

Общие условия предоставления услуг доступа к сети Интернет ООО «Тема-Телеком»

Утверждаю

Генеральный директор ООО «Тема-Телеком»

/Задровец Я.Г./



16.02.2026

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Настоящие Общие условия предоставления услуг доступа к сети Интернет (далее – Общие условия) определяют основные правила оказания услуг доступа к сети Интернет (далее – Услуги), оказываемых ООО «Тема-Телеком» (далее – Исполнитель), и регулируют отношения, возникающие между Исполнителем и клиентом (далее – Клиент) при исполнении заключенного с ним договора (далее – Договор).

1.2. Общие условия являются неотъемлемой частью Договора. При противоречии между Общими условиями и положениями Договора приоритет имеют Общие условия.

1.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять Общие условия, публикуя новую редакцию в сети Интернет по адресу <http://docs.tematelecom.ru>, и уведомляя об этом Клиента в порядке, предусмотренном разделом 4 Общих условий.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. СЕТЬ – совокупность технических средств, каналов связи и программного обеспечения Исполнителя, обеспечивающих доступ Клиента к сети Интернет. Исполнитель оказывает Услуги с помощью программного комплекса «ТТ²» (свидетельство о регистрации № 2025692185).

2.2. Подключение – комплекс работ по организации канала связи от оборудования Исполнителя до оборудования Клиента, включая прокладку кабеля (в пределах, установленных в разделе 3), монтажные работы и первичную настройку оборудования для обеспечения доступа к Услугам.

2.3. Повторное подключение – подключение по адресу, где ранее уже была организована точка доступа (например, после длительного перерыва в пользовании услугами), при сохранении работоспособности абонентской линии.

2.4. Перенос точки подключения – отключение оборудования Клиента по старому адресу (с демонтажем кабеля или без него) и подключение по новому адресу, выполняемое на платной основе в соответствии с Прейскурантом.

2.5. Настройка оборудования Клиента – однократные работы по настройке оборудования Клиента (компьютер, роутер, сетевая карта) для обеспечения доступа к сети Интернет. Не включает настройку прикладного программного обеспечения (браузеров, почтовых клиентов, мессенджеров, торрент-клиентов, офисных пакетов и т.п.), а также настройку локальной сети Клиента.

2.6. Прейскурант – документ, содержащий тарифы на Услуги и дополнительные услуги, размещенный в открытом доступе в сети Интернет по адресу: <http://docs.tematelecom.ru>.

2.7. Личный кабинет – веб-интерфейс, расположенный по адресу, указанному на сайте Исполнителя, позволяющий Клиенту самостоятельно управлять Услугами, отслеживать состояние лицевого счета и получать информацию.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Оказание Услуг по Договору возможно при соблюдении следующих условий:

3.1.1. Наличие у Исполнителя технической возможности оказания Услуг.

3.1.2. Наличие у Клиента исправного пользовательского (оконечного) оборудования, поддерживающего необходимые сетевые протоколы.

3.1.3. Обеспечение доступа сотрудников Исполнителя к местам общего пользования (технические этажи, подвалы, чердаки, электрощитовые) для прокладки кабеля и обслуживания сети.

3.2. Прейскурант является неотъемлемой частью Договора. Исполнитель вправе изменять Прейскурант в порядке, предусмотренном п. 5.2.5.

3.3. Информация об изменениях в Общих условиях, Прейскуранте, перечне и составе Услуг публикуется в сети Интернет не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления изменений в силу.

3.4. Продолжение пользования Услугами после вступления изменений в силу означает согласие Клиента с ними. Если Клиент не согласен с изменениями, он обязан прекратить пользование Услугами и уведомить об этом Исполнителя для расторжения Договора.

3.5. Клиент является конечным потребителем Услуг и не вправе предоставлять доступ третьим лицам с целью извлечения прибыли или организовывать публичные точки доступа без письменного согласия Исполнителя.

4. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ

4.1. Для подключения Клиент обязан обеспечить доступ сотрудников Исполнителя в помещение (квартиру/офис) для выполнения работ и настройки оборудования.

