

## Регламент

предоставления услуг связи ООО «Комтехцентр»

город Екатеринбург

«01» сентября 2011 г.

### 1. Термины и определения.

- 1.1. **Тариф** – система ставок оплаты Услуг Оператора. Все Тарифы имеют названия и указаны в Прейскуранте.
- 1.2. **Телеканал** - совокупность телевизионных программ и иных аудиовизуальных сообщений и материалов, сформированных в соответствии с сеткой вещания для последующего распространения. Телеканалы имеют названия и стоимость, которые указаны в Прейскуранте.
- 1.3. **Пакет Телеканалов** – набор Телеканалов, объединенных по определенному признаку. Пакеты Телеканалов имеют названия и стоимость, которые указаны в Прейскуранте.
- 1.4. **Сеть Оператора** – комплекс инженерных сооружений, включая Каналы Передачи Данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором, служащий для предоставления услуг связи.
- 1.5. **Вебург.ТВ** – сервис Оператора, с помощью которого Абонент получает доступ к услугам кабельного вещания.
- 1.6. **Телеприставка** – специализированное устройство, подключаемое к Сети Оператора и телеприемнику Абонента. При помощи Телеприставки возможен доступ Абонента к сервису Вебург.ТВ.
- 1.7. **Сеть Интернет** – глобальное объединение сетей разных операторов, сетей их абонентов, с целью обмена информацией.
- 1.8. **Протокол Сети Интернет** – совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет.
- 1.9. **Адрес Сети Интернет** – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет.
- 1.10. **Сервисы Интернет** – услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет, при помощи Протокола Сети Интернет.
- 1.11. **Сетевые Сервисы Оператора** – услуги, предоставляемые при помощи Сети Оператора.
- 1.12. **Сетевые Реквизиты (Реквизиты доступа к информации через сеть)** – часто конфиденциальная информация, состоящая из необходимого набора параметров (например, имя учетной записи и пароль), которые указываются при настройке сетевого оборудования или программного обеспечения. Сетевые реквизиты передаются по Сети Оператора от сетевого оборудования Абонента к сетевому оборудованию Оператора, и служат для однозначной идентификации оборудования Абонента при получении Абонентом услуг Оператора.
- 1.13. **Несанкционированный доступ** – доступ к информации или сетевым сервисам, осуществляемый без явного разрешения их владельца, в том числе и с подделкой Сетевых Реквизитов.
- 1.14. **Расчётно-информационная система** – программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учёта и расчёта стоимости Услуг Оператора.
- 1.15. **Контент** – любая информация, доступная Абоненту при предоставлении Услуг кабельного вещания.
- 1.16. **Личный Кабинет** – специальный ресурс Оператора, отображающий информацию из Расчётно-информационной системы о доступных, заказанных и потребленных Услугах, состоянии Лицевого Счета Абонента и другой информации, связанной с предоставлением Услуг. Личный Кабинет доступен Абоненту при помощи стандартных средств по адресу <https://weburg.me/planeta>. Через интерфейс сервиса Вебург.ТВ доступна часть Личного Кабинета, предназначенная для управления услугами кабельного вещания.
- 1.17. **ПИН-код** – персональный идентификационный номер, используемый в качестве Сетевого Реквизита для упрощенного доступа в Личный Кабинет для управления Услугами. ПИН-код может состоять из любых 5 цифр и может быть изменен Абонентом самостоятельно в Личном Кабинете.
- 1.18. **Коммутатор** – электронное оборудование, служащее для подключения оборудования Абонента к Сети Оператора.
- 1.19. **Линия Связи** – техническое устройство и физическая среда, обеспечивающие передачу данных.
- 1.20. **Абонентская Линия Связи** – Линия Связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с Портом Коммутатора.
- 1.21. **Порт Коммутатора** – ресурс коммутатора, предоставляемый Оператором в пользование Абоненту для подключения оборудования Абонента, посредством Абонентской Линии Связи.
- 1.22. **Канал Передачи Данных** – часть Сети Оператора, состоящая из технических средств передачи и приема данных, включающая волоконно-оптическую, медную проводную или беспроводную Линию Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется прием и передача данных.
- 1.23. **1 Бит** – минимальная единица измерения количества информации.
- 1.24. **1 Байт** – принимается равным 8 Битам.
- 1.25. **1 Килобайт** – принимается равным 1024 Байт.
- 1.26. **1 Мегабайт** – принимается равным 1024 Килобайт.
- 1.27. **1 Гигабайт** – принимается равным 1024 Мегабайт.
- 1.28. **1 Терабайт** – принимается равным 1024 Гигабайт.
- 1.29. **Полоса Пропускания Канала** – максимально возможное количество Бит, передаваемое за 1 (одну) секунду по Каналу Передачи Данных. Полоса Пропускания Канала обычно измеряется в Мегабитах в секунду или Килобитах в секунду. 1 (один) Мегабит в секунду равен 1000000 (одному миллиону) Бит в секунду. 1 (один) Килобит в секунду равен 1000 (одной тысячи) Бит в секунду.
- 1.30. **Трафик** – количество информации, переданной по Протоколу Сети Интернет через Порт Коммутатора.
- 1.31. **Входящий Трафик Абонента** – Трафик в направлении от Сети Оператора к оборудованию Абонента.
- 1.32. **Исходящий Трафик Абонента** – Трафик в направлении от оборудования Абонента к Сети Оператора.
- 1.33. **Голосовое Соединение** – сеанс речевой связи, реализуемый службой передачи речевой информации. Голосовое соединение измеряется в минутах.
- 1.34. **Порог Отключения** – минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Абонента. При достижении Порога Отключения Оператор может временно приостановить оказание Услуг Оператора. Порог Отключения определен для каждого Тарифа и указан в Прейскуранте.
- 1.35. **Порог Включения** – минимально необходимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Абонента для возобновления обслуживания после приостановления оказания Услуг Оператора в соответствии с пунктом 6.3.6. настоящего Регламента. Порог Включения определен для каждого Тарифа и указан в Прейскуранте.

