

АБОНЕНТСКИЙ ДОГОВОР №22227

на оказание услуг связи

г. Екатеринбург

" 27 " августа 2025 г.

ООО "Эрланг Коммуникации", именуемое в дальнейшем «Оператор», действующее на основании следующих лицензий:

- № 182769 от 23.04.2020. Телематические услуги связи;
- № 182770 от 23.04.2020. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

в лице директора по сервису Молчанова Дмитрия Валерьевича, действующего на основании доверенности от 09.01.2025 г. с одной стороны и СНТ «Облсельхозуправление», в лице Председателя Бондаренко Виктора Григорьевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемое(ый) в дальнейшем «Абонент», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора.

- 1.1. Оператор предоставляет Абоненту услуги связи в соответствии с законодательством РФ и действующими лицензиями Оператора, а Абонент обязуется оплачивать оказанные ему Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и его Приложениями.
- 1.2. Порядок заключения договора и предоставления услуг, права и обязанности сторон, порядок расчетов, ответственность сторон, тарифы и иные условия договора определены действующим законодательством, а также следующими документами: «Регламент предоставления услуг связи ООО «Эрланг Коммуникации», далее именуемый Регламент (Приложение №1); «Перечень предоставляемых услуг и тарифы», далее именуемый Перечень услуг (Приложение №2).
- 1.3. Регламент, Перечень услуг являются неотъемлемыми частями Договора
- 1.4. Абонент, на основании Перечня услуг, заказывает Оператору необходимый набор услуг. Состав выбранных услуг может меняться по желанию Абонента, при наличии технической возможности Оператора, на всем протяжении действия настоящего договора.
- 1.5. Условиями предоставления услуг Абоненту являются:
 - техническая возможность подключения;
 - Наличие у Абонента необходимого исправного сертифицированного оборудования;
 - Подписание сторонами Акта выполненных работ по подключению Оператором оборудования для оказания соответствующих услуг.
- 1.6. Абонент является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг Оператора третьим лицам, если это не оформлено дополнительным соглашением к Договору с Оператором.
- 1.7. Оператор имеет право передавать полномочия по исполнению настоящего Договора третьим лицам.

2. Порядок заключения Договора и изменения его условий.

- 2.1. При заключении настоящего договора или изменении перечня предоставляемых услуг, Абонент подписывает соответствующее Приложение, являющееся неотъемлемой частью настоящего договора, подготовленное уполномоченным представителем Оператора, содержащее наименование и количество заказываемых услуг, параметры разовых и ежемесячных платежей, сроки начала оказания услуг. После регистрации Абонента Оператор организует ведение лицевого счета Абонента, учитывающего, в соответствии с Регламентом, предоплату и (или) постоплату услуг, а также количество и стоимость предоставляемых услуг.
- 2.2. Подписание настоящего договора означает полное и безоговорочное принятие Абонентом условий настоящего Договора и всех его Приложений, являющихся его неотъемлемой частью, а также Перечня услуг и Регламента.
- 2.3. Оказание Услуг Оператором начинается с момента подписания акта приема-сдачи выполненных работ, при условии оплаты обязательных единоразовых платежей и соблюдении условий и порядка оплаты абонентских платежей. Условия и порядок оплаты Услуг изложены в Регламенте.
- 2.4. Оператор вправе вносить изменения в Регламент, Перечень услуг с направлением Абоненту уведомления о внесении изменений. Информирование Абонента осуществляется опубликованием соответствующей информации на официальном сайте Оператора: <http://er-com.net> или посредством электронной почты, указанной в расчетно-информационной системе Оператора не менее чем за 10 (десять) дней до даты вступления в силу соответствующих изменений. Если после вступления указанных изменений в силу Абонент продолжил использование услуги, то этим фактом Абонент подтверждает согласие с внесенными изменениями.
- 2.5. Если Абонент не согласен с изменениями и дополнениями Договора, согласно п.2.4., он обязан уведомить Оператора в письменной форме в течение 10-ти дней с момента публикации (извещения) новых изменений и дополнений. Такое письменное уведомление будет расцениваться Оператором как расторжение Договора по инициативе Абонента или отказ от отдельных услуг. Отсутствие такого письменного уведомления принимается и признается Оператором за согласие Абонента с новыми изменениями и дополнениями к настоящему Договору.

3. Обязанности сторон.

- 3.1. Оператор обязуется:
 - 3.1.1. Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую информацию об Операторе и предоставляемых услугах.

3.1.2. Оказывать услуги связи в соответствии с законодательством РФ, соответствующие по качеству стандартам, техническим нормам, сертификатам и условиям настоящего Договора, 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических, ремонтных и аварийно-восстановительных работ.

3.1.3. Своевременно зачислять авансовые и другие платежи Абонента на лицевой счет Абонента в соответствии с порядком, определенным в настоящем Договоре.

3.1.4. Предоставлять консультации Абоненту по всем вопросам, касающимся предоставления услуг, по телефонным номерам и во время, указанные в контактной информации Оператора, размещенной на сайте: <http://er-com.net>

3.1.5. Предоставлять Абоненту возможность доступа к электронной личной странице статистики на сайте <http://er-com.net> в период действия Договора, при условии соблюдения Абонентом правил оплаты Услуг, согласно настоящему Договору.

3.1.6. Предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения тайны связи, в соответствии с положениями ФЗ «О связи» и сохранности в качестве конфиденциальной информации, персональных и идентификационных данных Абонента.

3.1.7. Предоставлять доступ к конфиденциальной информации, касающейся Абонента, только уполномоченным представителям государственных органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность в соответствии с требованиями законодательства РФ.

3.2. Абонент обязуется:

3.2.1. Предоставлять Оператору необходимую и достоверную информацию для заключения Договора.

3.2.2. До момента заключения Договора внимательно ознакомиться с текстом настоящего Договора, Перечнем услуг и Регламентом.

3.2.3. Добросовестно соблюдать условия и требования, изложенные в настоящем Договоре, Перечне услуг, Регламенте.

3.2.4. Своевременно производить оплату заказанных Услуг Оператора в соответствии с условиями настоящего Договора, Перечнем услуг и Регламентом.

3.2.5. Использовать только сертифицированное в РФ оборудование и программное обеспечение с соблюдением правил эксплуатации и инструкций, установленных производителем соответствующего оборудования.

3.2.6. Не использовать услуги Оператора для каких-либо противоправных действий. В случае нарушения данного обязательства Абонент полностью принимает на себя все возможные убытки из-за блокирования Оператором доступа к оказываемым Услугам.

3.2.7. Принимать все возможные меры для неразглашения конфиденциальных идентификационных данных (логины, пароли и т.д.) для доступа к личной электронной странице Абонента на сайте Оператора и к предоставляемым услугам Оператора. Оператор не несет ответственности за возможные убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за неприятия последним должных мер по сохранности конфиденциальной информации.

3.2.8. В письменной форме уведомлять Оператора о постоянном или временном прекращении пользования предоставляемыми услугами (от одного до шести месяцев), для проведения Оператором процедуры временного блокирования доступа к предоставляемым услугам.

