

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Дата редакции «01» января 2019 г.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Трафик — любая информация, пересылаемая через шлюзы и коммутационные узлы ОПЕРАТОРА с использованием протоколов ТСП/IP.

Отчетный период – 1 (один) календарный месяц, в котором фактически оказываются Услуги.

Основная услуга – Доступ к сети Интернет.

1. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ И ИНЫХ ДАННЫХ

1.1. Идентификационные данные, ПИН-код, а также IP-адреса выдаются ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТУ при подключении.

1.2. Изменение пароля для получения доступа к Личному кабинету может быть осуществлено непосредственно АБОНЕНТОМ одним из следующих способов:

- в Местах работы с абонентами при предъявлении АБОНЕНТОМ документа, удостоверяющего личность;
- дистанционным способом через телефонное обращение с использованием аналогов собственноручной подписи и/или комбинации ПИН-кода и ФИО АБОНЕНТА, и/или в случае обращения с контактного номера АБОНЕНТА. В качестве аналогов собственноручной подписи АБОНЕНТА выступают Идентификационные данные АБОНЕНТА.

1.3. Изменение Идентификационных данных, ПИН-кода, а также IP-адреса может быть осуществлено по инициативе ОПЕРАТОРА с надлежащим уведомлением АБОНЕНТА.

2. ОСОБЕННОСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ ТАРИФА/ТАРИФНОГО ПЛАНА

2.1. Действующие Тарифы, а также Тарифные планы подлежат публикации на Сайте ОПЕРАТОРА.

2.2. АБОНЕНТ вправе по своему усмотрению выбрать необходимый ему Тариф или Тарифный план на пакет Услуг.

2.3. Изменение Тарифа/Тарифного плана по инициативе АБОНЕНТА производится в следующем порядке:

- Изменение Тарифа/Тарифного плана возможно только с 00 часов 00 минут первого числа календарного месяца;
- АБОНЕНТ уведомляет ОПЕРАТОРА о необходимости такого изменения любым предусмотренным настоящим Договором способом в срок не позднее 18:00 последнего дня месяца, предшествующего тому, с которого АБОНЕНТ хотел бы произвести рассматриваемые изменения.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1.1. Услуги подлежат оплате АБОНЕНТОМ на основе предварительной оплаты вне зависимости от наличия потребления Услуг АБОНЕНТОМ в Отчетном периоде.

3.1.2. Предварительная оплата в размере, установленном Тарифом/Тарифным планом, вносится АБОНЕНТОМ в любое время до начала Отчетного периода, за исключением первого Отчетного периода пользования АБОНЕНТОМ Услугами. Плата за первый Отчетный период пользования Услугами должна быть внесена АБОНЕНТОМ не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты начала оказания ОПЕРАТОРОМ Услуг, при этом размер такой платы определяется пропорционально количеству дней в Отчетном периоде.

3.1.3. Перерасчет оплаты услуг за соответствующий период производится ОПЕРАТОРОМ в соответствии с законодательством РФ и условиями настоящего Договора в следующих случаях:

3.1.3.1. ОПЕРАТОР оставляет за собой право в одностороннем порядке и без уведомления АБОНЕНТА осуществлять корректировку суммы абонентской платы по Основной услуге за Отчетный период в меньшую сторону, в том числе посредством изменения Тарифа/Тарифного плана на определенный ОПЕРАТОРОМ период с последующим возвращением на предыдущий Тариф/Тарифный план.

3.1.3.2. ОПЕРАТОР оставляет за собой право осуществить перерасчет оплаты по Основной услуге за Отчетный период в случае отсутствия у АБОНЕНТА доступа к Основной услуге по вине ОПЕРАТОРА, при условии направления АБОНЕНТОМ заявления в свободной форме о перерасчете оплаты по Основной услуге и принятия данного заявления полностью или частично, согласно условиям настоящего Договора и данным технических средств ОПЕРАТОРА.

3.1.4. АБОНЕНТ не вправе потребовать возврата той части денежных средств, которая была зачислена в счет оплаты фактически оказанных Услуг. АБОНЕНТ вправе потребовать возврат суммы денежных средств только в том случае, если по состоянию на момент возврата оставшейся суммы денежных средств на Лицевых счетах будет достаточно для погашения всех имеющихся обязательств АБОНЕНТА по оплате Услуг.