### 2. Подразделения и службы Оператора.

- 2.1. **Отдел по Работе с Клиентами** – специализированная служба Оператора, решающая следующие задачи по взаимодействию с Абонентом: официальная переписка с Абонентом по вопросам, связанным с Договором; доведение до Абонента сведений, связанных с предоставлением Услуг; принятие, обработка и рассмотрение заявок Абонента; подготовка и печать документов, связанных с Договором.
  - 2.1.1. Время работы Отдела по Работе с Клиентами – с понедельника по пятницу с 09:30 до 20:00, в субботу с 11:00 до 17:00, в воскресенье – выходной.
  - 2.1.2. Контактный телефон в городе Екатеринбург (343) **3790009**, автоматический факс (343) 3790002
  - 2.1.3. Контактный телефон в городе Березовский (34369) **42878**
  - 2.1.4. Контактный телефон в городе Нижний Тагил (3435) **422423**.
  - 2.1.5. Контактный адрес электронной почты [welcom@planeta.tc](mailto:welcom@planeta.tc)
  - 2.1.6. Адреса и время работы офисов Оператора перечислены на web-сайте: <http://www.planeta.tc>
- 2.2. **Служба Технической Поддержки** – специализированная служба Оператора, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Абонента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; устраняющая неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами.
  - 2.2.1. Время работы Службы Технической Поддержки – в рабочие дни с 08:00 до 23:00, в выходные и праздничные дни с 10:00 до 23:00.
  - 2.2.2. Контактный телефон в городе Екатеринбурге (343) **3790008**
  - 2.2.3. Контактный телефон в городе Березовский (34369) **42404**
  - 2.2.4. Контактный телефон в городе Нижний Тагил (3435) **422426**

2.2.5. Контактный адрес электронной почты support@planeta.tc

### 3. Лицензии Оператора.

- 3.1. Лицензия Оператора на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 80250, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «19» октября 2010 г.
- 3.2. Лицензия Оператора на предоставление услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 80251, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «19» октября 2010 г.
- 3.3. Лицензия Оператора на предоставление телематических услуг связи № 80252, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «19» октября 2010 г.
- 3.4. Лицензия Оператора на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 56360, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «25» января 2008 г.

### 4. Оплата Услуг.

- 4.1. Основанием для расчета с Абонентом являются данные, полученные с помощью Расчетно-информационной системы.
- 4.2. Способы оплаты Услуг Оператора перечислены в следующей таблице:

| № п.п. | способ оплаты  | ориентировочный срок зачисления денежных средств на Лицевой Счет |
|--------|--|--|
| 4.2.1. | Наличными в кассу Оператора. Адреса офисов указаны на сайте <a href="http://www.planeta.tc">http://www.planeta.tc</a>  | в день оплаты  |
| 4.2.2. | Через пункты моментального приема платежей. Адреса указаны на сайте <a href="http://www.planeta.tc">http://www.planeta.tc</a>  | в день оплаты  |
| 4.2.3. | Безналичным способом на расчетный счет Оператора. <b>При заполнении платежного поручения необходимо обязательно указать в поле «Назначение платежа» фамилию Абонента и номер Договора.</b> | 1-2 рабочих дня  |