3.2.9. В письменной форме уведомлять Оператора о наличии изменений в предоставленной ранее информации об Абоненте.

3.2.10. В случае, если по данному договору предоставляются услуги по передаче данных, и (или) телематические услуги связи, в срок, не позднее 15 дней, с даты подписания настоящего Договора, во исполнение подпункта "З" пункта 35 Правил оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607, Абонент обязан предоставить Оператору достоверные сведения о лицах, использующих оборудование абонента - юридического лица (индивидуального предпринимателя), содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), а в случае смены лиц, использующих оборудование юридического лица (индивидуального предпринимателя), - представлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда ему стало известно о таком изменении. Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем Абонента и содержать следующие сведения: ФИО лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование Абонента, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность. Сведения предоставляются на следующий электронный адрес Оператора abon@er-com.net. Каждая из Сторон, в рамках принятых на себя обязательств по Договору, несет ответственность за соблюдение законодательства о защите персональных данных.

4. Стоимость услуг и порядок оплаты.

4.1. Стоимость предоставляемых услуг по настоящему Договору определяется в соответствии с Перечнем услуг.

4.2. Оплата предоставляемых услуг по договору осуществляется перечислением Абонентом на расчетный счет Оператора платежей в размере и сроки, определённые настоящим Договором и Регламентом, достаточные для покрытия стоимости оказываемых услуг.

4.3. Взимание платы за все Услуги, предоставленные Оператором, производится путем списания денежных средств с лицевого счета Абонента.

4.4. Расчетный период и условия списания денежных средств по каждой услуге указаны в Перечне услуг.

4.5. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей по оплате предоставляемых Оператором Услуг.

4.6. Оператор имеет право приостанавливать оказание услуг Абоненту (без предварительного уведомления последнего), при нарушении Абонентом сроков и порядка оплаты, предоставляемых Оператором Услуг, определяемых настоящим Договором, Перечнем услуг и Регламентом.

5. Ответственность сторон.

5.1. Точкой разграничения ответственности сторон за работоспособность между оборудованием сети Оператора и Оборудованием Абонента, является оконечное оборудование Оператора, как составная часть Сети Оператора, если иное не оговорено Приложениями по отдельным услугам связи к настоящему Договору.

5.2. При неисполнении, либо исполнении ненадлежащим образом принятых на себя по настоящему договору обязательств, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

5.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (пожара, наводнения, землетрясения, урагана, эпидемии, военных действий, запретительных актов законодательных и/или

исполнительных органов власти и других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля сторон) и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора и/или его Приложений.

5.4. В соответствии с Федеральным законом «О связи» и особыми условиями лицензирования, Оператор обязан: предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведению неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

5.5. В соответствии с Федеральным законом «О связи» во время стихийных бедствий, карантинных и других чрезвычайных ситуаций, предусмотренных законодательством Российской Федерации, уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования Сети Оператора, а также приостановки деятельности Сети и средств связи Оператора.

5.6. Ответственность Оператора:

5.6.1. Оператор несет ответственность за невыполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством РФ и условиями настоящего Договора.

5.6.2. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг, в случае аппаратных и/или программных сбоев оборудования, не принадлежащего Оператору и/или не находящегося под его непосредственным управлением, а также за перерывы в предоставлении Услуг, вызванные отсутствием централизованного электроснабжения Оборудования Оператора, предоставляемого энергоснабжающей организацией.

5.6.3. Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг связи, возникшие в связи с проведением ремонтных и аварийно-восстановительных работ, а также работ, необходимых для поддержания работоспособности и развития Сети. Оператор, при возникновении необходимости проведения работ по поддержанию работоспособности и развития Сети, предварительно извещает Абонента о возможных перерывах (или ограничениях) в предоставлении Услуг, при условии имеющихся для этого средств и возможностей.

5.6.4. Оператор не несет ответственности за функционирование и доступность отдельных сегментов сети телефонной связи общего пользования, глобальной сети Интернет.

5.6.5. При обнаружении нарушений в процессе предоставления Услуг связи Оператора, ответственность Оператора определяется в соответствии с Федеральным законом «О связи», гражданским законодательством РФ, ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

5.7. Ответственность Абонента:

5.7.1. Абонент несет ответственность в полном объеме за собственные действия, за действия третьих лиц, а также за все последствия таковых действий, возникших в зоне ответственности Абонента в соответствии с п.5.1 договора.

5.7.2. Абонент несет ответственность в полном объеме, в случае, если получение Услуг Абонентом причиняет прямой или косвенный ущерб Оператору или другим Абонентам Оператора (по их письменному заявлению о причинении такого ущерба). Оператор вправе в данном случае временно приостановить предоставление Услуг Абоненту (без предварительного уведомления Абонента).

5.7.3. В случае неоднократных нарушений Абонентом условий настоящего Договора и его Приложений, Оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора.

6. Разрешение споров.

6.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с исполнением или толкованием настоящего Договора, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.

6.2. В случае если стороны не достигнут согласия в претензионном порядке, спорные вопросы подлежат рассмотрению в судебном порядке.

7. Срок действия Договора и порядок расторжения договора.

7.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и считается заключенным на неопределенный срок.

7.2. Договор может быть прекращен в следующих случаях:

7.2.1. по соглашению сторон;

7.2.2. по инициативе Абонента;

7.2.3. по инициативе Оператора, в следующих случаях:

- неисполнение (или исполнение недолжным образом) Абонентом своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором;
- неоднократного нарушения Абонентом Регламента оказания услуг связи, и порядка их оплаты;
- прекращения Абонентом пользования услугами Оператора на срок более чем 6 (шесть) месяцев;
- невозможности Оператором предоставления услуг связи, ввиду отсутствия технической возможности;
- по решению суда.

7.3. В случае одностороннего расторжения Договора по инициативе Абонента, Абонент обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения Договора, в письменном виде уведомить об этом Оператора.

7.4. В случае одностороннего расторжения настоящего Договора по инициативе Оператора, Оператор принимает все возможные меры по уведомлению Абонента о дате и причине расторжения настоящего Договора.

7.5. Расторжение Договора влечет за собой прекращение обязательств Сторон по нему, но не освобождает от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий настоящего Договора, Перечня услуг и Регламента.

7.6. При прекращении действия настоящего Договора единовременные платежи Абоненту не возвращаются.

8. Прочие условия.

8.1. Настоящий Договор, включая Приложения, составляет полное соглашение между Оператором и Абонентом в отношении предмета Договора и заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету настоящего Договора. Условия настоящего Договора применяются к отношениям сторон, возникшим только после заключения настоящего Договора.

8.2. Взаимоотношения сторон, не урегулированные настоящим Договором, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. По настоящему Договору не рассчитываются и не уплачиваются проценты на величину суммы долга за период пользования денежными средствами, предусмотренные статьей 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

9. Местонахождения и реквизиты сторон.

