

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Услуга» - все Услуги, предоставляемые в рамках Договора (Услуги по предоставлению доступа, Услуги связи и Дополнительные услуги);

«Услуга связи» – деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи;

«Услуга по предоставлению доступа» - совокупность действий ОПЕРАТОРА, направленных на обеспечение возможности оказания АБОНЕНТУ Услуг связи и включающих формирование Абонентской линии и присоединение с ее помощью Пользовательского (оконечного) оборудования АБОНЕНТА к Узлу связи, оформление Договора, регистрацию АБОНЕНТА, выделение Лицевого счета. В зависимости от вида предоставляемой Услуги связи Услуги по предоставлению доступа могут включать в себя осуществление ОПЕРАТОРОМ иных действий, предусмотренных выбранных АБОНЕНТОМ Тарифом предоставления доступа;

«Дополнительная услуга» - услуга, предоставляемая ОПЕРАТОРОМ в дополнение к иным Услугам по Договору при наличии технической возможности;

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

«Расчетный период» – период времени, равный одному месяцу продолжительностью от двадцати восьми до тридцати одного календарного дня (в зависимости от количества дней в текущих календарных месяцах), в котором были оказаны Услуги по Договору на предоставление услуг связи, если иное не указано далее.

«Основная услуга» – Доступ к сети Интернет.

«Тарифы на Услуги» (Тарифы ОПЕРАТОРА) – условия оплаты Услуг ОПЕРАТОРА, которые включают в себя: тарифы предоставления доступа, тарифные планы, тарифы на дополнительные услуги;

«Тарифы предоставления доступа» - условия предоставления доступа АБОНЕНТУ к Сети и оплаты Услуги по предоставлению доступа;

«Тарифные планы» - условия пользования и оплаты Услуг связи;

«Тарифы на дополнительные услуги» – условия предоставления и оплаты Дополнительных услуг, оказываемых ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТУ;

«Абонентская плата» – фиксированный платеж за Услуги связи, оказываемые в течение Расчетного периода, который является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг;

«Основной тарифный план» - тарифный план, который определяется АБОНЕНТОМ в момент заключения Договора, активируется при предоставлении доступа к Услуге и может быть изменен в дальнейшем АБОНЕНТОМ путем активации другого основного Тарифного плана, действующего в момент активации, не позднее последнего дня Расчетного периода, предшествующего Расчетному периоду пользования Услугами по измененному основному Тарифному плану. Измененный основной Тарифный план будет действовать с 1-го дня Расчетного периода, следующего за периодом его активации. Активированный АБОНЕНТОМ основной Тарифный план действует до момента активации иного Тарифного плана, действующего на момент активации, в качестве основного, не зависимо от того, активирован ли АБОНЕНТОМ какой-либо Дополнительный тарифный план, если иное не предусмотрено условиями Тарифного плана. В случае если Абонент не изменил тарифный план, то в следующем Расчетном периоде действует тарифный план предыдущего Расчетного периода. Абонентская плата по основному Тарифному плану списывается с Лицевого счета АБОНЕНТА автоматически в полном объеме не позднее 1-го дня Расчетного периода пользования Услужой, после чего происходит автоматическая активация основного Тарифного плана, если иное не предусмотрено настоящим Регламентом. В случае отсутствия на 1-ый день текущего Расчетного периода на Лицевом счете АБОНЕНТА денежных средств в размере абонентской платы по основному Тарифному плану лицевой счёт пользователя будет заблокирован, пока его баланс не станет положительным .

Абонент вправе в любой день текущего Расчетного периода активировать другой основной Тарифный план, действующий на момент активации, на текущий Расчетный период в случае, если размер Абонентской платы нового Тарифного плана превышает размер Абонентской платы текущего Тарифного плана, с перерасчетом платы за пользование Услужами по правилам, установленным настоящим пунктом. В этом случае, при изменении безлимитного Тарифного плана на другой безлимитный тарифный план количество и стоимость потребленного до момента активации нового Тарифного плана трафика пересчитывается с 1-го дня текущего Расчетного периода на условиях вновь выбранного АБОНЕНТОМ в качестве основного Тарифного плана. При изменении основного Тарифного плана в текущем Расчетном периоде пользование Услужами возможно при наличии на Лицевом счете АБОНЕНТА после активации нового основного Тарифного плана денежных средств в размере абонентской платы по новому основному Тарифному плану, если настоящим Регламентом не предусмотрена возможность пользования Услужами связи вне зависимости от наличия на Лицевом счете денежных средств, достаточных для активации Тарифного плана. Абонентская плата по новому основному Тарифному плану после его активации списывается в полном объеме, независимо от количества дней фактического пользования Услужами. В течение одного Расчетного периода возможна активация только одного основного Тарифного плана. Наличие активированного основного Тарифного плана является обязательным условием для пользования Услужой. Перечень, условия активации, пользования и срок действия основных Тарифных планов указаны на сайте ОПЕРАТОРА.

