

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Общие положения.

Оператор оказывает Клиенту Услуги в соответствии с «Условиями оказания услуг», в которых содержатся описание Услуг, технические параметры услуг, эксплуатационные характеристики, порядок технического обслуживания, и иные относящиеся к оказанию Услуг сведения. Данные документы опубликованы на сайте Оператора <http://www.redcom.ru>. Оператор получил лицензии на право оказания услуг связи, построил и сдал в эксплуатацию сеть связи в соответствии с действующим законодательством РФ.

Оператор обеспечивает оказание услуг 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Совокупная доступность (работоспособность) магистральных (опорных) сетей и оборудования узлов Оператора, задействованных в оказании Услуг Клиенту, составляет не менее 99,5% в месяц. Потеря пакетов в Сети передачи данных составляет не более 1% в среднем за месяц. Потеря пакетов в Сети телефонной связи составляет не более 0,01% в среднем за месяц. Достоверность передаваемой и получаемой информации - 100%. Зона ответственности Оператора - от порта оборудования Оператора, предоставленного для подключения Клиента, до порта Оператора, обеспечивающего присоединение к сетям других операторов.

Во всем, что не предусмотрено настоящими Условиями и заключенным договором, стороны договора руководствуются Законодательством РФ.

2. Термины и определения, используемые в настоящем документе

Под приведенными ниже терминами понимается:

Клиент – физическое лицо, заключившее надлежащим образом с Оператором договор об оказании услуг связи, являющееся потребителем таких услуг.

Оператор – ЗАО «Рэдком-Интернет» юридическое лицо, заключившее надлежащим образом с Клиентом договор об оказании услуг связи, обязанное оказать потребителю такие услуги.

Абонентская плата – ежемесячная фиксированная стоимость заказанных Клиентом услуг, определяемая тарифным планом в отчетном периоде.

Отчетный период – календарный месяц, в котором Клиенту оказывались услуги с первого по последнее число месяца.

Тарифный план – это условия, на которых Оператор предлагает Клиенту пользоваться его Услугами.

Сессия – сеанс связи, ограниченный временем соединения и/или объемом принятой информации.

Трафик – объемом принятой (входящий) или переданной (исходящий) информации, измеряющийся в байтах, килобайтах, мегабайтах и т.д. Трафик создается (информация передается и принимается) в результате работы приложений (компьютерных программ), установленных на компьютере Клиента.

Лицевой счет – уникальный, персональный счет Клиента в расчетной системе Оператора, на котором отражаются поступающие от Клиента платежи (денежные средства) и стоимость оказанных Клиенту услуг.

Баланс – сумма остатка денежных средств Клиента на лицевом счету за вычетом стоимости оказанных Клиенту услуг. Или задолженность (с минусом) Клиента за оказанные услуги за вычетом поступивших платежей.

Персональный кабинет – специальный раздел на сайте Оператора, имеющий персональный доступ и предоставленный Клиенту на период пользования Услугой, посредством которого Клиент может определять состояние своего Баланса.

3. Доступ к сети интернет по коммутируемой линии

Данные услуги являются **Телематическими услугами связи**. Оператор оказывает данные услуги в соответствии с лицензией № 37488. Стоимость услуг определяется разделом 1.1. Прейскуранта.

Оператор предоставляет Клиенту доступ к сети Интернет по коммутируемым линиям с использованием протокола PPP. Список номеров телефонов входных линий опубликован на сервере Оператора.

Доступ предоставляется круглосуточно при условии соблюдения Клиентом условий оплаты и других условий договора на оказание услуг связи. Допускается несколько одновременных соединений с Сетью (сессий) или использование нескольких имен для доступа к Сети.

Тарификация Услуги производится по фактическому времени занятия входных линий, в соответствии с действующим прейскурантом. Учет времени ведется Оператором с точностью до секунды. В момент завершения каждой сессии доступа с лицевого счета Клиента производится списание стоимости услуг за эту сессию.

Особенности оказания услуги, зависящие от выбранного тарифа.