4.2. Исполнитель при подключении обязуется:

4.2.1. Проложить кабель до точки ввода в помещение Клиента. Работы и материалы внутри помещения Клиента, выходящие за пределы стандартного монтажа (более 3 метров от точки ввода или требующие дополнительных строительных работ), оплачиваются дополнительно по согласованию Сторон.

4.2.2. Выполнить первичную настройку оборудования Клиента (компьютер, роутер) для доступа в сеть Интернет.

4.3. Если Клиент не предоставляет оборудование для настройки, Исполнитель вправе подписать Акт, продемонстрировав работоспособность подключения с помощью своего оборудования.

4.4. Факт подключения оформляется Актом сдачи-приемки. Если Клиент не подписывает Акт и не предоставляет мотивированных возражений в течение 3 (Трех) рабочих дней, услуги по подключению считаются принятыми и подлежат оплате.

4.5. При смене места жительства Клиент может воспользоваться услугой «Перенос точки подключения» (при наличии технической возможности по новому адресу) на

условиях, предусмотренных Прейскурантом. Если перенос невозможен, Договор подлежит расторжению, а на новом адресе заключается новый Договор.

4.6. Дополнительные услуги (изменение тарифа, настройка оборудования, предоставление детализации и пр.) оказываются на основании заявок Клиента, направленных по электронной почте contact@tematelecom.ru с адреса, указанного в Договоре, либо через Личный кабинет. Срок оказания дополнительных услуг – до 14 рабочих дней с момента получения заявки.

5. ПРАВА СТОРОН

5.1. Клиент вправе:

5.1.1. Отказаться от оплаты услуг, предоставленных без его согласия.

5.1.2. Получать консультации по пользованию Услугами в службе технической поддержки.

5.1.3. Требовать от Исполнителя ограничения доступа к информационным системам по письменному запросу (блокировка сайтов).

5.1.4. Пользоваться Услугами круглосуточно, качество оказания Услуг должно соответствовать стандартам, установленным законодательством РФ.

5.1.5. Получать информацию о состоянии лицевого счета в Личном кабинете или через службу поддержки.

5.1.6. Запросить детализацию счета за последние 3 года. Услуга может быть платной согласно Прейскуранту. Срок подготовки детализации – до 14 календарных дней.

5.1.7. Расторгнуть Договор в любое время, уведомив Исполнителя по электронной почте или в личном кабинете.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. Приостанавливать оказание Услуг при нарушении Клиентом условий Договора, а также в случаях, установленных действующим законодательством РФ. Временно прекращать или ограничивать оказание Услуг в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера.

5.2.2. Ограничивать отдельные действия Клиента, если они создают угрозу для нормального функционирования сети (в том числе осуществлять фильтрацию трафика и блокировать доступ к ресурсам, распространяющим вредоносное ПО, нарушающим законодательство РФ или создающим угрозу безопасности сети).

5.2.3. Проводить профилактические и ремонтные работы. Суммарное время перерывов в связи по этой причине не должно превышать 48 часов в месяц. Исполнитель уведомляет об этом по электронной почте или на сайте не менее чем за 12 часов.

5.2.4. Производить осмотр оборудования и кабельных линий в местах общего пользования и в помещении Клиента (по согласованию с Клиентом) для проверки их состояния.

5.2.5. Изменять тарифы, перечень и состав Услуг в одностороннем порядке, уведомив Клиента не менее чем за 10 дней до вступления изменений в силу путем:

- размещения информации на сайте Исполнителя;
- направления уведомления на электронный адрес Клиента.

Продолжение пользования Услугами после вступления изменений в силу означает согласие с ними.

5.2.6. При неоплате Услуг и (или) иных нарушениях Договора приостановить оказание Услуг в порядке, предусмотренном разделом 8. Если нарушения не будут устранены в течение 6 месяцев с момента уведомления о приостановлении, Исполнитель вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

6. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Клиент обязан:

6.1.1. Своевременно и полностью оплачивать Услуги.