Термины, используемые в Договоре, в Регламенте предоставления услуг принимаются, таким образом, как они описаны в Регламенте предоставления услуг. Иные условия, указанные в Договоре, действуют в значении, указанном в Договоре, если Регламентом или Заказом не предусмотрено другое.

1. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ И ИНЫХ ДАННЫХ

- 1.1. Идентификационные данные, а также IP-адреса выдаются ОПЕРАТОРОМ АБОНЕНТУ при подключении и/или при заключении Договора на предоставление услуг связи.
- 1.2. Изменение пароля для получения доступа к Личному кабинету может быть осуществлено непосредственно АБОНЕНТОМ в Личном кабинете.
- 1.3. Изменение Идентификационных данных, а также IP-адреса может быть осуществлено по инициативе ОПЕРАТОРА с надлежащим уведомлением АБОНЕНТА через Личный кабинет.

2. ОСОБЕННОСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ ТАРИФА/ТАРИФНОГО ПЛАНА И ПЛАТЕЖИ

- 2.1. Абонент производит оплату Услуг по Тарифам, установленным ОПЕРАТОРОМ. Тарифы на Услуги, действующие на момент подписания Сторонами Договора и/или Заказа, указаны на сайте ОПЕРАТОРА. Тарифы, в том числе, могут быть изменены ОПЕРАТОРОМ в рамках маркетинговых мероприятий и (или) специальных акций, проводимых ОПЕРАТОРОМ, о чем может быть проставлена отметка в Заказе на оказание соответствующих Услуг.
- 2.2. О Тарифах на Услуги связи ОПЕРАТОР информирует АБОНЕНТА путем размещения информации на сайте ОПЕРАТОРА, а также способом, указанным в Договоре-оферте.
- 2.3. В случае изменения Тарифов ОПЕРАТОРОМ производится перерасчет платы по новым Тарифам ОПЕРАТОРА с момента их изменения.
- 2.4. Пользование Услугами связи ОПЕРАТОРА может осуществляться АБОНЕНТОМ в случае, если баланс Лицевого счета АБОНЕНТА не является отрицательным (информация о состоянии Лицевого счета, а также статистика по потребленным Услугам и расходованию средств с Лицевого счета доступны АБОНЕНТУ независимо от состояния Лицевого счета на сайтах ОПЕРАТОРА, в случае предоставления ОПЕРАТОРОМ такой возможности АБОНЕНТУ), если иное не предусмотрено соответствующим Заказом и/или настоящим Регламентом.
- 2.5. ОПЕРАТОР производит начисление абонентской платы за Услуги связи, а Абонент обязан оплачивать абонентскую плату до момента прекращения действия Договора и/или Заказа, если иное не предусмотрено настоящим Регламентом. Платежи за предоставление Услуг связи, начинают начисляться и взиматься, а Услуги связи начинают оказываться ОПЕРАТОРОМ с момента заключения Договора на предоставление Услуг связи, независимо от того, произведены ли АБОНЕНТОМ необходимые настройки Пользовательского (оконечного) оборудования.
- 2.6. Суммы, поступившие от АБОНЕНТА по Договору, считаются внесенными с момента внесения денежных средств в финансово-кредитные учреждения на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями, либо в платежные системы (включая терминалы оплаты Услуг), и зачисляются на Лицевой счет, указанный АБОНЕНТОМ в платежном документе (в момент заключения Договора АБОНЕНТУ выделяется Лицевой счет). В случае, если назначение платежа АБОНЕНТОМ не указано или не позволяет достоверно определить, на какой Лицевой счет перечисляются денежные средства, данные денежные средства не зачисляются на Лицевой счет АБОНЕНТА и учитываются на отдельном счете до момента надлежащего оформления АБОНЕНТОМ платежных документов, либо уточнения АБОНЕНТОМ назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится АБОНЕНТОМ путем обращения к ОПЕРАТОРУ с соответствующим заявлением с обязательным указанием номера уточняемого платежного документа, номера Лицевого счета и платежного документа, по которому произведен соответствующий платеж.
- 2.7. Денежные средства, внесенные в качестве платы по Договору, списываются ОПЕРАТОРОМ с Лицевого счета АБОНЕНТА в первую очередь для погашения задолженности АБОНЕНТА.
- 2.8. Абонент вправе произвести сверку платежей, произведенных им в сторону ОПЕРАТОРА.
- 2.9. ОПЕРАТОР с согласия АБОНЕНТА имеет право осуществлять перемещение в счет погашения задолженности по иным Договорам на предоставление услуг связи, заключенным с ОПЕРАТОРОМ. Заключением договора-оферты АБОНЕНТ дает свое согласие на указанные действия.
- 2.10. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, ОПЕРАТОР обеспечивает доставку АБОНЕНТУ счета для оплаты оказанных Услуг почтовым (курьерским) отправлением или иными способами по адресу установки Пользовательского (оконечного) оборудования по выбору ОПЕРАТОРА. Счет за Услуги, оказанные ОПЕРАТОРОМ в Расчетном периоде, может быть по выбору Оператора предоставлен АБОНЕНТУ на адрес электронной почты и/или на сайте ОПЕРАТОРА в разделе «Личный кабинет», если иное не предусмотрено законодательством РФ. Неполучение АБОНЕНТОМ счета на оплату Услуг не является основанием для АБОНЕНТА не вносить плату в срок.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ СВЯЗИ И РАСЧЕТОВ