Тариф Круглосуточный. Доступ к сети предоставляется при положительном балансе на лицевом счету Клиента. В отдельных случаях, по инициативе Оператора, услуга может быть оказана в кредит. Клиент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета, вносит аванс, достаточный для оплаты получаемых им услуг.

Пакетно-часовые тарифы. Абонентская плата в размере, установленном в действующем прейскуранте для данного тарифа, списывается с лицевого счета Клиента 1-го числа каждого месяца. В первый месяц получения услуги абонентская плата списывается в день заказа услуги. Размер абонентской платы фиксирован, не изменяется и не зависит от фактического объема полученных услуг.

Абонентская плата включает в себя предоплаченное время, в объеме указанном в действующем прейскуранте для данного тарифа. Если Клиент не отработал в течение месяца предоплаченное время, остаток времени не переносится на следующий месяц и не может быть использован Клиентом. Если Клиент отказывается от данной услуги (меняет тариф, приостанавливает действие договора или расторгает его), время, оставшееся по тарифу, аннулируется.

По исчерпанию предоплаченного времени, Клиенту предоставляются возможность получить услуги в кредит по цене, указанной в действующем прейскуранте для данного тарифа.

Клиент обязан до начала месяца внести аванс, достаточный для покрытия абонентской платы и погашения задолженности за прошедший месяц. При отрицательном балансе лицевого счета Клиента, доступ к услугам может быть ограничен или закрыт. Отключение (блокировка) Клиента от услуг не освобождает его от внесения абонентской платы и погашения задолженности.

Сопутствующие услуги (технологически неразрывно связанные).

Ограничение доступа по телефонному номеру. Оператор предоставляет доступ к Сети с именем для доступа Клиента только с телефонов, указанных в заявке на данную услугу.

Абонентская плата списывается с лицевого счета Клиента в момент завершения первой сессии в месяце в размере, установленном в действующем прейскуранте для данной услуги, за каждый телефонный номер, указанный в заявке на данную услугу. Изменение телефонного номера равносильно заказу новой услуги. Размер абонентской платы фиксирован, не изменяется и не зависит от фактического объема полученных услуг по основному тарифу.

Статический IP-адрес. Оператор, предоставляя доступ к Сети с именем для доступа Клиента, назначает статический (постоянный) IP-адрес для соединения. При пользовании данной услугой несколько одновременных соединений с Сетью НЕ допускается.

Абонентская плата списывается с лицевого счета Клиента 1-го числа каждого месяца в размере, установленном в действующем прейскуранте для данной услуги. Размер абонентской платы фиксирован, не изменяется и не зависит от фактического объема полученных услуг по основному тарифу.

4. Электронная почта

Данные услуги являются **Телематическими услугами связи**. Оператор оказывает данные услуги в соответствии с лицензией № 37488. Стоимость услуг определяется разделом 1.2. Прейскуранта.

Оператор предоставляет Клиенту почтовый ящик на сервере MAIL.REDCOM.RU с возможностью доступа к нему по протоколу POP3. SMTP-сервер Оператора (mail.redcom.ru) пропускает и обрабатывает сообщения только от пользователей сети REDCOM (AS 8749) либо адресованные Клиентам Оператора.

Имя почтового ящика может состоять только из букв 'a-z', цифр '0-9' и символа '-'. Длина имени почтового ящика должна быть от 1 до 20 символов. Имя почтового ящика не может начинаться с цифр и символа '-'. Имя почтового ящика не может совпадать с именем другого, введенного ранее и действующего ящика.

На один почтовый ящик может быть маршрутизировано несколько e-mail адресов, адрес <имя_почтового_ящика>@mail.redcom.ru маршрутизируется по умолчанию и является обязательным.

Максимальный возможный объем почтового ящика 500Мб. При превышении объема почтового ящика электронная почта для него приниматься не будет.