- 4.3. Тариф выбирается Абонентом при заключении Договора и может быть изменен в порядке, указанном в разделе 5 настоящего Регламента.
- 4.4. Тарифы Оператора, указанные в Прейскуранте, являются авансовыми, то есть оплата производится перед оказанием услуг. Абонент самостоятельно определяет размер платежа, вносимого на Лицевой Счет.
- 4.5. Если по условиям Тарифа, на котором обслуживается Абонент, предусмотрена ежемесячная оплата за использование этого Тарифа, то такая оплата списывается с Лицевого Счета 1 (первого) числа месяца, в котором оказываются Услуги по данному Тарифу.
- 4.6. Если по условиям Тарифа, на котором обслуживается Абонент, предусмотрена абонентская плата, то такая плата списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере пропорционального количеству дней месяца, в котором оказываются Услуги по данному Тарифу.
- 4.7. Если по условиям Тарифа, на котором обслуживается Абонент, предусмотрена плата за предоставление в пользование Абонентской Линии Связи, то такая плата списывается с Лицевого Счета ежедневно.
- 4.8. Ежемесячная оплата или абонентская плата за использование Тарифа может включать определенный объем Услуг, при этом невостребованный объем Услуг на следующий месяц не переносится. Для получения объема Услуг, включенного в ежемесячную оплату или абонентскую плату, остаток денежных средств на Лицевом Счете должен быть больше Порога Отключения.
- 4.9. Если условиями Тарифа, в соответствии с которым Абоненту предоставляются Услуги, установлен минимальный ежемесячный платеж, то при потреблении Абонентом по итогам календарного месяца услуг Оператора на сумму меньшую, чем минимальный ежемесячный платеж – стоимость оказанных Оператором услуг в этом месяце принимается равной минимальному ежемесячному платежу.
- 4.10. Все дополнительные услуги Оператора, указанные в Прейскуранте, по способу оплаты являются авансовыми, то есть оплата производится перед оказанием услуг.
- 4.11. В соответствии с условиями бонусной программы «Чатл» плата за предоставленные Оператором постоянные Услуги может быть частично или полностью компенсирована Абоненту. Условия данной бонусной программы указаны на web-сайте: <http://www.planeta.tc>

### 5. Порядок изменения Тарифа.

- 5.1. Оператор может в одностороннем порядке изменять Тариф Абонента, уведомив об этом Абонента не позднее, чем за 10 (десять) дней.
- 5.2. Абонент может изменить Тариф, направив заявку Оператору в электронном виде через Личный Кабинет. В течение 1 (одних) суток Абонент может направить Оператору не более 1 (одной) такой заявки.
- 5.3. Изменение Тарифа на новый производится в течение 1 (одного) часа с момента подачи заявки, за исключением случаев, когда необходимо выполнения дополнительных условий. В этих случаях изменение Тарифа будет произведено после согласования между Абонентом и Оператором условий перехода. Условиями перехода могут быть предоставление или возврат дополнительного оборудования предоставляемого Оператором в соответствии с условиями Тарифа, а также выполнение иных действий Оператора, определяемых Тарифом.
- 5.4. Тарификация Услуг Оператора в соответствии с новым Тарифом начинается с 00 часов 00 минут дня смены Тарифа.
- 5.5. Перерасчет абонентской платы на старом и новом Тарифах будет выполнен с учетом количества дней нахождения на каждом из Тарифов в расчетном месяце.
- 5.6. Стоимость подключения к Тарифу (стоимость процедуры изменения Тарифа), за исключением изменения Тарифа на телематические услуги связи, указана в Прейскуранте.

