

Вводится 20.04.2020 г.

Правила оказания услуг доступа в сеть Интернет ООО «Телеком-Гарант» г. Орша

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг доступа в сеть Интернет ООО «Телеком-Гарант» г. Орша (далее — Правила Интернет) определяют особенности оказания услуг доступа в сеть Интернет и являются неотъемлемой частью (приложением) Положения о предоставлении услуг электросвязи ООО «Телеком-Гарант» г. Орша.

1.2. Оператор оказывает услугу доступа в сеть Интернет по технологии ETHERNET и беспроводного доступа стандарта IEEE 802.11x (далее — Услуги).

1.3. Услуга оказывается в пределах своей сети передачи данных согласно картам покрытия, размещенным на официальном сайте Оператора.

1.4. Качество Услуг контролируется Оператором согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».

1.5. Качество Услуги определяется следующими параметрами и показателями:

1.5.1. Параметры качества Услуги

№ п.п.	Параметр качества Услуги	Значение
1	Скорость передачи данных, кбит/с	
1.1	максимальная	в соответствии с тарифным планом
1.2	минимальная	не менее 70% от значения максимальной величины
2	Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
3	Коэффициент потери IP-пакетов, %	не более 3

1.5.2. Показатели качества Услуги

№ п.п.	Показатель качества Услуги	Значение
1	Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %	не менее 98
2	Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, %	не менее 90
3	Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, %	не более 5
4	Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, %	не менее 90
5	Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %	не менее 90
6	Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, %	не менее 90
7	Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги, %	не менее 99
8	Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), %	не менее 90
9	Коэффициент восстановления связи, %	не менее 95

1.5.3. Показатели качества Услуги при использовании технологий беспроводного доступа

№ п.п.	Параметр (показатель) качества	Значение
1	Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
2	Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3

1.5.4. Показатели качества обслуживания абонентов при использовании технологий проводного (стационарного) и беспроводного доступа

№ п.п.	Параметр (показатель) качества	Значение
1	Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги, процентов	не менее 99
2	Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
3	Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95

1.6. Фактические значения показателей качества Услуги размещаются на официальном сайте Оператора. Показатели качества Услуги являются обобщенной характеристикой деятельности Оператора и рассчитываются как среднее для всей совокупности Абонентов.

1.7. Услуги оказываются Оператором на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/74, выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь 03.03.2004 г.

1.8. Абоненту необходимо иметь навыки работы с ПЭВМ для пользования Услугами.

1.9. В настоящих Правилах Интернет применяются следующие термины с соответствующими определениями:

1.9.1. интернет-контент – содержимое (наполнение) ресурса, находящегося в сети Интернет, включающее все материалы, размещенные на данном ресурсе, в том числе текстовые материалы, графические элементы, аудио-визуальные произведения и прочее;

1.9.2. кабинет пользователя – информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и управления Услугами;

1.9.3. спам – массовая рассылка информации коммерческого или иного содержания лицам, не выражающим желания получать эту информацию;

1.9.4. Услуга Интернет – услуга электросвязи, обеспечивающая Абоненту широкополосный доступ в сеть Интернет по технологии Ethernet по абонентской линии или по беспроводной технологии IEEE 802.11x с различным набором скоростей приема и передачи данных, а также различными формами тарификации и расчетов.

1.9.5. Услуга HOTSPOT - дополнительная услуга, оказываемая Абонентам - физическим лицам, получающим услугу доступа в сеть Интернет, посредством которой Абонент может получить беспроводной доступ в Интернет в любом месте, находящимся в зоне покрытия сети Wi-Fi Оператора.

1.9.6. Услуга FREE_WI-FI - дополнительная услуга, оказываемая Абонентам - юридическим лицам, получающим услугу доступа в сеть Интернет, посредством которой любой человек на безвозмездной основе может получить беспроводной доступ в Интернет в помещениях этих юридических лиц.

2. Активация, предоставление и прекращение доступа к Услугам Интернет.

2.1. Активация и предоставление Услуги.