Сервером MAIL.REDCOM.RU входящая почта проверяется на вирусы. Письма с вирусами удаляются, а адресату и отправителю отправляются соответствующие уведомления. Сервером MAIL.REDCOM.RU не принимается почта от серверов, отмеченных в RBL списке В1.SPAMCOP.NET.

Доступ к почтовому ящику может быть закрыт при отрицательном балансе на лицевом счете Клиента, при этом прием и хранение сообщений продолжается.

В случае отсутствия обращений к почтовому ящику в течение 3 месяцев, данный ящик может быть удален без предварительного уведомления.

Почтовый ящик с ограниченным доступом. Доступ к почтовому ящику предоставляется круглосуточно. Доступ к почтовому ящику предоставляется только из сети REDCOM (AS 8749).

Почтовый ящик с неограниченным доступом. Доступ к почтовому ящику предоставляется круглосуточно. Доступ к почтовому ящику предоставляется из любой Сети, связанной с Сетью Интернет. Если Клиент пользуется почтовым ящиком из сетей не принадлежащим Оператору, то ему предоставляется возможность отправлять сообщения через SMTP-сервер Оператора (mail.redcom.ru).

Абонентская плата за пользование почтовым ящиком списывается с лицевого счета Клиента 1-го числа каждого месяца в размере, установленном в действующем прейскуранте для данной услуги. Размер абонентской платы фиксирован и не зависит от количества принятых и отправленных сообщений или факта обращения к почтовому ящику.

5. Доменные услуги и поддержание ДНС

Данные услуги являются **Телематическими услугами связи**. Оператор оказывает данные услуги в соответствии с лицензией № 37488. Стоимость услуг определяется разделом 1.3 Прейскуранта.

Регистрация, перерегистрация доменов коммерческих зон.

Оператор оказывает Клиенту консультационные, информационные и посреднические услуги с целью предоставления Клиенту права пользоваться и распоряжаться доменами второго уровня в зонах RU, SU, COM, NET, ORG, BIZ, INFO.

Стоимость услуги определяется разделами 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.8 Прейскуранта.

Определить что мы даем клиенту, что он должен сделать что бы это получить.

Поддержание ДНС.

Оператор предоставляет Клиенту Услуги по размещению и поддержанию DNS-записей на серверах Оператора. Стоимость Услуг определяется разделами 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.3.7 Прейскуранта.

Услуга предоставляется только совместно с другими услугами ЗАО «Рэдком-Интернет». Услуга предоставляется только по предоплате. Услуга предоставляется с момента востребования услуги до момента отказа от услуги. Услуга предоставляется круглосуточно. Предоплата вносится в размере установленном ЗАО «Рэдком-Интернет» для данной услуги на начало месяца в котором предоставляется услуга.

Услуга включает в себя:

Установка и поддержка первичного (Primary) DNS – размещение и поддержку домена на DNS сервере ЗАО «Рэдком-Интернет». При размещении/изменении зоны домена Клиент обязан предоставить Оператору синтаксически правильный файл с размещаемой зоной.

Установка и поддержка вторичного (Secondary) DNS – размещение и поддержку домена на DNS сервере ЗАО «Рэдком-Интернет». При размещении зоны домена Клиент обязан предоставить Оператору адрес Primary DNS размещаемой зоны

Поддержание DNS для виртуального сервера – размещение и поддержку домена на DNS сервере ЗАО «Рэдком-Интернет» (первичного и вторичного). Домен предназначен исключительно для организации WWW- и/или FTP-серверов и/или перенаправления почты. Домен поддерживается только на DNS-серверах Провайдера, и в DNS-конфигурации зоны поддерживаются или записи типа MX, или записи типа A для WWW- и/или FTP-серверов, или и те, и другие записи одновременно. Зоны доменов, в этом случае, формируются Оператором без участия Клиента.

Почтовые домены коллективного пользования (публичный домен).

Для предоставления услуг электронной почты Оператор поддерживает почтовые домены коллективного пользования (mail.redcom.ru, inskiy.khv.ru, klan.khv.ru).