«ОПЕРАТОР»

ООО "Эрланг Коммуникации"
ИНН: 6671102900, КПП: 667101001
Код по ОКПО: 43320666
Юридический адрес:
620144, г.Екатеринбург, ул.Народной Воли,
д.19, корп. А, 7 этаж
Банковские реквизиты:
Банк: ПАО "СБЕРБАНК РОССИИ"
Расчетный счет: 40702810916540066925
Корр. счет: 30101810500000000674
БИК: 046577674
Телефон: (343) 327-72-01
Факс: (343) 263-77-04
Адрес для отправки почты:
620144, г.Екатеринбург, ул.Народной Воли,
д.19, корп. А, 7 этаж
Офис компании:
620144, г.Екатеринбург, ул.Народной Воли,
д.19, корп. А, 7 этаж
E-mail: info@er-com.net
Сайт компании: <http://er-com.net>

«АБОНЕНТ»

СНТ "Облсельхозуправление"
ИНН: 6674106798, КПП: 667901001
Юридический адрес:
620103, Свердловская область, город Екатеринбург,
Селькоровская ул., д.124
Банковские реквизиты:
Банк: ФИЛИАЛ "ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ" АО "АЛЬФА-
БАНК"
Расчетный счет: 40703810938230000087
Корр. счет: 30101810100000000964
БИК: 046577964

Оператор


_____/ Молчанов Д.В./
М.П. 

Абонент


_____/ Бондаренко В.Г./
М.П. 

Примечание:

Служба Технической Поддержки – специализированная служба Оператора, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Абонента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; устраняющая неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами Оператора.

Прием заявок - круглосуточно (тел. (343) 263-79-63)

Время работы Службы Технической Поддержки (Интернет) – в рабочие дни с 9-00 до 20-00 (тел. (343)263-79-63), в выходные и праздничные дни - выходной.
e-mail: info@er-com.net

Регламент предоставления услуг связи ООО «Эрланг Коммуникации»

1. Определения:

В настоящем Регламенте (далее – «Регламент») используются следующие термины и определения:

- 1.1. **Интернет** (или Глобальный Интернет) – международное объединение независимых сетей связи общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP, и являющееся совокупностью Промежуточных и Конечных систем.
- 1.2. **Промежуточная система** – система, осуществляющая выбор пути передачи пакетов и передачу их по выбранному пути к следующей промежуточной или конечной системе.
- 1.3. **Конечная система** – специализированное или универсальное вычислительное устройство, подключенное к Интернет и способное выполнять функции начальной или конечной точки передачи данных.
- 1.4. **Оператор** – поставщик услуг связи, владелец лицензий на оказание услуг связи.
- 1.5. **Абонент** – пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании услуг связи;
- 1.6. **Сеть Оператора** – комплекс инженерных сооружений, включая Каналы Передачи Данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором, служащий для предоставления услуг связи.
- 1.7. **Протокол Сети Интернет** – совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет.
- 1.8. **Сетевые Реквизиты** (Реквизиты доступа к информации через сеть) – конфиденциальная информация, состоящая из необходимого набора параметров (например, имя учётной записи и пароль), которые указываются при настройке сетевого оборудования или программного обеспечения передаются по Сети Оператора от сетевого оборудования Клиента к сетевому оборудованию Оператора, служащих для однозначной идентификации оборудования Клиента при получении Клиентом Услуги Оператора.
- 1.9. **Сетевые ресурсы** – технологические ресурсы Промежуточных систем Интернет сетей (каналы связи, маршрутизаторы), обеспечивающие функционирование Промежуточных систем — передачу IP трафика. Недостаток или нарушение работоспособности сетевых ресурсов Промежуточных систем может приводить, например, к потерям пакетов в таких системах.
- 1.10. **Информационный ресурс** – Конечная система, обеспечивающая хранение и представление информации.
- 1.11. **Ресурсе сети Интернет** (или Ресурс) – услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет, посредством Протокола Сети Интернет.
- 1.12. **Адрес Сети Интернет** (IP адрес) – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет
- 1.13. **Трафик Абонента** – количество информации, переданной по Протоколу Сети Интернет через Порт Коммутатора.
Входящий Трафик Абонента – Трафик в направлении от Сети Оператора к оборудованию Абонента.
Исходящий Трафик Абонента – Трафик в направлении от оборудования Абонента к Сети Оператора.
Служебный Трафик – трафик, обусловленный технологическим взаимодействием технических и программных средств Абонента с оборудованием сети Интернет.
Внутрисегментный трафик – трафик полученный (входящий) или переданный (исходящий) на ресурсы внутри одного сегмента сети Интернет Оператора.
Межсегментный трафик – трафик полученный с (входящий) или переданный на (исходящий) ресурсы в разных сегментах сети Интернет Оператора.
Обменный трафик – трафик, полученный с (входящий) или переданный на (исходящий) ресурсов сетей операторов, участвующих в соглашении о платном обмене трафиком в г. Екатеринбурге. Перечень IP сетей, трафик от которых считается обменным, опубликован на сайте Оператора.
Внешний трафик – трафик, полученный с (входящий), или переданный на (исходящий) ресурсов, не входящих в сети Оператора или сети иных операторов, участвующих в соглашении о платном обмене внутригородского трафика.
Общий трафик – сумма внешнего, обменного, межсегментного и внутрисегментного трафика.
- 1.14. **Тарифный план** – совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи;.
- 1.15. **Расчётно-информационная система** – программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учёта и расчёта стоимости Услуг Оператора. Доступ к Расчётно-информационной системе осуществляется при помощи Сетевых Реквизитов.
- 1.16. **Сервер Статистики** – является частью Расчётно-информационной Системы. Сервер статистики обрабатывает статистическую информацию, полученную с сетевого оборудования Оператора, и предоставляет Клиенту и Оператору информацию о количественном потреблении Клиентом Услуги Оператора.
- 1.17. **Линия Связи** – техническое устройство и физическая среда, обеспечивающие передачу данных и/или голоса.
- 1.18. **Канал Передачи Данных** – часть Сети Оператора, состоящая из технических средств передачи и приема данных, включающая волоконно-оптическую или проводную Линии Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется прием и передача данных.
- 1.19. **Прокси-Сервер** – специализированный Сетевой Сервис Оператора. Абонент по своему усмотрению при помощи стандартных средств может пропускать через Прокси-Сервер часть Трафика Сети Интернет. Прокси-Сервер сохраняет в собственной памяти определенную часть получаемой из Сети Интернет информации, которую при повторении запроса выдает из памяти. Прокси-Сервер при обработке запроса пользователя самостоятельно следит за актуальностью хранимой в памяти информации.
- 1.20. **Порог Отключения** – (в зависимости от тарифа) минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента. При достижении Порога Отключения Оператор временно приостанавливает оказание Услуг Оператора.