2.1.1. При оформлении договора Представитель Оператора, выдает Абоненту уникальные реквизиты (логин, пароль) и информирует о порядке расчетов. При необходимости Абоненту на срок действия договорных отношений предоставляется окончательное оборудование из числа оборудования, имеющегося у Оператора в наличии.

При оказании услуг беспроводного доступа в сеть Интернет стандарта IEEE 802.11x при необходимости Абонентом приобретается (покупка на условиях отдельно заключенного договора) дополнительное оборудование (беспроводной маршрутизатор).

2.1.2. По заявке Абонента представитель Оператора производит в помещении Абонента (квартире/офисе) настройку соединения с сетью Интернет на оборудовании Абонента, включая настройку доступа по технологии Wi-Fi для 1 роутера и 1 абонентского устройства. Выезд к Абоненту для первоначальной настройки Оператор осуществляет без взимания платы, в том числе в случае, когда Абонент отказался от выезда представителя Оператора, но самостоятельно не смог осуществить первоначальную настройку. Второй и последующие выезды оплачиваются Абонентом по действующим тарифам.

2.1.3. Для получения доступа к Услуге Абоненту необходимо иметь розетку сети электропитания не далее 1,5 метра от места установки окончного оборудования. Если длины кабелей, входящих в стандартный комплект поставки окончного оборудования, недостаточно для подключения абонентского оборудования, Абонент имеет возможность самостоятельно приобрести дополнительное количество необходимого кабеля.

2.1.4. Выполнение строительно-монтажных работ по прокладке кабелей в помещении Абонента (за исключением работ по штроблению стен, укладки скрытой проводки, заделки штроб, отделочных работ при прокладке кабеля в помещении) производится в соответствии с действующими тарифами.

2.1.5. Персональный компьютер Абонента должен быть оснащен сетевым адаптером Ethernet (порт, совместимый со стандартом 100BASE-TX) и установленными соответствующими драйверами. Установка и/или настройка операционной системы на абонентском оборудовании Оператора не производится. Настройка соединения с сетью Интернет производится только на один компьютер Абонента с операционной системой Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8 и русифицированным интерфейсом.

2.1.6. Скорость доступа в сеть Интернет на условиях тарифных планов с prepaid трафиком устанавливается Оператором исходя из технической возможности, но не более 4 Мбит/с.

Скорость доступа к внешним Интернет-ресурсам не является гарантированной и зависит от работоспособности каналов и узлов Интернет, находящихся в области ответственности других операторов электросвязи.

Скорость доступа в сеть Интернет, заявленная тарифным планом, не гарантируется при подключении Абонентом к окончному оборудованию своих устройств по технологии Wi-Fi.

2.1.7. Для защиты от несанкционированного использования реквизитов Абоненту рекомендуется изменить выданный Оператором первоначальный пароль доступа к Услуге, а также пароль в заводских настройках окончного оборудования (роутера). В дальнейшем Абонент обязан следить за состоянием настроек окончного оборудования, периодически изменять пароль и сохранять его в тайне. Для безопасности пользования Услугой рекомендуется после окончания сеанса выключать роутер. Памятка по смене пароля в заводских настройках окончного оборудования расположена на официальном сайте Оператора.

2.1.8. Активация Услуги производится Оператором в течение суток (рабочих) после получения подтверждения от технической службы Оператора о готовности абонентской линии.

2.1.9. Оказание Оператором услуг лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю, MAC адресу, или IP адресу (в том числе и через «Кабинет пользователя»), рассматривается как оказание услуг Абоненту. Все действия, совершенные после идентификации, считаются действиями Абонента.

2.1.10. Абонент самостоятельно принимает решение об использовании технологии беспроводного доступа Wi-Fi для соединения нескольких устройств (например – телевизоров, ноутбуков, сетевых проигрывателей и пр.) в сеть, самостоятельно настраивает подобное оборудование и несёт ответственность за настройку безопасности соединения с использованием беспроводных технологий (в частности – Wi-Fi).

2.1.11. Услуга беспроводного доступа стандарта IEEE 802.11x оказывается только по адресу, указанному в договоре. Абонент не имеет права перемещать окончное оборудование.