Клиент может зарегистрировать почтовый адрес в домене коллективного пользования бесплатно. Почтовый адрес является уникальным и регистрируется лишь в том случае, если на момент его регистрации в базе данных Оператора такой адрес отсутствует.

При регистрации адреса Клиент должен указать имя почтового ящика на сервере Оператора для приема и хранения сообщений.

Почтовые домены персонального пользования (персональный домен).

Оператор, от имени и в интересах Клиента, регистрирует почтовый домен 2-го или 3-го уровня в территориальной зоне. Домен используется исключительно как почтовый, т.е. в DNS существует только MX-запись (почтовая запись).

Клиент может зарегистрировать сколько угодно много почтовых адресов в персональном домене бесплатно. Почтовый адрес является уникальным и регистрируется лишь в том случае, если на момент его регистрации в базе данных такой же адрес отсутствует.

При регистрации адреса Клиент должен указать имя почтового ящика на сервере Оператора для приема и хранения сообщений.

6. Высокоскоростной доступ к сети Интернет.

Данные услуги являются **Телематическими услугами связи**. Оператор оказывает данные услуги в соответствии с лицензией № 37488

Оператор оказывает клиенту услугу по абонентской (выделенной) линии. Услуга является технологически неразрывно связанной со следующими услугами:

- услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации в соответствии с лицензией № 37487;
- услуги связи по передаче голосовой информации в сети передачи данных в соответствии лицензией № 36407.

Стоимость услуг определяется разделом 2.2 Прейскуранта.

Оператор предоставляет Клиенту возможность доступа к сети Интернет по абонентской линии доступа в помещении Клиента. Для доступа к сети Интернет Клиента может использовать свой персональный компьютер либо сетевое устройство его заменяющее (маршрутизатор, сервер). Услуга включает в себя:

- доступ к «Домашней сети» Рэдком и передача данных по сети, в том числе возможность использования ресурсов «Домашней сети» (общий форум, доступ к общим игровым серверам и пр.);
- доступ к сети Интернет на скорости определенной условиями выбранного Клиентом Тарифного плана;
- уникальное имя пользователя и пароль (далее - «Учетная запись») для авторизации в сети Интернет.

В период пользования Услугой Клиенту может быть предоставлены дополнительные Услуги – фиксированный IP-адрес, электронный почтовый ящик (e-mail) и др.

В стоимость услуги «Предоставление доступа к сети передачи данных Рэдком» входит прокладка кабеля наружным способом до места установки компьютера Клиента (сетевого оборудования). В случае отсутствия в компьютере Клиента сетевой карты Оператор предоставит её один раз бесплатно.

Оператор может предоставить Клиенту на срок действия договора (срок пользования услугой) другое пользовательское оборудование, необходимое для получения услуг связи, за отдельную плату. Установка и настройка оборудования в помещении Клиента является дополнительной услугой «Подключение клиента» и оплачивается в соответствии с п.5.2.2.1 Прейскуранта.

Гарантийный срок на предоставленное оборудование, материалы и работы по подключению составляют 12 месяцев. Оператор бесплатно заменяет оборудование в случае его выхода из строя при отсутствии видимых повреждений. В дальнейшем замена и ремонт оборудования производится за счет Клиента.

Оператор несет ответственность за работоспособность оборудования, каналов и линий связи до ввода в помещение Клиента. Сохранность и работоспособность оборудования, каналов и линий связи в помещении Клиента обеспечивает Клиент.

Средние за сутки сетевые задержки на наземных каналах в пределах России составляют не более 250 мсек. Ограничение полосы пропускания осуществляется на ближайшем к месту подключения Клиента маршрутизаторе оператора. Данная скорость не является безусловно гарантированной скоростью передачи информации.

Особенности оказания услуги, зависящие от выбранного тарифа.

Тарифы «Круглосуточный безлимит». Доступ к сети предоставляется круглосуточно при положительном балансе на лицевом счете Клиента. Клиент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета, вносит аванс, достаточный для оплаты получаемых им услуг.