2. Порядок и условия заключения договора об оказании услуг связи

- 2.1. Порядок организации предоставления Услуги Оператора (далее – «Инсталляции Услуги»).
- 2.1.1. Абонент направляет Оператору заявление о заключении договора об оказании ему конкретных услуг связи (форма заявления на сайте www.er-com.net) по факсу (343) 263-75-63, либо заполняет форму Заявления оказания услуг связи на сайте: www.er-com.net или в офисе Оператора.
- 2.1.2. Заявление регистрируется Оператором в день поступления Оператор выясняет в установленные сроки (не более 14 дней) наличие технической возможности Инсталляции Услуги.
- 2.1.3. При наличии технической возможности с Абонентом заключается, подготовленный уполномоченным представителем Оператора, Договор об оказании услуг связи (далее также – Договор).
- 2.1.4. Подписание Договора, является полным и безоговорочным принятием Сторонами его условий и всех Приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора, а также Правил оказания услуг связи, установленных Постановлениями Правительства РФ, и других нормативных правовых актов отрасли «Связь».
- 2.1.5. По каждой услуге связи Абоненту присваивается отдельный номер лицевого счета, который прописывается в Договоре об оказании услуг связи, содержащим конкретный перечень оказываемых Абоненту услуг связи или Приложениях к указанному Договору.
- 2.1.6. Условия и сроки Инсталляции конкретных Услуг указываются в Договоре/ Приложениях к Договору.
- 2.2. В случае необходимости производства подключения оборудования Абонента к оборудованию Оператора для оказания Услуг

в течение 10 (десять) дней с момента окончания срока по проверке технической возможности предоставления Абоненту Услуг проводятся работы по подключению, о чем составляется Акт выполненных работ.

2.3. Оказание услуг Оператором начинается с момента подписания Договора и Акта выполненных работ в случае необходимости выполнения работ по подключению, при условии оплаты обязательных единовременных платежей за выполненные работы и/или в случае необходимости — наличия положительного баланса лицевого счета Абонента (условия и порядок оплаты Услуг изложены в разделе 5 настоящего Регламента).

2.4. Оператор вправе изменять условия Договора и его Приложений, в том числе изменять действующие тарифы, вводить новые тарифные планы, а также добавлять новые приложения к Договору, публикуя уведомления о таких изменениях и дополнениях на сайте Оператора: www.er-com.net, не менее чем за 10 (десять) дней до вступления изменений и дополнений в силу, а также извещать другим доступным способом.

2.5. Если Абонент не согласен с изменениями и дополнениями Договора и /или его Приложений, он обязан уведомить Оператора в письменной форме в течении 10-ти дней с момента публикации (извещения) новых изменений и дополнений. Такое письменное уведомление будет расцениваться Оператором как расторжение Договора или его отдельных Приложений по инициативе Абонента. Отсутствие письменного уведомления о расторжении Договора до вступления изменений в силу принимается Оператором за согласие Абонента с новыми изменениями и дополнениями Договора и/или его Приложений.

3. Общие условия оказания Услуг связи Оператором

3.1. Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ.

3.1.1. Оператор уведомляет Абонента о проведении необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до их начала с указанием продолжительности работ. Уведомление публикуется на сайте Оператора или Абонент оповещается Оператором по телефону.

3.1.2. Максимальный суммарный интервал времени проведения профилактических работ не должен превышать 4 (четыре) часов в месяц.

3.2. Порядок приостановки, возобновления и прекращения оказания Услуг Оператором.

3.2.1. Оператор вправе приостановить оказание Услуг Оператора в случае нарушения Абонентом Федерального закона «О связи», иных нормативных правовых актов отрасли «Связь» или условий Договора, включая следующие нарушения:

— если Абонент нарушает условия оплаты, определенные Регламентом, Перечнем предоставляемых услуг и тарифов (далее – Перечень) или Договором об оказании услуг связи;

— если остаток денежных средств на Лицевом Счете стал меньше Порога Отключения, указанного в Перечне для Тарифа Абонента;

— если Абонент несанкционированно изменяет закрепленные за ним Сетевые Реквизиты или производит действия, приносящие вред другим пользователям;

— если Абонент эксплуатирует, предоставленное Оператором в соответствии с Договором, оборудование с нарушением правил технической эксплуатации;

— если Абонент использует в Сети Оператора протоколы, отличные от Протокола Сети Интернет.

3.2.2. Возобновление оказания Услуг Оператора, приостановленных на основании пункта 3.2.1. производится Оператором только после устранения Абонентом нарушений.

3.3. Порядок регистрации и устранения перерывов в оказании Услуг Оператора и случаев ухудшения качества Услуг Оператора, кроме случаев, приостановления оказания услуг связи по вине Абонента.

3.3.1. В случае перерыва оказания либо ухудшения качества Услуг Оператора, Абонент сообщает об этом в Контакт-Центр по телефону.

3.3.2. Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Абонентом о неисправности.

3.3.3. Инженер Контакт-Центра заносит в Журнал Учета Неисправностей (далее – «Журнал») следующие данные: ФИО человека,

обратившегося от имени Абонента или название предприятия и адрес получения услуги, контактную информацию, краткое описание проблемы.

3.3.4. Оператор сообщает Абоненту номер, присвоенный Заявке и информирует его о возможных сроках устранения неисправности.

3.3.5. Оператор устраняет аварийные ситуации на линиях связи Оператора или неисправность оборудования Оператора в течение 72 (семидесяти двух) часов. Отсчет указанного времени начинается с момента сообщения Абонентом о неисправности. В случае если перерыв оказания услуг превышает 72 (семьдесят два) часа, Оператор производит перерасчет стоимости услуг в следующем расчетном периоде.

3.3.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.

3.3.7. После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, инженер Контакт-Центра Оператора заносит соответствующую запись в Журнал и уведомляет Абонента об устранении неисправности по телефону и/или сообщением на Информационный Почтовый Ящик.

4. Порядок оказания услуг

4.1. Телематические услуги связи

4.1.1. Общие положения. Для оказания телематических услуг связи Оператор использует собственное специализированное компьютерное оборудование с установленным и настроенным на нем программным обеспечением (далее – «Серверы Телематических Служб»). Серверы Телематических Служб подключены к Сети Оператора при помощи Каналов Передачи Данных.

4.1.2. Особые условия предоставления телематических услуг связи:

4.1.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление телематических услуг связи Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые планируются на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

4.1.2.2. Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи и производит тарификацию оказываемых Абоненту услуг, в соответствии с характеристиками и условиями, указанными в тарифах, выбранных Абонентом.

4.1.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей телематических услуг связи только внутри Сети Оператора.

4.1.3. Виды телематических услуг связи, их описание.

4.1.3.1. Поддержка виртуального web-сервера. Оператор отводит определенный объем памяти и определенные ресурсы на Сервере Телематических Служб для размещения информации Абонента и обеспечивает круглосуточный публичный доступ к ней из Сети Интернет с помощью стандартных средств. Оператор имеет возможность самостоятельно, посредством предоставленных Оператором Сетевых Реквизитов, изменять (или обновлять) размещаемую информацию при помощи стандартных средств.

4.1.3.2. Поддержка электронного почтового ящика. Услуга предоставляется Оператором круглосуточно и позволяет Абоненту обмениваться сообщениями или документами без применения бумажных носителей информации. Оператор организует для Абонента адрес электронной почты и отводит объем памяти 30 (тридцать) Мегабайт (если иное не определено в Приложении к Договору) на Сервере Телематических Служб для хранения сообщений, адресуемых Абоненту. Оператор организует адрес электронной почты в специально поддерживаемых Оператором Доменных Именах, или определяет дополнительные технические требования. Абонент при помощи Сетевых Реквизитов с любого Адреса Сети Интернет самостоятельно при помощи стандартных средств получает хранимые на Сервере Телематических Служб сообщения, а также осуществляет их удаление, при этом Абонент может быть подключен не к Сети Оператора. Оператор предоставляет Абоненту Сервис Интернет для отправки сообщений любому адресату, при условии, что Абонент подключен к Сети Оператора. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) мегабайт.