2.1.12. Абонент имеет право сменить тарифный план не ранее, чем через месяц с момента активации текущего тарифного плана при обращении к представителю Оператора и подписании заявления на смену тарифного плана или самостоятельно в «Кабинете пользователя». Смена тарифного плана производится при положительном балансе лицевого счёта.

2.1.13. К Абонентам из числа инвалидов I и II группы инвалидности (по их желанию) для оформления и подключения Услуги выезжают представители Оператора со всеми необходимыми документами и оборудованием. Срок выезда определяется Оператором и согласовывается с Абонентом.

2.2. Прекращение доступа к Услуге и Договора.

2.2.1. В случае несоблюдения Абонентом норм пользования сетью передачи данных и доступа в сеть Интернет, размещенных на официальном сайте Оператора, и осуществления действий, причиняющих вред другим Абонентам, (например: массовые рассылки спама, сетевые хакерские атаки), Оператор оставляет за собой право принять меры к недопущению такого рода действий вплоть до прекращения доступа к Услугам.

2.2.2. Условия полного прекращения предоставления Абоненту Услуг при предоставлении их на договорной основе определяются договорными отношениями на предоставление Услуг, а также соответствующими нормативными правовыми актами.

2.2.3. Односторонним отказом Абонента от исполнения Договора (расторжением Договора) является непоступление на лицевой счет Абонента в течение 100 (ста) календарных дней денежных средств в сумме, достаточной для достижения на лицевом счете положительного остатка, после полного приостановления оказания Услуг в соответствии с условиями расчетов, предусмотренными настоящими Правилами.

Датой расторжения Договора в связи с односторонним отказом Абонента от исполнения Договора является дата следующего календарного дня по истечении срока, установленного частью первой настоящего подпункта.

2.2.4. Оператор имеет право (но не обязан) приостановить оказание Услуги при отсутствии на Лицевом счете Абонента положительного остатка.

2.3. Особенности предоставления дополнительных услуг.

2.3.1. В дополнение к выбранному тарифному плану Услуги Абонент может выбрать дополнительные услуги в любом их сочетании в соответствии с действующими тарифами.

2.3.2. Предоставление Абоненту дополнительных услуг оформляется заключением дополнительного соглашения к договору или совершением Абонентом конклюдентных действий в соответствии с условиями предоставления конкретной услуги.

2.3.3. Перечень, описание, условия предоставления дополнительных услуг и тарифы на них размещены на сайте Оператора, и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

2.3.4. Подключение и отключение дополнительных Услуг Абонент выполняет самостоятельно в кабинете пользователя.

2.3.5. При отключении основных Услуг, обеспечивающих доступ в сеть Интернет по причине израсходования средств, оказание дополнительных периодических услуг прекращается.

3. Оплата Услуг, порядок формирования начислений и скидки.

3.1. Для оплаты Услуг применяется только авансовая форма оплаты. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета посредством кабинета пользователя, расположенного по адресу <http://skifnet.by>.

3.2. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента производится в соответствии с условиями выбранного тарифного плана ежедневно в течение периода оказания Услуг. При подключении Абонента не с начала календарного месяца начисление абонентской платы производится только за фактическое количество дней, в течение которых оказывались Услуги, а остаток средств переносится на следующий период.

При подключении Абонента к дополнительным услугам, период оказания которых равен суткам, сутки подключения и сутки отключения входят в период оказания услуги, и списание денежных средств за эти периоды производится в полном объеме. При подключении разовых дополнительных услуг, списание средств с лицевого счета производится однократно при активации.

Списание денежных средств за услугу HOTSPOT осуществляется в виде разового списания средств в момент её активации.

