

## **ООО «ТИЕРА ЦЕНТР»**

### **Правила пользования услугой доступа в Интернет от 01.12.2009**

#### **Общие положения:**

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Это объединение является децентрализованным, и единого общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью Интернет не установлено. Существуют, однако, общепринятые нормы работы в сети Интернет, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей.

Фундаментальное положение этих норм таково: правила использования любых ресурсов сети Интернет определяют владельцы этих ресурсов и только они (здесь и далее словом "ресурс" обозначается любая совокупность программных и аппаратных средств, составляющих в том или ином смысле единое целое. Ресурсом сети Интернет могут считаться, например, почтовый ящик, персональный компьютер, виртуальный или физический сервер, локальная вычислительная сеть, канал связи и т.д.).

Как показывает практика, большинство пользователей сети Интернет ожидает от других пользователей исполнения общепринятых сетевых норм, т.к. их нарушение влечет серьезные затруднения работы в Сети, как технические, так и обусловленные человеческим фактором. Кроме того, данный документ поможет определить, какого поведения разумно ожидать пользователю от других участников сетевого взаимодействия и в каких случаях можно считать себя пострадавшим от недопустимых действий.

#### **При пользовании Услугами Абонент принимает на себя обязательства:**

1. Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству
2. Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели
3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя
4. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В

частности, являются недопустимыми следующие действия:

4.1. Массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC ит.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.

Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса).

Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов.

4.2. Рассылка (иначе как по прямой инициативе получателя) а) электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера; б) писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения. в) Рассылка сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters). г) Использование безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

4.3. Размещение в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки.

4.4. Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.

4.5. Размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.

4.6. Рассылка информации получателям, ранее в явном виде выразившим нежелание получать эту информацию, информацию данной категории или информацию от данного отправителя.

4.7. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW ит.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

4.8. Осуществление деятельности по техническому обеспечению рассылки спама (spam support service), как то:

- целенаправленное сканирование содержимого информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;
- распространение программного обеспечения для рассылки спама;
- создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может).

5. Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

5.1. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю. Оборудование Оператора производит автоматическую блокировку доступа к локальной сети и к сети Интернет компьютера Абонента в случае обнаружения потоков данных, параметры которых несут угрозу стабильному и нормальному функционированию сети Оператора. Подобные информационные потоки могут формироваться компьютером Абонента как целенаправленно по команде Абонента так и вследствие заражения вирусными программами. Критериями для блокировки являются:

- получение со стороны оборудования АБОНЕНТА более трех тысяч пакетов в секунду, адрес назначения которых находится за пределами локальной сети ОПЕРАТОРА;

- массовые рассылки пакетов на удаленные сервера и службы по портам 135, 137, 139, 445, 25, 80, 53;

- массовые рассылки пакетов по протоколу UDP.

5.2. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса.

5.3. Передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности

сетей и доступности отдельных ее элементов.

6. Целенаправленные действия по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, списков открытых портов и т.п., иначе как в пределах, минимально необходимых для проведения штатных технических мероприятий, не ставящих своей целью нарушение пунктов 5.1 и 5.2 настоящего документа.

Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в ряде случаев от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом пользователь не должен:

- 6.1. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.
- 6.2. Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть.
- 6.3. Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.
- 6.4. Небрежно относиться к конфиденциальности собственных идентификационных реквизитов (в частности, паролей и прочих кодов авторизованного доступа), что может привести к использованию тех или иных ресурсов третьими лицами от имени данного пользователя (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

### **Соблюдение правил, установленных владельцами ресурсов.**

Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Правила должны быть легко доступными, написанными с учетом разного уровня подготовки пользователей. Правила использования ресурса, установленные владельцем, не должны нарушать права владельцев других ресурсов или приводить к злоупотреблениям в отношении других ресурсов. Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В случае если правила, установленные владельцем ресурса, противоречат тем или иным пунктам настоящего документа, в отношении данного ресурса применяются правила, установленные владельцем, если это не ведет к нарушениям в отношении других ресурсов. В случае, если владельцем группы ресурсов явно установлены правила только для части ресурсов, для остальных применяются правила, сформулированные в данном документе.

### **Настройка собственных ресурсов.**

При работе в сети Интернет пользователь становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых

ресурсов, принадлежащих пользователю, третьими лицами. В связи с этим пользователь должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а при обнаружении случаев такого использования принимать оперативные меры по их прекращению.

Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTP-relays);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей, позволяющие проводить с их помощью атаки типа smurf;
- электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены;
- www-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.

### **Существенные условия оказания услуг**

Абонент обслуживается согласно выбранному тарифу, условия действия которого, однозначно определены на официальном сайте компании TiERA.

Абонент вправе подключиться на один и более тариф, к каждому из которых выделяется один и только один IP адрес (внутренний, либо публичный из блока оператора).