4.1.3.3. Поддержка почтового relay по протоколу SMTP. Оператор организует и обеспечивает круглосуточный прием электронных почтовых сообщений, адресованных Абоненту, и автоматически пересылает их на сервер Абонента, в случае его доступности. При недоступности сервера Абонента (например, по причине аварии) электронные почтовые сообщения сохраняются на Сервере Телематических Служб Оператора в течение 7 (семи) дней. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) мегабайт.

4.1.3.6. Поддержка зоны DNS. Оператор организует и обеспечивает на Серверах Телематических Служб круглосуточную поддержку Доменного Имени, принадлежащего Абоненту. Оператор различает поддержку первичной зоны для Доменного Имени и вторичной зоны для Доменного имени. Услуга поддержки первичной зоны для Доменного Имени оказывается полностью на Серверах Телематических Служб Оператора. Для поддержки вторичной зоны для Доменного Имени требуется выполнение дополнительных специальных технических требований, определяемых Оператором.

4.2. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

4.2.1. Общие положения:

Для оказания услуг по передаче данных Оператор подключает оборудование Абонента к Сети Оператора, в порядке, указанном в Договоре об оказании услуг связи/ Приложениях к Договору. Услуга по передаче данных организуется с помощью отдельного Канала Передачи Данных от оборудования Абонента до Коммутатора Оператора. Полоса Пропускания Канала и способ его организации определяются Оператором с учетом требований Абонента к параметрам услуги и с учётом технической возможности Оператора.

4.2.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:

4.2.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги по передаче данных Абоненту на своем сегменте Сети Интернет, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

4.2.2.2. Оператор разделяет Трафик Абонента на категории, определяемые одним или несколькими Адресами Сети Интернет. Наименования выделяемых категорий Трафика и стоимость Трафика каждой категории указываются в Перечне предоставляемых услуг и тарифов Оператора. Учет и тарификация Трафика, отдельно по каждой категории, производится автоматически Расчетно-Информационной Системой.

4.2.2.3. Если иное не определено в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору, то для тарификации стоимости Трафика конкретной категории берется объем Входящего Трафика Абонента конкретной категории, округленный до полного Мегабайта в большую сторону.

4.2.2.4. Оператор уведомляет Абонента на сайте: www.er-com.net в случае изменения состава Адресов Сети Интернет любой категории трафика.

4.2.2.5. Дополнительные условия тарификации Трафика указываются в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору.

4.2.2.6. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения при помощи стандартных средств статистических отчетов потребления Трафика в соответствующем разделе личного кабинета на сайте www.er-com.net

4.2.2.7. Условия предоставления услуг по передаче данных, не указанные в настоящем Регламенте, регламентируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2606).

4.3. Регистрация доменного имени

Оператор оказывает Абоненту услуги по регистрации Доменных Имен. Перед регистрацией Абонент подает заявку Оператору в соответствии с условиями Договора об оказании услуг связи/Приложений к Договору и выражает письменное согласие с «Положением о регистрации доменных имен второго уровня в домене RU» или (и) с «Соглашением о регистрации доменных имен в доменах NET, COM», определенные АНО «Региональный Сетевой Информационный Центр». В результате регистрации владельцем Доменного Имени является Абонент. После регистрации Абоненту предоставляются Сетевые Реквизиты, указываемые в Договоре об оказании услуг связи/Приложениях к Договору. Абонент с помощью Сетевых Реквизитов может самостоятельно вносить изменения в контактные данные и производить настройку технических параметров.

5. Порядок расчетов

5.1. Стоимость услуг, предоставляемых Оператором, исчисляется на основании выбранных Абонентом услуг и тарифов из действующего Перечня предоставляемых услуг и тарифов. Перечень размещается на сайте Оператора [http:// www.er-com.net](http://www.er-com.net). Цены на услугу указываются в рублях.

Также в Перечне могут быть указаны условия, определяющие предоставление конкретной услуги.

Расчеты с абонентом и (или) пользователем на территории Российской Федерации осуществляются в российских рублях.

5.2. Порядок оплаты услуг связи:

5.2.1. Услуги по передаче данных:

5.2.1.1. Оплата услуг связи по передаче данных может осуществляться по абонентской или повременной системе оплаты либо по объему принятой и (или) переданной информации. Конкретная система оплаты указывается в Перечне оказываемых услуг и тарифов по каждому тарифу отдельно.

Плата за предоставление Оператором доступа к сети передачи данных взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети передачи данных.

5.2.1.2. Единица тарификации соединения по сети передачи данных (сеанса связи) составляет: для передачи неголосовой информации - 1 (один) Мбайт.

Учет продолжительности соединения по сети передачи данных (сеанса связи) ведется в соответствии с принятой Оператором единицей тарификации.

Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанса связи), используемая для определения размера платы, при передаче не голосовой информации — с 1-го переданного байта.

5.2.1.3. Плата за соединение по сети передачи данных (сеанс связи) определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации.

5.2.1.4. Оплата услуг связи по передаче данных может производиться посредством авансового либо отложенного платежа согласно порядку оплаты, указанному по каждому Тарифу в Перечне предоставляемых услуг и тарифов.

5.2.1.5. При оплате услуг связи по передаче данных посредством авансового платежа Абонент вносит определенную сумму на свой лицевой счет, с которого Оператор снимает платежи за оказанные Абоненту услуги связи по передаче данных.

При оплате услуг связи по передаче данных посредством отложенного платежа оплата осуществляется по окончании расчетного периода. Услуги связи по передаче данных оплачиваются в срок до 10 (десятого) числа месяца, следующего за расчетным.

Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств.

5.2.1.6. Ежемесячная оплата за оказание услуг производится Абонентом до 25 (двадцать пятого) числа следующего за расчетным месяца.

5.2.1.7. Для Юридических лиц, Оператор обязуется выставлять счет и универсальный передаточный документ. Копии указанных документов, направляются Абоненту по адресу E-mail Абонента указанному в реквизитах Договора, (или сообщенного позже путем направления Оператору письменного официального уведомления) в течение пяти рабочих дней с момента их выставления.

Одновременно, в случае заказа Абонентом услуги доставки отчетных документов, оригиналы указанных документов направляются Оператором Абоненту почтовой связью или курьером.

Для физических лиц, Оператор не выставляет счетов фактур. В качестве документа к оплате предоставляется квитанция за расчетный месяц. Квитанции направляются Абоненту по E-mail адресу, указанному в реквизитах Договора, (или сообщенного позже путем направления Оператору письменного официального уведомления) в течение пяти рабочих дней с момента их выставления.

5.2.1.8. По обращению Абонента Оператор обязуется произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах связи по передаче данных.