3.3. Для удобства Абонентов действует сервис «Обещанный платеж». Регистрация «Обещанного платежа» производится Абонентом самостоятельно через кабинет пользователя. Максимальная сумма обещанного платежа указана в кабинете пользователя. Если в течение пяти дней с момента заказа сервиса «Обещанный платеж» Абонент не подтвердит его реальной оплатой, то сумма обещанного платежа списывается с лицевого счета Абонента. Ввод нового «Обещанного платежа» будет невозможен до погашения Абонентом возникшей задолженности. Использовать сервис «Обещанный платеж» возможно не более 1 раза в семь дней и при наличии задолженности на лицевом счете в размере не более 3,00 (трех) руб.

3.4. При расчетах за Услугу, в случае нулевого или отрицательного баланса лицевого счета, образовавшегося в течении текущего расчетного периода, доступ к Услуге временно прекращается. Начисление абонентской платы производится до конца текущего расчетного периода.

3.5. В случае наличия нулевого или отрицательного баланса на начало нового расчетного периода (на первое число месяца) оказание услуги временно прекращается и абонентская плата не начисляется. Списание абонентской платы и доступ к Услуге возобновляется при пополнении Абонентом лицевого счета в размере, позволяющем обеспечить его положительный баланс.

3.6. В случае возникновения задолженности по оплате Услуги в течение 5 (пяти) календарных дней сохраняется доступ к официальному сайту Оператора и к кабинету пользователя. После поступления оплаты, достаточной для образования положительного баланса лицевого счета, оказание Услуг возобновляется.

3.7. Оператор производит перерасчет абонентской платы (корректировку начислений) за период отсутствия доступа к услуге в случае неисправности сети электросвязи не по вине Абонента более 48 часов для городской сети электросвязи с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услуге (о неудовлетворительном качестве Услуги) в службе технической поддержки Оператора.

3.8. Оператор предоставляет статистику по оказанным Услугам и полученным платежам за определённый период времени, но не более 3-х месяцев, посредством заказа статистики Абонентом через кабинет пользователя или по письменному обращению Абонента.

3.9. В случае не полной уплаты абонентской платы, нарушении сроков ее внесения при пользовании сервисом «Обещанный платеж», Оператор вправе взыскать с Абонента пеню в размере 0,3% от не уплаченной в установленный срок суммы платежа за каждый день просрочки.

3.10. Инвалидам первой и второй групп инвалидности, инвалидам с нарушением опорно-двигательного аппарата, лицам, имеющим детей-инвалидов в возрасте до 18 лет, воинам интернационалистам и ветеранам Великой Отечественной войны предоставляется скидка в размере 10 % от стоимости Услуги. Данная скидка не распространяется на акционные предложения Оператора.

4. Порядок и условия предоставления сервиса «Блокировка доступа в сеть Интернет».

4.1. Абонент может заказать платный сервис «Блокировка доступа в сеть Интернет» на срок 30 календарных дней. Количество платных сервисов, заказанных Абонентом, и суммарное время пользования сервисом не ограничивается.

4.2. Подключение и досрочное прекращение сервиса «Блокировка доступа в сеть Интернет» Абонент может произвести самостоятельно только с текущей даты через кабинет пользователя.

4.3. Оплата сервиса «Блокировка доступа в сеть Интернет» осуществляется в виде разового списания средств в момент её активации в соответствии с действующими тарифами.

4.4. При досрочном прекращении Абонентом сервиса «Блокировка доступа в сеть Интернет» денежные средства, списанные за предоставление данной услуги, Абоненту не возвращаются, неиспользованные дни блокировки не восстанавливаются и учитываются в полном объеме.

4.5. При блокировке Услуги доступа в сеть Интернет Абонентом, которому одновременно оказываются Услуги доступа в сеть Интернет и Услуга IP-телевидения, происходит временное приостановление оказания Услуги IP-телевидения на срок Блокировки Услуги доступа в сеть Интернет.

5. Иные условия.

5.1. Служба технической поддержки Оператора предоставляет консультации по настройке соединения с сетью Интернет только для операционных систем Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 с русифицированным интерфейсом.

5.2. Дополнительные настройки абонентского и оконечного оборудования, локальной сети, беспроводного доступа Wi-Fi Абонент производит самостоятельно. Служба технической поддержки Оператора консультации по указанным действиям не производит.