

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ЗАО «Рэдком-Интернет»

Халдаров Каженко
« 01 » 2011 г.



УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Термины и определения, используемые в настоящем документе

Под приведенными ниже терминами понимается:

Клиент (Абонент) – физическое или юридическое 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 линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи Оператора.

Абонентский порт - технические средства на стороне Оператора, выделяемые индивидуально для Клиента для подключения Абонентской линии.

Абонентское оборудование (устройство) – оборудование или устройство, предназначенное для приема и передачи электрического сигнала связи, подключенное к линии связи в помещении Клиента

Услуга – услуги связи, предоставляемые по договору.

Абонентская плата – ежемесячная фиксированная стоимость за предоставление Клиенту в постоянное пользование абонентской линии, заказанного Клиентом объема Услуг связи и других ресурсов, предусмотренных Тарифным планом.

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

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Клиенту пользоваться его Услугами.

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

Трафик – объем 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.

Центр Продаж и Обслуживания (ЦПО) – офис (или офисы) Оператора, организованные Оператором для целей обслуживания клиентов. Адреса и режим работы офисов опубликованы на сайте Компании и в разделе 9 настоящего документа.

Персональный Кабинет Клиента (ПКК) – специальный раздел на сайте Оператора, доступ к которому предоставлен Клиенту на период пользования Услугой. В персональном кабинете Клиенту предоставлена возможность контролировать баланс его лицевого счета и управлять заказанными Услугами.

Статус услуги – состояние Услуги, определяющее порядок оказания Услуги. Различаются три статуса: *оказана* – Услуга доступна для использования; *приостановлена* – Услуга отключена по инициативе Клиента; *заблокирована* – Услуга отключена по инициативе Оператора. Состояние конкретных Услуг отображается в Персональном Кабинете Клиента.

2. Общие положения.

Оператор оказывает Клиенту Услуги в соответствии с настоящими Условиями оказания услуг, в которых содержатся описание Услуг, технические параметры услуг, эксплуатационные характеристики, порядок технического обслуживания, и иные относящиеся к оказанию Услуг сведения. Данные Условия оказания услуг 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 границы помещения, в котором установлено Абонентское оборудование

Оператор оказывает Клиенту услуги в соответствии с имеющимися у него лицензиями. Во всем, что не предусмотрено настоящими Условиями и заключенным договором, стороны договора руководствуются Законодательством РФ.

3. Лицевой счет. Управление лицевым счетом. Персональный Кабинет Клиента.

Начисление оплаты за все Услуги, оказываемые Клиенту по Договору, Оператор отражает на отдельном Лицевом счете. На этом же Лицевом счете отражаются поступившие от Клиента денежные средства в оплату Услуг. Лицевой счет рассматривается как отдельный кошелек.

Оператор по заявлению Клиента или на основании договора предоставляет последнему доступ к интерактивной среде управления Лицевым счетом, в дальнейшем - Персональный Кабинет Клиента (или ПКК). ПКК позволяет максимально оперативно отслеживать состояние лицевого счета Клиента, включать и отключать Услуги, приостанавливать их действие, изменять параметры доступа к услуге (логин / пароль).

Для доступа к ПКК Оператор выдает Клиенту уникальный логин и пароль. Все действия, выполненные в ПКК, рассматриваются как волеизъявление Клиента, протоколируются расчетной системой и являются основанием для внесения изменений в перечень Услуг, заказанных Клиентом, и их стоимости.

Клиент имеет право изменить через ПКК тариф (тарифный план) с первого числа месяца, следующего за месяцем, в котором подана заявка о смене тарифа (тарифного плана). Для этого в ПКК необходимо выбрать Услугу, для которой Клиент желает изменить тариф, выбрать новый тариф и дату изменения тарифа. Ознакомиться с особыми условиями, о которых сообщит Клиенту система и нажать кнопку «Выполнить». В момент смены тарифа расчетная система Оператора автоматически пересчитывает стоимость заказанных Услуг за текущий месяц и с лицевого счета Клиента списывает стоимость Услуг за следующий отчетный месяц. Операция смены тарифа происходит только при наличии на Лицевом счете Клиента денежных средств, достаточных для оплаты всех заказанных Услуг.

Клиент имеет право приостановить действие Услуги и возобновить Услугу с момента не ранее начала следующих суток. Для этого в ПКК необходимо выбрать Услугу, которую Клиент желает приостановить, определить даты начала и окончания периода приостановления. Ознакомиться с особыми условиями, о которых сообщит Клиенту система и нажать кнопку «Выполнить». Возобновить ранее приостановленную услугу можно так же через ПКК. Для этого выбрать приостановленную услугу и изменить дату окончания периода приостановления либо выбрать пункт «немедленно». В период приостановления услуги, Клиенту начисляется плата за резервирование порта, согласно действующим тарифам Оператора.