6.1.2. Использовать исправное окончательное оборудование и программное обеспечение, поддерживающее работу в сети Исполнителя.

6.1.3. Сообщать Исполнителю об изменении персональных данных (ФИО, место жительства, телефон, адрес электронной почты), а также о прекращении своих прав владения и(или) пользования помещением с установленным окончательным оборудованием, в течение 60 дней.

6.1.4. Обеспечить сохранность оборудования, размещенного в его помещении (при его наличии), и соблюдать правила его эксплуатации.

6.1.5. Принимать меры для защиты своего оборудования от вредоносного программного обеспечения и не допускать распространения спама и вирусов из своей сети.

6.1.6. По запросу Исполнителя подтверждать свои персональные данные способами, предусмотренными законодательством РФ.

6.1.7. Сообщать в техподдержку о сбоях и ухудшении качества связи.

6.1.8. Обеспечивать конфиденциальность своих учетных данных (логин, пароль) и не передавать их третьим лицам. Все действия, совершенные с использованием учетных данных Клиента, считаются действиями самого Клиента.

6.1.9. Незамедлительно принимать меры по прекращению недобросовестного использования своих ресурсов третьими лицами (например, при заражении вирусом, превращающим компьютер в часть бот-сети).

6.1.10. Не изменять Аутентификационные данные, предоставляемые Исполнителем.

6.2. Исполнитель обязан:

6.2.1. Обеспечивать предоставление Услуг согласно Договору и законодательству РФ.

6.2.2. Извещать Клиента об изменении тарифов не менее, чем за 10 дней до введения новых тарифов, в местах работы с абонентами и (или) пользователями и через свой сайт в сети «Интернет». По заявлению абонента извещение возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

6.2.3. Устранять неисправности на своей сети (до точки подключения) в установленные сроки (информация о таких сроках размещается на сайте <http://tematelecom.ru>). Неисправности оборудования Клиента или кабеля внутри помещения Клиента устраняются за счет Клиента.

6.2.4. Обеспечивать работу службы технической поддержки по телефону и электронной почте. Режим работы публикуется на сайте <http://tematelecom.ru>.

6.2.5. Обеспечить в целях оказания Услуг выделение абонентскому терминалу сетевого адреса.

6.2.6. Возобновить оказание Услуг в течение суток со дня представления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).

6.2.7. Извещать Клиента не позднее чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых в соответствии с пунктом 34 Правил оказания телематических услуг связи (утв. Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 № 575) – приостановление Услуг в случае нарушения Клиентом требований Договора и в предусмотренных законодательством РФ случаях, ограничение отдельных действий Клиента если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

6.2.8. Назначать по согласованию Клиентом новые сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

6.2.9. При поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-разыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить Клиенту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в Договоре, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

- путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;

- путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;

- с использованием сети «Интернет», в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания (личный кабинет).

А также: повторно информировать о сроках прекращения оказания Услуг в случае неподтверждения соответствия персональных данных и обеспечивать возможность подтверждения соответствия персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

6.3. Клиенту запрещено:

6.3.1. Использовать Услуги для организации несанкционированной предпринимательской деятельности (организация публичных точек доступа, прокси-серверов и т.п.).

6.3.2. Осуществлять массовые рассылки (спам), DDoS-атаки, сканирование портов и иные действия, нарушающие работу сети и права других пользователей.

6.3.3. Распространять противоправную информацию, призывы к насилию, материалы, нарушающие авторские права, детскую порнографию, пропаганду экстремизма и т.д.

6.3.4. Изменять сетевые настройки (IP-адреса, MAC-адреса), выданные Исполнителем, без необходимости и письменного согласования.

6.3.5. Подключать к сети оборудование, создающее помехи для других абонентов или всей сети в целом.

6.3.6. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Исполнителя или других абонентов.

6.3.7. Использовать открытые ретрансляторы почты (open relay), открытые прокси-серверы, широковещательные адреса для атак.

7. ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Доступ к ресурсам Сети и Интернета предоставляется только при положительном балансе лицевого счета.

7.2. Исполнитель обеспечивает уникальную идентификацию Клиента (логин и пароль). В зависимости от выбранного тарифа может использоваться внутренняя (RFC 1918) или внешняя (публичная) IP-адресация. Условия предоставления внешнего IP-адреса регулируются Прейскурантом.

7.3. Учет объема переданных/полученных данных (трафика) ведется программным комплексом ТТ² на основе показаний сетевого оборудования. Показания программного комплекса ТТ² являются достаточным основанием для взаиморасчетов.

7.4. Исполнитель вправе вводить ограничения на использование протоколов и приложений, которые могут нанести вред сети или другим пользователям (в частности, блокировка SMTP-порта 25 для предотвращения спама, ограничения на устаревшие и небезопасные протоколы). Информация о применяемых ограничениях публикуется на сайте или может быть получена по запросу в службе поддержки.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за содержание ресурсов, посещаемых Клиентом, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ (блокировка запрещенных сайтов по требованию госорганов).

8. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

8.1. Оплата услуг производится в рублях РФ.

8.2. Стоимость Услуг определяется согласно действующему Прейскуранту.

8.3. Оплата услуг производится на условиях 100% предоплаты (авансовый платеж). Клиент самостоятельно пополняет лицевой счет.

8.4. Отчетный период – 1 календарный месяц.

8.5. Абонентская плата списывается с лицевого счета Клиента автоматически в первый день отчетного периода. Абонентская плата дает право требовать от Исполнителя предоставления услуг в течение отчетного периода, её размер не зависит от объема фактически потребленных Услуг, в том числе не зависит от наличия периода блокировки, связанного с несвоевременной оплатой. Если на счете недостаточно средств для списания полной абонентской платы, доступ к Услугам приостанавливается полностью или в части (блокировка).

8.6. Приостановка услуг (блокировка) из-за недостатка средств:

– При отсутствии на лицевом счете суммы, необходимой для списания абонентской платы за новый период, доступ к Услугам блокируется.

– При поступлении средств доступ возобновляется автоматически.

8.7. Добровольная блокировка: По заявлению Клиента (например, на время отъезда) услуги могут быть временно приостановлены. В этом случае абонентская плата за период блокировки не начисляется. Услуга может быть бесплатной или платной согласно Прейскуранту.

8.8. Неиспользованный остаток трафика (если таковой предусмотрен тарифом) на следующий период не переносится.

8.9. Перерасчет: Клиент вправе запросить перерасчет, если услуги не оказывались по вине Исполнителя суммарно более 48 часов в месяц. Перерасчет производится на основании заявки, поданной в техподдержку, или по инициативе Исполнителя.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность по законодательству РФ.

9.2. Исполнитель не несет ответственности:

– За содержание информации, передаваемой или получаемой Клиентом.
– За убытки, вызванные использованием или невозможностью использования Услуг, включая упущенную выгоду, за исключением случаев, императивно предусмотренных законом.

– За работоспособность и настройки оборудования и программного обеспечения Клиента, а также за каналы связи, не принадлежащие Исполнителю.

– За последствия использования Клиентом нелегального ПО или несоблюдения им мер информационной безопасности (в т.ч. за утрату идентификационных параметров по вине Клиента), несоблюдение инструкций Исполнителя, инструкций к оборудованию, правил эксплуатации, мер электро- и пожарной безопасности.

– За сбои в работе сети, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы разумного контроля Исполнителя.

– За убытки, причиненные Клиенту в результате проведения работ по подключению, в случаях, когда Клиент был предупрежден (в том числе и в устной форме) о возможности причинения ущерба при производстве работ.

9.3. Ответственность Исполнителя перед Клиентом за неоказание или некачественное оказание Услуг ограничивается суммой, подлежащей уплате за период, в котором произошел сбой, если иное не установлено законом.