5.2.2. Телематические услуги связи:

5.2.2.1. Оплата оказанных телематических услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги. Конкретная система оплаты указывается в Перечне услуг и тарифов по каждому тарифу отдельно.

Плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно.

5.2.2.2. Основанием для выставления счета Абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

5.2.2.3. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств.

5.2.2.4. Счет, выставляемый Абоненту за оказанные телематические услуги связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах Абонента.

5.2.2.5. Для Юридических лиц, Оператор обязуется выставлять счет и универсальный передаточный документ. Копии указанных документов, направляются Абоненту по адресу E-mail Абонента указанному в реквизитах Договора, (или сообщенного позже путем направления Оператору письменного официального уведомления) в течение пяти рабочих дней с момента их выставления. Одновременно, в случае заказа Абонентом услуги доставки отчетных документов, оригиналы указанных документов направляются Оператором Абоненту почтовой связью или курьером.

Для физических лиц, Оператор не выставляет счетов фактур. В качестве документа к оплате предоставляется квитанция за расчетный месяц. Квитанции направляются Абоненту по E-mail адресу, указанному в реквизитах Договора, (или сообщенного позже путем направления Оператору письменного официального уведомления) в течение пяти рабочих дней с момента их выставления.

5.2.2.6. Услуги по регистрации доменного имени оплачиваются согласно условиям Договора об оказании услуг связи/Приложений к Договору.

5.3. Оплата услуг может быть произведена безналичным способом (через банк) или наличным способом (через кассу Оператора или терминалы).

5.4. Абонент обязан уведомлять Оператора о переходе на другой тариф до 28 числа текущего месяца (включительно). Смена действующего тарифа возможна только с начала следующего месяца.

5.5. За расчетный период проведения расчетов принимается календарный месяц.

Ежемесячная оплата за оказание услуг производится Абонентом до 25 (двадцать пятого) числа следующего за расчетным месяца.

5.6. списание абонентской платы может производиться ежедневно равными долями в течение расчетного периода.

5.7. Услуги Оператора могут предоставляться в кредит.

5.8. Установление и изменение размера предоставляемого кредита происходит на основании письменного заявления Абонента.

Для изменения размера кредита требуется согласие Оператора.

5.9. При превышении размера задолженности Абонента на лицевом счете сверх установленного кредита, Оператор имеет право приостановить частично или полностью действие услуг связи. Начало предоставления услуг возможно только после погашения всей задолженности, включая платежи текущего месяца.

5.10. При приостановлении действия услуг на основании пункта 5.9 обязательства Оператора о проведении перерасчета абонентской платы за все время непредоставления услуг связи Абоненту по причине несвоевременно внесенных им платежей не возникает.

5.11. Весь учет потребляемых услуг и контроль за своевременностью платежей ведется автоматизировано с помощью расчетно-информационной системы Оператора. Оператор несет ответственность за информацию, представленную в лицевом счете Абонента.

Ежедневно и ежемесячно Абоненту автоматизировано формируется итоговая информация об объеме предоставленных услуг за прошедший день или месяц (статистическая сводка). Статистическая сводка готовится техническими средствами Оператора на основании собранных статистических данных и служит основанием для дальнейших финансовых расчетов. Если Абонент в течение 7 (семи) суток с момента поступления в его адрес указанной информации не предъявил в письменной форме свои возражения Оператору, то услуги за прошедший месяц считаются надлежаще оказанными и принятыми Абонентом в объеме, указанном в статистической сводке.

5.12. Абоненту предоставляется возможность ознакомления с текущим состоянием лицевого счета, в котором фиксируются объемы использованных услуг в натуральном выражении и остаток денежных средств на лицевом счете. Показатели лицевого счета являются основанием для определения и проведения финансовых взаиморасчетов между Оператором и Абонентом.

5.13. По требованию Абонента, Оператор предоставляет детализацию трафика по расценкам, согласно действующему Перечню предоставляемых услуг и тарифов. Детализация трафика может быть предоставлена за месяц (учетный период) в течение 10 календарных дней, после окончания учетного периода.

5.14. Перерасчет абонентской платы за прошедший месяц производится в начале следующего расчетного периода, если Услуги связи не предоставлялись по вине Оператора на срок свыше 3 (трех) рабочих дней, за все дни отсутствия связи, следующими за днем подачи Абонентом заявки на ремонт. Для этого Абонент должен написать заявление или электронное письмо о перерасчете, в течение 3 (трех) рабочих дней, после возобновления предоставления Услуг связи.

5.15. Перерасчет производится после окончания месяца, в котором он требуется. Основанием для перерасчета является личное заявление и соответствующе оформленная заявка на ремонт в техническую службу Оператора.

5.16. Перерасчет абонентской платы и возврат неиспользованного трафика осуществляется в денежной форме пропорционально количеству дней месяца, в которые, по вине Оператора, услуга не могла быть получена Абонентом. Если объем предоплаченного трафика был получен Абонентом полностью, перерасчет не производится.

5.17. Перерасчет производится только в том случае, если услуги Оператора были своевременно оплачены Абонентом, но не были получены по вине Оператора.

5.18. Объем предоплаченного трафика по тарифным планам доступа в Интернет, в случае предоставления возможности его получения, возврату не подлежит.

5.19. Если в течение периода, равного 6 (шести) месяцам, Абонент не осуществляет пользование услугами связи, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке и расформировать технологическую схему поддержки услуг. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.

5.20. Если Абонент не оплатил задолженность согласно пункта 5.9 в течение 6 (шести) месяцев со дня возникновения задолженности на лицевом счете Абонента, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ Абонента от исполнения Договора.

При этом договорные отношения между Оператором и Абонентом прекращаются, Оператор полностью расформировывает технологическую схему поддержки услуг. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость новой оплаты за подключение.

5.21. В разделе «Назначение платежа» всех платежных документов Абонента обязательна ссылка на номер его Договора и лицевого счета оплачиваемой услуги связи.

5.22. Платежи по Договору:

Оператор не принимает наличные денежные средства от Абонентов.

При пополнении лицевого счета:

- Через платежные системы (терминалы), денежные средства заносятся на лицевой счет в течение текущего рабочего дня;
- Через расчетный счет, денежные средства заносятся на лицевой счет в течение рабочего дня, следующего за днем осуществления платежа.

Моментом расчета, по поступившим денежным средствам, считается 17:00 местного времени следующего рабочего дня после осуществления платежа.

6. Права и обязанности Абонента и Оператора

6.1. Оператор обязуется:

6.1.1. Оказывать услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, соответствующие по качеству стандартам, технически нормам, сертификатам и условиям Договора об оказании услуг связи, 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических, ремонтных и аварийно-восстановительных работ.

6.1.2. Своевременно зачислять авансовые платежи Абонента на его лицевой счет в соответствии с порядком, определенным в Договоре

об оказании услуг связи/Приложениях к Договору, Перечне предоставляемых услуг и тарифов Оператора и настоящем Регламенте.

6.1.3. Предоставлять Абоненту возможность доступа к личной странице статистики на сайте Оператора: www.er-com.net в период действия Договора об оказании услуг связи, при условии соблюдения Абонентом правил оплаты Услуг, изложенных в настоящем Регламенте.