Условия предоставления и дальнейшего обслуживания публичного IP адреса определены в разделе текущих действующих тарифов на официальном сайте.

При обслуживании абонента с внутренним IP адресом отсутствует возможность соединений на удаленные сервера (за пределами сети TiERA) на 25й порт.

При обслуживании абонента с публичным IP адресом существует возможность открытия 25го порта для осуществления исходящих соединений за пределы сети TiERA. Данная операция производится при письменном обращении на электронный адрес службы поддержки абонентов TiERA: [info@tiera.ru](mailto:info@tiera.ru)

### **Правила списания абонентской платы**

Абоненты оплачивают услуги по доступу в Интернет путем перечисления денежных средств с использованием терминалов мгновенной оплаты агентов ОПЕРАТОРА, банковскими платежными картами, через специализированную форму в личном кабинете, либо путем банковского перевода на реквизиты ОПЕРАТОРА. Бланк квитанции, равно как и реквизиты для оплаты через сторонние банки, доступны на официальном сайте Оператора по адресу [www.tiera.ru](http://www.tiera.ru). Список компаний, принимающих денежные переводы в пользу Оператора, опубликован, и обновляется на официальном сайте Оператора.

Зачисление денежных средств на лицевой счет абонента при оплате через

терминалы мгновенной оплаты либо при оплате банковской платежной картой производится в момент передачи информации о платеже агентом оператору. Зачисление денежных средств, направленных путем банковского перевода, производится в течение 7 (семи) рабочих дней.

Списание абонентской платы за доступ в сеть Интернет осуществляется каждый день равными долями в соответствии с действующим тарифным планом Абонента, исключением является тарификация услуг, где период списания абонентской платы указан явно.

В случаях, если средств на лицевом счете абонента недостаточно для очередного списания абонентской платы, то предоставление услуги прекращается (списание абонентской платы также приостанавливается), исключением являются услуги, временное приостановление оказания которых, без изменения существенных параметров самой услуги, невозможно.

Спустя 48 часов после прекращения предоставления услуг происходит блокирование доступа к внутренним ресурсам сети, за исключением личного кабинета, официального сайта компании и официального форума.

Предоставление Услуг возобновляется только в том случае, если ранее предоставление услуг было отключено за неуплату, а так же если при очередном поступлении денежных средств на личный счет абонента его баланс становится не менее 500 рублей.

Для контроля остатка денежных средств Абонента последнему выдаются права на доступ к сетевому ресурсу «Личный кабинет», доступного круглосуточно, вне зависимости от остатка денежных средств на счете Абонента.

Спустя 90 (девяносто) дней с момента прекращения предоставления услуг, договор с абонентом расторгается в одностороннем порядке; предоставление всех услуг, включая дополнительные, прекращается.

### **Приостановление услуг**

Абонент может приостановить обслуживание по собственному желанию не более трех раз в год, но каждый раз срок приостановления пользования Услугой не должен быть менее двух недель. Суммарное количество дней, на которые абонент может приостановить пользование Услугой за календарный год не должно превышать 90 (девяносто) дней. В этом случае абонентская плата не начисляется с момента приостановления обслуживания, за исключением тарификации услуг, предоставление которых не может быть приостановлено. Приостановить обслуживание можно, позвонив в Центр обслуживания абонентов TiERA.

Приостановление предоставления услуг производится только в момент обращения. Отложенное (на определенное время или дату) приостановление предоставления услуг не производится.

Пополнение лицевого счета абонента не является основанием для возобновления предоставления услуг.

В случае, если возобновление обслуживания по запросу абонента произошло менее чем через две недели с момента приостановления, происходит списание абонентской платы за все дни с момента приостановления оказания услуг до момента возобновления их оказания.

Смена тарифа, в результате которой абонентская плата увеличивается, возможна неограниченное количество раз; смена тарифа, в результате которой

абонентская плата уменьшается, возможна не чаще одного раза в месяц, считая со дня предыдущей смены тарифа, когда абонентская плата была изменена в меньшую сторону. Сменить тариф абонент может путем обращения в Контакт Центр TiERA по телефону, по электронной почте либо самостоятельно, используя свой личный кабинет. Переход на другой тариф может накладывать определенные условия и ограничения, с которым абонент автоматически соглашается в момент перехода на такой тариф. Существенные условия обслуживания на тарифах опубликованы на официальном сайте компании TiERA в разделе с перечнем текущих действующих тарифов.

В случае, если с момента приостановления предоставления услуг прошло 90 (девяносто) дней, договор с абонентом расторгается в одностороннем порядке.

**В случае нарушения данных Правил ОПЕРАТОР оставляет за собой право расторгнуть Договор на обслуживание в одностороннем порядке. В этом случае, АБОНЕНТ обязуется оплатить все расходы, которые понесли ОПЕРАТОР или лица, непосредственно пострадавшие от неправомерных действий АБОНЕНТА.**