершения работ по подключению к сети Клиент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив письменную мотивированную претензию.

4. ОБОРУДОВАНИЕ.

- 4.1. В случае если Infonet предоставляет Клиенту какое-либо оборудование, то оно предоставляется на следующих условиях:
 - оборудование остается в собственности Infonet, предоставляется Клиенту на срок оказания соответствующих Услуг и возвращается Клиентом с прекращением их оказания;
 - за использование оборудования с Клиента может взиматься плата, размер которой предусмотрен Прейскурантом либо соответствующим дополнительным соглашением к Договору;
 - ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной утраты или повреждения переходит на Клиента с момента передачи оборудования Клиенту;
 - Клиент обязуется использовать оборудование в строгом соответствии с требованиями, указанными в технической документации к оборудованию и (или) в дополнительном соглашении;
 - в случае повреждения или утраты оборудования либо в случае нарушения Клиентом обязанности вернуть оборудование Infonet-у при прекращении оказания Услуг, - Клиент обязуется возместить Infonet-у стоимость оборудования (указанную в акте оказания услуги по подключению или в отдельном акте приемки-передачи оборудования).

5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ.

- 5.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Клиент обращается в группу технической поддержки по телефону или электронной почте.
- 5.2. Для приема и фиксации обращений Клиентов Infonet вправе использовать автоответчики и автоинформаторы. В случае срабатывания автоответчика, Клиент оставляет сообщение о неисправности и в обязательном порядке называет свою фамилию и имя, адрес оказания услуг (улица, номер дома и квартиры), номер клиента и краткое описание неисправности.
- 5.3. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Infonet и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Клиента о неисправности.
- 5.4. В случае если неисправность вызвана крупной аварией, затрагивающей более одного Клиента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) Infonet незамедлительно приступает к ликвидации аварии. В этом случае при массовом обращении Клиентов Infonet вправе вместо фиксации обращений Клиентов на автоответчик использовать автоинформатор, который будет предоставлять Клиентам информацию о причине аварии и предполагаемых сроках ее устранения.
- 5.5. Клиент обязан оказывать Infonet содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Infonet, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Клиенту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Infonet в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей в сети.
- 5.6. Infonet не несет ответственности за оборудование, линии и работу программного обеспечения Клиента, и их качество.
- 5.7. В случае если для диагностики и(или) устранения неисправности, возникшей по вине Infonet, требуется выезд сотрудника Infonet к месту установки оконечного оборудования Клиента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Infonet, то Infonet вправе взыскать с Клиента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему Прейскуранту.
- 5.8. Infonet вправе прерывать оказание Услуг для проведения профилактических (регламентных) работ в сети. При этом допускается полное или частичное прерывание доставки сигнала телерадиопрограмм. Infonet вправе осуществлять технологические перерывы не чаще 1 (одного) раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 (восемь) часов.

6. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА.

- 6.1. При использовании услуг Сети Infonet Клиент обязуется в частности:
 - незамедлительно информировать Infonet о повреждениях или нарушениях работы в сети и/или оборудовании;
 - подсоединять к сети только исправное оборудование, соответствующее техническим нормам и требованиям;
 - не изменять, без предварительного согласования с Infonet, сетевое оборудование, установленное Infonet-ом для Клиента, а также конфигурацию оборудования или устройств, которая может повлиять на нормальное функционирование сети;
 - не запускать и не пользоваться любыми программами и/или оборудованием, которые препятствуют нормальной работе сети и создают помехи другим пользователям услуг сети;
 - не распределять и не продавать услугу, оказываемую Infonet-ом или оборудование третьим лицам, в том числе и для публичного показа, без наличия соответствующего письменного разрешения Infonet;
 - не распространять в сети ложные данные, информацию, оскорбляющую честь и достоинство третьих лиц, включая Клиентов Сети Infonet;
 - не передавать и не размещать в Сети информацию, распространение которой не допускается действующим законодательством Эстонской Республики или международными договорами;
 - не производить рассылку рекламной информации (SPAM) другим пользователям сети без их согласия;
 - не распространять программное обеспечение, содержащее компьютерные вирусы и другие вредоносные компоненты;
 - не осуществлять попытки несанкционированного доступа (взлома) к серверам и компьютерным системам третьих лиц, доступным через Сеть.
 - Полный перечень действий, которые являются недопустимыми при пользовании услугами Infonet, определяется текущей редакцией "Общепринятых норм пользования Сетью" (<http://infonet.ee/files/ru-ofisp.pdf>).
- 6.2. При установлении фактов нарушения Клиентом обязанностей, указанных в п. 6.1. Регламента, Infonet оставляет за собой право временно прекратить предоставление