6.1.4. Оказывать консультации по всем вопросам, связанным с использованием услуг Оператора в рабочее время.

6.1.5. Информировать Абонента об изменении Регламента и Перечня предоставляемых услуг и тарифов не позднее, чем за 10 (десять) дней до начала их действия. Информирование Абонента осуществляется опубликованием соответствующей информации на официальном веб-сайте Оператора www.er-com.net или посредством электронной почты.

6.1.6. Оператор не несет ответственности за качество оборудования Абонента и его элементов.

6.1.7. Предоставлять доступ к конфиденциальной информации, касающейся Абонента, только уполномоченным представителям государственных органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (ФЗ РФ «Об оперативно-розыскной деятельности в РФ»).

6.2. Абонент обязуется:

6.2.1. До момента заключения Договора внимательно ознакомиться с текстом Договора об оказании услуг связи, перечнем услуг Оператора, Перечнем предоставляемых услуг и тарифов и Регламентом.

6.2.2. Добросовестно соблюдать условия и требования, изложенные в Договоре и его Приложениях, соблюдать требования Регламента и нормы законодательства РФ отрасли «Связь».

6.2.3. Своевременно производить оплату Услуг Оператора.

6.2.4. Использовать только сертифицированное в РФ оборудование и программное обеспечение с соблюдением правил эксплуатации и инструкций, установленных производителем.

6.2.5. Не использовать услуги Оператора для противоправных целей и действий.

6.2.6. Поддерживать положительный баланс лицевого счета. В случае нарушения данного обязательства Абонент полностью принимает на себя все возможные убытки, возникшие у Абонента из-за блокирования Оператором доступа к предоставляемым Услугам.

6.2.7. Принимать все возможные меры для неразглашения конфиденциальных идентификационных данных (логины, пароли и т. д.) для доступа к предоставляемым Услугам Оператора. Оператор не несет ответственность за возможные убытки любого рода, понесенные Абонентом из-за непринятия последним должных мер по сохранности конфиденциальной информации.

6.2.8. В письменной форме ставить в известность Оператора о постоянном или временном прекращении использования предоставляемых Услуг (от 1 (одного) дня до 6 (шести) месяцев), для проведения Оператором процедуры временного блокирования доступа к предоставляемым Услугам, с «замораживанием» средств на лицевом счете Абонента, а также резервирования за Абонентом предоставляемого физического порта Сети/Абонентского номера.

6.2.9. Строго придерживаться рекомендаций (инструкций) и методических указаний Оператора при пользовании услугами связи.

6.2.10. Выполнять технические требования предоставления услуг в соответствии с настоящим Регламентом.

6.2.11. Извещать Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней обо всех изменениях своих банковских реквизитов, адреса, контактных номеров телефонов и факсов или паспортных данных. В случае неизвещения/ несвоевременного извещения Оператора о смене указанных выше данных, за все возникшие в этой связи убытки ответственность несет Абонент.

6.2.12. При необходимости проведения технических работ обеспечивать доступ Оператору к слабочным стойкам, электрическим щиткам и оборудованию на своей территории (подъезд, квартира, офис). В случае, если подключение производится в арендуемом помещении, Абонент обязан оказать содействие в получении согласования на проведение работ у собственника здания (арендодателя).

6.2.13. Предоставить по требованию Оператора дистрибутив операционной системы, установленной на ЭВМ Абонента, для корректной установки сетевых компонентов, необходимых для работы в сети Интернет.

6.3. По согласованию с Абонентом Оператор может разместить на площади Абонента свое оборудование, необходимое для предоставления услуг Абоненту. Абонент принимает данное оборудование на ответственное хранение, о чем составляется акт приема-передачи оборудования. В случае утраты или порчи оборудования, переданного Абоненту на ответственное хранение, по вине последнего, Абонент возмещает Оператору фактическую стоимость оборудования.

6.4. Оператор имеет право не информировать Абонента о кратковременных перерывах (не более 4-х часов в месяц) на техническое обслуживание, профилактические и другие работы.

7. Ответственность и разрешение споров

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, указанных в настоящем Регламенте, Договоре об оказании услуг связи, нормативных правовых актах отрасли «Связь» Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Точкой разграничения ответственности за работоспособность между оборудованием сети Оператора и Оборудованием Абонента, является оконечное оборудование Оператора, как составная часть Сети Оператора.

7.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (пожара, наводнения, землетрясения, урагана, эпидемии, военных действий, запретительных актов законодательных и/или исполнительных органов власти и других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля сторон) и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение взятых на себя обязательств. Сторона, которая ссылается на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в 10 (десяти)-дневный срок с момента наступления таких обстоятельств известить другую Сторону об их наступлении. В противном случае эта Сторона несет ответственность за нарушение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора об оказании услуг связи.

7.4. В соответствии с Федеральным законом «О связи» и особыми условиями лицензирования Оператор обязан предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

В соответствии с Федеральным законом «О связи» во время стихийных бедствий, карантинных и других чрезвычайных ситуаций, предусмотренных законодательством Российской Федерации, уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования Сети Оператора, а также приостановки деятельности Сети и средств связи Оператора.

7.5. Ответственность Оператора ограничена стоимостью услуг и определяется за период, в течение которого услуги не предоставлялись. Оператор не несет ответственность за упущенную выгоду Абонента, связанную с непредоставлением услуг.

7.6. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом, за исключением собственной информации Оператора.

7.7. Абонент обязуется использовать услуги Оператора только легальным образом и не переносить на Оператора ответственность за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьим лицом в ходе использования Абонентом услуг Оператора.

7.8. Оператор не дает гарантий того, что полученное посредством услуги программное обеспечение или любые другие материалы не содержат вирусы и другие вредоносные программы.

7.9. Оператор не несет ответственности и не возмещает убытки по причине несанкционированного использования третьими лицами пароля доступа Абонента. Абонент обязан немедленно изменить пароль и оповестить Оператора о компрометации паролей.

7.10. Оператор не несет ответственности за обеспечение Абонентом мер предосторожности и защиты своего компьютера, локальной сети от несанкционированного доступа и причинения материального ущерба Абоненту со стороны третьих лиц.

7.11. При выделении Абоненту сетевых реквизитов (IP адрес) они не переходят в непосредственную собственность Абонента. Оператор вправе произвести смену сетевых реквизитов в одностороннем порядке, предупредив об этом Абонента любым из доступных способов за 15 (пятнадцать) дней. В случае изменения сетевых реквизитов Абонента по инициативе Оператора, последний обязан техническими средствами: сообщения сервера авторизации, электронная почта, объявление на сайте и организационными

мероприятиями: почта, телефон, Контакт-центр Оператора – оказать содействие Абоненту для работы в сети Оператора с новыми сетевыми реквизитами, при условии выполнения Абонентом условий оплаты за оказываемые Оператором услуги связи.

7.12. Граница зоны ответственности Оператора определяется в Договоре об оказании услуг связи или Приложениях к Договору.

7.13. Порядок предъявления претензий.

Абонент имеет право в письменной форме, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации предъявлять претензии по объему и качеству предоставляемых услуг.