Ежедневно с лицевого счета списывается абонентская плата в размере пропорциональном числу дней в отчетном периоде. Размер месячной абонентской платы установлен действующим прейскурантом. В случае отсутствия средств на лицевом счете доступ к услуге может быть приостановлен, при этом абонентская плата продолжает начисляться вплоть до момента расторжения договора.

Тариф «Вечерний безлимит». Доступ к сети предоставляется ежедневно с 20:00 до 8:00 при положительном балансе на лицевом счете Клиента. Клиент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета, вносит аванс, достаточный для оплаты получаемых им услуг.

Ежедневно с лицевого счета списывается абонентская плата в размере пропорциональном числу дней в отчетном периоде. Размер месячной абонентской платы установлен действующим прейскурантом. В случае отсутствия средств на лицевом счете доступ к услуге может быть приостановлен, при этом абонентская плата продолжает начисляться вплоть до момента расторжения договора.

Тарифные планы до 100 Мбит/с с оплатой фактического трафика. Доступ к сети предоставляется круглосуточно.

Абонентская плата в размере, установленном в действующем прейскуранте для данного тарифа, списывается с лицевого счета Клиента 1-го числа каждого месяца. В первый месяц получения услуги абонентская плата списывается в день заказа услуги. Размер абонентской платы фиксирован, не изменяется и не зависит от фактического объема полученных услуг.

Абонентская плата включает в себя prepaid объем трафика, в размере указанном в действующем прейскуранте для данного тарифа. Если объем трафика, полученный Клиентом за отчетный период больше prepaid объема, то превышение prepaid объема оплачивается Клиентом по цене указанной в прейскуранте для данного тарифа.

Клиент обязан до начала месяца внести аванс, достаточный для покрытия абонентской платы за следующий месяц и погашения задолженности за прошедший месяц. При отрицательном балансе лицевого счета Клиента, доступ к услугам может быть приостановлен. Отключение (блокировка) Клиента от услуг не освобождает его от внесения абонентской платы и погашения задолженности.

Сопутствующие услуги (технологически неразрывно связанные).

Статический IP-адрес. Клиенту, заказавшему данную услугу, назначает статический (постоянный) IP-адрес для соединения.

Абонентская плата списывается с лицевого счета Клиента 1-го числа каждого месяца в размере, установленном в действующем прейскуранте для данной услуги. Размер абонентской платы фиксирован, не изменяется и не зависит от фактического объема полученных услуг по основному тарифу.

В случае приостановления действия договора (пользования услугой) статический IP-адрес сохраняется (бронируется) за Клиентом. Абонентская плата при этом взимается с Клиента в полном объеме.

7. Цифровое телевидение

Данные услуги являются **Услугой связи для целей кабельного вещания**. Оператор оказывает данные услуги в соответствии с лицензией № 55954. Услуга является технологически неразрывно связанной со следующими услугами

- услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации в соответствии с лицензией № 37487;

- услуги связи по передаче голосовой информации в сети передачи данных в соответствии с лицензией № 36407.

Стоимость услуг определяется разделом 7. Прейскуранта.

Оператор предоставляет Клиенту возможность просмотра телевизионных каналов и другого рода контента, транслируемого в режиме реального времени, при помощи обычного бытового телевизора. К одной Услуге (комплекту оборудования) подключается один телевизор. Телевизор подключается AV-разъемом.

Для пользования Услугой Оператор передает Клиенту клиентское оборудование: ТВ-приставку и Ethernet коммутатор или xDSL-модем, в зависимости от технологии подключения. Состав и модель оборудования определяет Оператор. Оборудование предоставляется Клиенту на срок действия договора (срок пользования услугой) и должно быть возвращено в исправном техническом состоянии и без видимых внешних повреждений.

Установка и настройка оборудования в помещении Клиента является дополнительной услугой «Подключение клиента» и оплачивается в соответствии с п.5.2.2.1 Прейскуранта.