услуг Клиенту и, если причина не будет устранена в течение месяца, - расторгнуть Договор.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ УСЛУГ И ДОСТУПА К СЕТИ.

- 7.1. В соответствии с международной практикой, Infonet вправе без какого-либо уведомления вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Клиентов к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам Сети (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.).
- 7.2. Ограничения доступа к Услугам вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов нарушает общепринятые нормы использования сети Интернет.
- 7.3. Infonet вправе кодировать часть программ (каналов), при этом предоставляя Клиенту возможность на предусмотренных прејскурантом либо дополнительным соглашением условиях приобрести или получить в пользование декодер. В случае, если Клиент отказывается от предлагаемых Infonet-ом условий пользования декодером и не желает его приобрести – у такого Клиента просмотр кодированных программ становится невозможным.

8. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

- 8.1. Infonet не предоставляет и не контролирует информацию, услуги и продукты в Сети. Вся информация, товары или услуги, предлагаемые в Сети, предоставляются третьими лицами, которые никак не связаны с Infonet.
- 8.2. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Infonet не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов Сети. Infonet не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через Сеть.
- 8.3. Клиент принимает на себя всю ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в Сети.
- 8.4. Infonet не дает никаких гарантий, как явно выраженных, так и подразумеваемых, на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через Сеть.
- 8.5. Infonet не несет ответственности за любые расходы Клиента или ущерб, который может быть нанесен Клиенту вследствие использования Сети.
- 8.6. Infonet не контролирует доступный через Сеть информационный поток, который может включать нежелательные для Клиента материалы, в частности откровенно сексуального характера или содержащие оскорбительную лично для Клиента информацию, и не несет за них никакой ответственности.
- 8.7. Клиент несет всю ответственность за сохранность своей Учетной записи доступа к Услугам и за убытки, которые он может понести вследствие несанкционированного использования третьими лицами его канала доступа к Услугам.
- 8.8. В случае утраты или хищения Учетной записи Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Infonet. До момента сообщения Infonet об утраченной или похищенной Учетной записи действия, совершенные с использованием учетной записи Клиента, считаются действиями, совершенными самим Клиентом.
- 8.9. Infonet не несет ответственности за любой ущерб, причиненный Клиенту в результате использования или невозможности использования Услуг, понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек в работе и т.п., случившихся не по вине Infonet.
- 8.10. Клиент согласен не делать Infonet ответчиком или соответчиком по искам в отношении любых обязательств и расходов, связанных с:
 - использованием доступа к Услугам третьими лицами, использующими Учетную запись Клиента;
 - периодически возникающей невозможностью доступа к Услугам Клиента или третьих лиц, с разрешения Клиента использующих его Учетную запись;
 - размещением, получением или неполучением любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в Сети Клиентом или третьими лицами, использующими с разрешения Клиента его Учетную запись.
- 8.11. В случае если какой-либо пункт Договора окажется не подлежащим буквальному исполнению, он толкуется в соответствии с действующим законодательством Эстонской Республики с учетом первоначальных намерений Сторон, при этом оставшаяся часть Договора продолжает действовать в полной мере.
- 8.12. В случае возникновения неурегулированных споров или разногласий между Сторонами, также со всем остальным, что не предусмотрено данным Договором, каждая из них вправе защищать свои права в порядке, установленном действующим законодательством Эстонской Республики.