В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

7.14. В случае, если разногласия, возникшие между Абонентом и Оператором не удастся разрешить в претензионном порядке, спор рассматривается в суде, в соответствии с действующим на момент обращения в суд процессуальным законодательством РФ.

8. Срок действия и порядок расторжения Договора об оказании услуг связи

8.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и считается заключенным на неопределенный срок.

8.2. Действие Договора может быть прекращено в следующих случаях:

- по соглашению сторон;
- по инициативе Абонента, после оплаты оказанных ему услуг в полном объеме;
- по инициативе Оператора, в следующих случаях:
 - неисполнение (или ненадлежащее исполнение) Абонентом своих обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, Договором об оказании услуг связи;
 - неоднократного нарушения Абонентом общепринятых правил пользования услугами связи или норм Регламента, Договора;
 - прекращения Абонентом пользования услугами Оператора на срок более чем 6 (шесть) месяцев, без письменного уведомления Оператора;
 - продажи (или передачи третьим лицам) Абонентом услуг, предоставляемых Оператором по настоящему Договору, а также передачи своих прав и обязанностей по настоящему Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора;
 - ввиду отсутствия технической возможности;
 - по решению суда.

8.3. В случае одностороннего расторжения Договора по инициативе Абонента, Абонент обязан не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения Договора, в письменном виде уведомить об этом Оператора.

8.4. В случае одностороннего расторжения Договора по инициативе Оператора, Оператор обязан надлежащим образом уведомить Абонента о дате и причине расторжения Договора.

8.5. Расторжение Договора влечет за собой прекращение обязательств Сторон по нему, но не освобождает от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении условий Договора.

8.6. При прекращении действия Договора, единовременные платежи за подключение к Сети Оператора Абоненту не возвращается.

8.7. Расторжение договора между Оператором и Абонентом не освобождает последнего от обязанности компенсировать Оператору имеющуюся на момент расторжения договора задолженность по оплате услуг.

8.8. При расторжении Договора по причинам, отличным от изложенных выше, вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. Прочие условия заключения Договора об оказании услуг связи

9.1. Договор, включая Приложения, составляет полное соглашение между Оператором и Абонентом в отношении предмета Договора и заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету Договора. Условия Договора применяются к отношениям сторон, возникшим только после заключения Договора.

9.2. Настоящий Регламент является Приложением к Договору об оказании услуг связи и рассматривается как неотъемлемая часть данного Договора.

9.3. Вопросы оказания услуг связи, не предусмотренные условиями Договора и настоящим Регламентом, регулируются действующим законодательством РФ.

10. Взаимодействия с подразделениями Оператора

10.1. Контакт-центр Оператора, принимает заявки абонентов круглосуточно по многоканальному телефону 263-79-63. Заявка может быть подана по электронной почте на адрес abon@er-com.net. Инженер Контакт-Центра, принявший заявку по телефону, сообщает звонившему свое имя, время регистрации заявки и заносит необходимую информацию в Информационную систему, предназначенную для хранения и обработки клиентских обращений. При подаче заявки другим способом, кроме предмета запроса, необходимо указать контакт для обратной связи.

10.2. Заключение договора, дополнений и изменений к нему, производится в офисе Оператора по адресу ул. Народной Воли 19а, 7 этаж в рабочие дни с 8–30 до 17–00. Предварительно, вопросы, связанные с подписанием договора, можно согласовать по электронной почте abon@er-com.net или через Контакт-центр Оператора.

Оператор
ООО "Эрланг Коммуникации"

Абонент
СНТ «Облсельхозуправление»



Дополнительное соглашение № 1

Екатеринбург

" 27 " августа 2025 г.

ООО "Эрланг Коммуникации", в лице директора по сервису Молчанова Дмитрия Валерьевича, действующего на основании доверенности от 09.01.2025 г, именуемое в дальнейшем ОПЕРАТОР, с одной стороны и СНТ «Облсельхозуправление», в лице Председателя Бондаренко Виктора Григорьевича, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем АБОНЕНТ с другой стороны, составили настоящее Дополнительное соглашение о нижеследующем:

ОПЕРАТОР предоставляет АБОНЕНТУ по адресу: г. Екатеринбург, ул. Селькоровская, СНТ "Облсельхозуправления" следующие услуги связи:

№ по преиск.	Наименование услуги и платежи	Периодичность услуги	Ед. изм.	Количество	Тариф, руб. без НДС	Тех. параметры
1	Абонентская плата тарифа Интернет 100 УК	Ежемесячно	шт.	1	600.00	До 100 Мбит/с

Стоимость ежемесячных услуг в соответствии с действующим Перечнем предоставляемых услуг и тарифов составляет 600.00 (Шестьсот рублей), НДС не предусмотрен.

Дата начала предоставления услуг: дата подписания акта приема-сдачи выполненных работ по подключению к услуге доступа в сеть интернет.

Срок действия настоящего Приложения: не ограничен

Зона ответственности ООО "Эрланг Коммуникации": До окончного устройства оператора

Особые условия: Форма оплаты за услуги оператора - предоплата.

Настоящее приложение вступает в силу с момента его подписания.

ООО "Эрланг Коммуникации"

СНТ «Облсельхозуправление»



/ Молчанов Д.В./



/ Бондаренко В.Г./

Акт приема-сдачи выполненных работ

Екатеринбург

" 27 " августа 2025 г.

ООО "Эрланг Коммуникации", в лице директора по сервису Молчанова Дмитрия Валерьевича, действующего на основании доверенности от 09.01.2025 г, именуемое в дальнейшем ОПЕРАТОР, с одной стороны и СНТ «Облсельхозуправление», в лице Председателя Бондаренко Виктора Григорьевича, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем АБОНЕНТ с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:

ОПЕРАТОР в соответствии с Дополнительным Соглашением № 1 от " 27 " августа 2025 г. выполнил работы по подключению к выделенной линии интернет с достройкой волоконно-оптической линии по адресу: г. Екатеринбург, ул. Селькоровская, СНТ "Облсельхозуправления"

Работы выполнены в полном объеме и с надлежащим качеством. Абонент претензий не имеет. С момента подписания настоящего акта Абонент считается зарегистрированным и может пользоваться услугами ОПЕРАТОРА.

Технические параметры и характеристики услуги:

Сетевые реквизиты:

IP-адрес: 79.110.244.55

Маска: 255.255.255.224 _

Шлюз: 79.110.244.33 _

ДНС предпочт. 79.110.240.2

ДНС альтернат. 79.110.255.18

Доступ к персональной статистике: Страница: <https://stat.er-com.net> Логин – client_409499, пароль - 1c747b64

* Пароль должен быть изменен пользователем не позднее следующего дня после подписания настоящего Акта. В противном случае ООО "Эрланг Коммуникации" не несет ответственности за конфиденциальность данных персональной статистики.

Электронный почтовый ящик для получения сообщений от биллинговой системы:

Дата начала предоставления услуг «01» сентября 2025 года.

ООО "Эрланг Коммуникации"

СНТ «Облсельхозуправление»



Молчанов Д.В./



/ Бондаренко В.Г./