Гарантийный срок на предоставленное оборудование, материалы и работы по подключению составляют 12 месяцев. Оператор бесплатно заменяет оборудование в случае его выхода из строя при отсутствии видимых повреждений. В дальнейшем замена и ремонт оборудования производится за счет Клиента.

Оператор несет ответственность за работоспособность оборудования, каналов и линий связи до ввода в помещение Клиента. Сохранность и работоспособность оборудования, каналов и линий связи в помещении Клиента обеспечивает Клиент.

Гарантийный срок на предоставленное оборудование, материалы и работы по подключению составляют 12 месяцев. Оператор бесплатно заменяет оборудование в случае его выхода из строя при отсутствии видимых повреждений. В дальнейшем замена и ремонт оборудования производится за счет Клиента.

Поскольку качество и работоспособность Услуги напрямую зависит от качества канала и требует более высокой скорости, чем доступ к сети Интернет, Оператор обеспечивает качество услуги лишь по адресу подключения, указанному в бланке-заказа. В случае, если Клиента не устраивает качество оказываемых услуг, Клиент должен сообщить об этом Оператору не позднее, чем через месяц после начала пользования услугой. Если Оператор не может обеспечить надлежащее качество, договор (бланк-заказ) должен быть расторгнут на основании отсутствия технической возможности в предоставлении услуги. Внесенная Клиентом предоплата за Услуги при этом возвращается или может быть зачтена в оплату других оказанных услуг.

Доступ к Услуге предоставляется при положительном балансе на лицевом счете Клиента. В отдельных случаях, по инициативе Оператора, услуга может быть оказана в кредит. Клиент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета, вносит аванс, достаточный для оплаты получаемых им услуг. Ежедневно с лицевого счета списывается абонентская плата в размере пропорциональном числу дней в отчетном периоде. Размер месячной абонентской платы установлен действующим прейскурантом. В случае отсутствия средств на лицевом счете доступ к услуге может быть приостановлен, при этом абонентская плата продолжает начисляться вплоть до момента расторжения договора.

Особенности оказания услуги, зависящие от выбранного тарифа.

Тариф Базовый включает в себя:

- просмотр телевизионных цифровых каналов в стандартном разрешении (SDTV) и телевизионных каналов высокой четкости (HDTV) в режиме реального времени. Список каналов представлен на сайте. Оператор гарантирует доступность не менее 20 каналов;
- доступ к RSS-текстовой рассылке различных новостей, афиши кинотеатров г. Хабаровска, погоды и курса валют. Перечень такой информации определяется Оператором и заранее не анонсируется;
- возможность просматривать программу передач на неделю вперед на экране подключенного к ТВ-приставке телевизора (также программу можно посмотреть на сайте Оператора);
- возможность пометить отдельные телепередачи как «Избранное», в результате чего STB-приставка автоматически по расписанию переключится на телеканал, по которому начинается помеченная Вами телепередача.

Тариф Базовый + дополнительно включает в себя:

- **«ТВ архив»** – возможность ставить на запись контент телевизионных каналов. Может осуществляться только запись будущих передач, вещание которых еще не началось. В дальнейшем Клиент может воспроизводить записанный контент любое количество раз до тех пор пока не удалит его. При этом Клиент может перематывать отдельные фрагменты контента как вперед, так и назад, ставить на паузу, останавливать. Количество записанных телепередач ограничено 10 (десятью). При необходимости записать очередную передачу при имеющихся 10, нужно удалить одну (любую) из предыдущих записей
- **«Time Shift»** - функция, благодаря которой Вы можете начать просмотр уже начавшейся передачи сначала, можете поставить на паузу текущую передачу и вернуться к ней позже (даже через несколько часов)
- **«Каналы для отложенного просмотра»** - возможность смотреть контент отдельных (по списку, согласованному с правообладателями) каналов за последние сутки. При этом Клиент может перематывать отдельные фрагменты контента как вперед, так и назад, ставить на паузу, останавливать. Для только что закончившихся телепередач перематка может не работать.