- 3.1. Услуги подлежат оплате АБОНЕНТОМ на основе предварительной оплаты вне зависимости от наличия потребления Услуг АБОНЕНТОМ в Расчетном периоде.
- 3.2. Предварительная оплата в размере, установленном Тарифом/Тарифным планом, вносится АБОНЕНТОМ в любое время до начала Расчетного периода, за исключением первого Расчетного

- периода пользования АБОНЕНТОМ Услугами. Плата за первый Расчетный период пользования Услугами должна быть внесена АБОНЕНТОМ до даты начала оказания ОПЕРАТОРОМ Услуг или не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты начала оказания ОПЕРАТОРОМ Услуг, при этом размер такой платы включает оплату Услуги по предоставлению доступа (в случае, если Услуга была предоставлена), Абонентскую плату по основному Тарифному плану, а также плата за владение и пользование Оборудованием (в случае, если Оборудование передано во владение и пользование АБОНЕНТА).
- 3.3. Услуга по предоставлению доступа АБОНЕНТУ оказывается ОПЕРАТОРОМ в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента оплаты АБОНЕНТОМ стоимости Услуг по предоставлению доступа и первоначального авансового платежа в размере, установленном ОПЕРАТОРОМ, по Тарифам ОПЕРАТОРА в полном объеме, если иное не указано в настоящем Регламенте и/или Заказе и в случае, если без Услуги по предоставлению доступа невозможно оказание Услуг ОПЕРАТОРОМ.
- 3.4. В случае, если без Услуги по предоставлению доступа невозможно оказание Услуг ОПЕРАТОРОМ после завершения комплекса работ по предоставлению доступа АБОНЕНТУ к Услуге связи ОПЕРАТОР производит проверку предоставления доступа и представляет АБОНЕНТУ для подписания Акт сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа. Абонент обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику ОПЕРАТОРА письменную мотивированную претензию. Факт надлежащего оказания АБОНЕНТУ Услуги по предоставлению доступа подтверждается подписанным Сторонами Актом сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа. Предоставление Услуги связи в первом месяце действия соответствующего Заказа осуществляется с даты оказания Услуги по предоставлению доступа в случае, если без Услуги по предоставлению доступа невозможно оказание Услуг ОПЕРАТОРОМ.
- 3.5. В случае изменения настроек сетевой карты и (или) соответствующих протоколов настройки, а также установки или добавления сетевых протоколов, сетевого оборудования, сетевых служб, произведенных АБОНЕНТОМ самостоятельно, ОПЕРАТОР не несет никакой ответственности за последствия несанкционированного доступа к данным, хранящимся на компьютере АБОНЕНТА.
- 3.6. Абонент обязуется при прекращении действия Договора и/или соответствующего Заказа (независимо от причины) вернуть ОПЕРАТОРУ Абонентскую линию в течение 5 (Пяти) дней с даты прекращения действия Заказа по акту приема-передачи сообщив о намерении ОПЕРАТОРУ по телефону, указанному в реквизитах к Договору на предоставление услуг связи, если иное не предусмотрено новым Договором и/или Заказом. При неисполнении АБОНЕНТОМ обязанности по возврату Абонентской линии ОПЕРАТОР имеет право взыскать с АБОНЕНТА стоимость Абонентской линии, а также потребовать возмещения расходов, связанных с её возвратом (включая судебные издержки).
- 3.7. Перерасчет оплаты услуг за соответствующий период производится ОПЕРАТОРОМ в соответствии с законодательством РФ и условиями настоящего Договора в следующих случаях:
- 3.7.1. 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.
- 3.8. 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 требования оставшейся суммы денежных средств на Лицевых счетах будет достаточно для погашения всех имеющихся обязательств АБОНЕНТА по оплате Услуг. Заявления на возврат подаются в порядке, предусмотренном договором.
- 3.9. 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.
- 3.10. 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:
- Технология подключения: Fast Ethernet;
 - Используемые протоколы передачи данных: стек протоколы TCP/IP;
 - Предоставление доступа к Услугам связи осуществляется с использованием интерфейса Ethernet 10/100/1000 BaseT;
 - Средняя задержка передачи пакетов информации - не более 300 мс;
 - Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации - не более 80 мс;
 - Коэффициент потери пакетов информации - не более 10⁻³;
 - Коэффициент ошибок в пакетах информации - не более 10⁻⁴;
- 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.

Директор ООО «ИТС-Проект»

Скрипачук А.Л