Заявления на возврат подаются в письменной форме или дистанционным способом – через Личный кабинет с использованием аналогов собственноручной подписи.

3.1.5. ОПЕРАТОР вправе отказать АБОНЕНТУ в возврате средств указанным АБОНЕНТОМ способом и на указанную сумму в случае, если возврат таким способом противоречит действующему законодательству и нормативным актам, действующим в Российской Федерации на момент осуществления возврата, а также настоящему Договору.

3.1.6. Иной порядок расчетов для отдельных видов Услуг может быть определен в иных разделах настоящего Договора.

4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ и СЕРВИСЫ

4.1. Технические характеристики предоставления Основной услуги:

4.1.1. Технология подключения: Ethernet;

4.1.2. Используемые протоколы передачи данных: стек протоколы TCP/IP;

4.1.3. Предоставление доступа к Услугам связи осуществляется с использованием интерфейса Ethernet 10/100/1000 BaseT;

4.1.4. Средняя задержка передачи пакетов информации - не более 300 мс;

4.1.5. Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации - не более 50 мс;

4.1.6. Коэффициент потери пакетов информации - не более 10⁻³;

4.1.7. Коэффициент ошибок в пакетах информации - не более 10⁻⁴;

4.1.8. Коэффициент готовности (КГ) - не менее 0,99.

4.2. Пропускная способность сети передачи данных, в том числе сети Интернет, зависит не только от технических особенностей Услуг, предоставляемых ОПЕРАТОРОМ, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих ОПЕРАТОРУ, от состояния элементов сети передачи данных (сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества Услуг распространяются и выполняются ОПЕРАТОРОМ только на ресурсы, расположенные в сети ОПЕРАТОРА.

4.3. ОПЕРАТОР не гарантирует:

4.3.1. наличие возможности информационного обмена с теми узлами, серверами, клиентами, которые временно или постоянно недоступны через сеть передачи данных ОПЕРАТОРА;

4.3.2. достижение максимально возможной скорости за пределами абонентской линии связи и сети передачи данных ОПЕРАТОРА;

4.3.3. сохранение IP адресов и иных технических настроек, предоставленных АБОНЕНТУ в целях оказания Услуг, неизменными в течение всего срока действия Договора.

4.4. Дополнительные услуги и сервисы, предоставляемые по настоящему Договору:

4.4.1. Добровольная временная блокировка Основной услуги.

Установка и снятие Добровольной временной блокировки осуществляется АБОНЕНТОМ в Личном кабинете АБОНЕНТА с применением Идентификационных данных; Услуга предоставляется на срок не более 6 (шести) месяцев единоразово.

За Добровольную временную блокировку Основной услуги с АБОНЕНТА взимается плата по установленным на то Тарифам.

За период, в котором у АБОНЕНТА установлена Добровольная временная блокировка Основной услуги, плата за Основную услугу не взимается.

4.4.2. Обещанный платеж.

Обещанный платеж - это дополнительный сервис, предоставляющий АБОНЕНТУ один раз в Отчетном периоде возможность пользования Услугами ОПЕРАТОРА при отсутствии своевременно внесенной платы за Услуги. Обещанный платеж активируется АБОНЕНТОМ в Личном кабинете или по телефонному каналу связи, в том числе через Интерактивное Голосовое Меню (IVR) – с использованием аналогов собственноручной подписи и/или комбинации ПИН-кода и ФИО АБОНЕНТА, и/или в случае обращения с контактного номера АБОНЕНТА. Максимальный срок предоставления сервиса составляет 10 (десять) календарных дней. Плата за использование сервиса «Обещанный платеж» с АБОНЕНТА не взимается.

4.4.3. Оборудование для предоставления Услуг может быть предоставлено АБОНЕНТУ в аренду в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору, либо приобретено АБОНЕНТОМ у третьих лиц (в случае приобретения Оборудования у третьих лиц ОПЕРАТОР не несет ответственности за его работоспособность).

4.4.4. Иные услуги, предусмотренные настоящим Договором, регламент и особенности предоставления которых зафиксированы в соответствующих приложениях к настоящему Договору.