9.4. Средний коэффициент потерь пакетов по сети Исполнителя не должен превышать 1% в месяц. Время передачи пакета по сети Исполнителя не должно превышать 50мс. Данные параметры гарантируются для каналов связи, находящихся под контролем Исполнителя, и могут не соблюдаться на транзитных участках сети Интернет, не принадлежащих Исполнителю.

9.5. Претензии по качеству дополнительных услуг принимаются при условии наличия подписанного сторонами Акта или иных доказательств, подтверждающих факт оказания услуги и её недостатки.

9.6. В случае преднамеренного использования Клиентом внутренних IP-адресов, отличных от выданных ему Исполнителем при подключении:

- Исполнитель имеет право произвести приостановить оказание услуг Клиенту и расторгнуть Договор в одностороннем порядке, с соблюдением настоящих Общих условий;
- Клиент обязуется возместить убытки, причиненные такими действиями Исполнителю и третьим лицам.

Случаи преднамеренного использования выявляются Исполнителем самостоятельно на основе данных СЕТИ исполнителя.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

10.1. Исполнитель обязуется соблюдать тайну связи и обеспечивать защиту персональных данных Клиента в соответствии с законодательством РФ.

10.2. Исполнитель вправе направлять Клиенту информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (об изменениях тарифов, о задолженности, о технических работах).

11. Обстоятельства, освобождающие от ответственности

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами: стихийные бедствия, военные действия, террористические акты, забастовки, принятие органами государственной власти актов, делающих невозможным исполнение обязательств, и т.п.

11.2. Исполнитель не несёт ответственности перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что оно вызвано обстоятельствами, находящимися вне его разумного контроля, включая, но не ограничиваясь:

- Действиями третьих лиц, не являющихся работниками или агентами Исполнителя (повреждение линий связи, кражи оборудования, акты вандализма), при условии, что Исполнитель принял все разумные меры для предотвращения таких действий (например, заключил договоры на охрану, установил защиту);

- Авариями и сбоями в работе магистральных каналов связи, космических спутников и иных ресурсов, принадлежащих сторонним операторам связи и используемых Исполнителем для оказания Услуг, при условии, что Исполнитель не мог предотвратить или предвидеть эти события и принял возможные меры для минимизации их последствий;

- Непололками в работе оборудования, вызванными скачками напряжения в электрических сетях, воздействием природных явлений (не подпадающих под определение форс-мажора), если Исполнитель обеспечил надлежащую эксплуатацию своего оборудования.

11.3. В случаях, предусмотренных пунктом 11.2, Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить Клиента о возникших проблемах (через сайт или по электронной почте) и принять все зависящие от него меры для восстановления работоспособности сети в кратчайшие технически возможные сроки.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ОБЩИХ УСЛОВИЙ И ДОГОВОРА

12.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует в течение 1 (Одного) года.

12.2. Если ни одна из Сторон не заявит о расторжении не менее чем за 30 дней до окончания срока действия, Договор автоматически продлевается на следующий год.

12.3. Общие условия вступают в силу и становятся обязательными для Клиента и Исполнителя одновременно с вступлением в силу Договора. При изменении или дополнении Общих условий, такие изменения или дополнения вступают в силу в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента их опубликования по месту нахождения Общих условий в сети Интернет.

12.4. Документы, переданные по электронной почте с адресов Сторон, указанных в Договоре, или через Личный кабинет, имеют юридическую силу до момента предоставления оригиналов.

13. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

13.1. Споры разрешаются путем переговоров. Клиент обязан направить письменную претензию. Срок ответа на претензию – 30 календарных дней.

13.2. При недостижении согласия Стороны защищают свои права в порядке, установленном законодательством РФ.

13.3. Стороны признают юридическую силу документов и информации, полученных с использованием электронной почты и автоматизированных систем учета Исполнителя (включая данные программного комплекса ТТ², лог-файлы серверов, записи систем регистрации обращений). Электронная переписка Сторон с использованием адресов, указанных в Договоре, а также данные из систем учета Исполнителя признаются Сторонами достаточными письменными доказательствами, если иное не будет установлено решением суда.