### 6. Общие условия оказания Услуг.

- 6.1. Порядок организации предоставления новой Услуги Оператора (далее - «Инсталляции Услуги»).
- 6.1.1. Абонент обращается в Отдел по Работе с Клиентами для выяснения технической возможности Инсталляции Услуги по указанному им адресу.
- 6.1.2. Оператор выясняет в установленные сроки (не более 1 месяца) наличие технической возможности Инсталляции Услуги.
- 6.1.3. При наличии технической возможности с заявителем заключается Договор или Дополнительное соглашение к Договору.
- 6.1.4. При отсутствии технической возможности, Оператор в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента выяснения наличия технической возможности оповещает Абонента о невозможности Инсталляции Услуги и сообщает ему сроки, в которые данная Услуга может быть инсталлирована.
- 6.1.5. Оператор согласует с Абонентом условия и сроки Инсталляции Услуги.
- 6.1.6. В случае необходимости Оператор присваивает Абоненту необходимые Сетевые Реквизиты. Присвоенные Сетевые Реквизиты указаны в Дополнительном соглашении к Договору.
- 6.1.7. Факт выполнения работ (оказания услуг) по Договору фиксируется подписанием Абонентом и Оператором Акта сдачи-приемки работ.
- 6.2. Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ
- 6.2.1. Оператор уведомляет Абонента о проведении необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до их начала с указанием предполагаемой продолжительности работ. Уведомление высылается на адрес электронной почты Абонента или публикуется Оператором в Личном Кабинете.
- 6.2.2. Максимальный суммарный интервал времени проведения профилактических работ не должен превышать 36 (тридцать шесть) часов в месяц.
- 6.3. Порядок приостановки, возобновления и прекращения оказания Услуг.
- 6.3.1. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом Федерального закона «О связи» или условий Договора.

- 6.3.2. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Абонент нарушает условия оплаты, определенные Регламентом, Прейскурантом или Договором.
- 6.3.3. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Абонент несанкционированно изменяет закрепленные за ним Сетевые Реквизиты или производит действия, приносящие вред другим пользователям.
- 6.3.4. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Абонент эксплуатирует предоставленное Оператором в соответствии с Договором оборудование с нарушением правил технической эксплуатации.
- 6.3.5. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Абонент использует в Сети Оператора протоколы отличные от Протокола Сети Интернет.
- 6.3.6. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если остаток денежных средств на Лицевом Счете становится меньше Порога Отключения, указанного в Прейскуранте для Тарифа Абонента.
- 6.3.7. В случае непрерывного приостановления оказания услуг из-за недостатка денежных средств на Лицевом Счете в течение более 3 (трех) месяцев, Оператор имеет право отключить Абонентскую Линию Связи от Порты Коммутатора. Восстановление подключения Абонентской Линии Связи к Порте Коммутатора производится в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты письменного обращения Абонента и при наличии денежных средств на Лицевом Счете не менее Порога Включения.
- 6.3.8. Возобновление оказания Услуг, приостановленных на основании пунктов с 6.3.1. по 6.3.5. производится Оператором только после устранения Абонентом нарушений.
- 6.3.9. Возобновление оказания Услуг, приостановленных на основании пункта 6.3.6. , производится Оператором, если остаток денежных средств на Лицевом Счете становится больше Порога Включения.
- 6.3.10. Оператор имеет право отказать Абоненту в предоставлении конкретной Услуги или приостановить предоставление Услуг в случаях возникновения независящих от Оператора обстоятельств, при которых предоставление Услуг становится невозможным.
- 6.3.11. Абонент может заказать услугу временной приостановки обслуживания на условиях, определяемых пунктом 7.5.1.
- 6.3.12. Интервал времени с момента приостановления Услуг на основании пунктов с 6.3.1. по 6.3.6. и пункта 6.3.11. до момента возобновления оказания Услуг определяется как «период необслуживания».
- 6.4. Порядок регистрации и устранения перерывов оказания и случаев ухудшения качества Услуг, кроме случаев, указанных в пункте 6.3 Регламента.
- 6.4.1. В случае перерыва оказания либо ухудшения качества Услуг, Абонент сообщает об этом в Службу Технической Поддержки по телефону.
- 6.4.2. Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Абонентом о неисправности.
- 6.4.3. Специалист Службы Технической Поддержки заносит в журнал учета неисправностей (далее - «Журнал») следующие данные:  
Номер Договора Абонента;  
ФИО человека, обратившегося от имени Абонента и его контактную информацию;  
Краткое описание проблемы.
- 6.4.4. Оператор информирует Абонента о возможных сроках устранения неисправности.
- 6.4.5. Оператор устраняет аварийные ситуации на Каналах Передачи Данных или неисправность оборудования Оператора в течение 3 (трех) календарных дней, следующих за днем обращения Абонента (Общий срок устранения неисправности). В Общий срок устранения неисправности не входят Субботы, Воскресенья и выходные Праздничные дни. В случае нарушения указанного срока, Оператор производит перерасчет стоимости Услуг за каждый полный или неполный календарный день не предоставления услуг. Перерасчет выполняется за период, превышающий Общий срок устранения неисправности.
- 6.4.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.
- 6.4.7. После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, специалист Службы Технической Поддержки заносит соответствующую запись в Журнал и уведомляет Абонента об устранении неисправности по телефону.
- 6.5. Порядок предъявления претензий.
- 6.5.1. Абонент имеет право в письменной форме, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации предъявлять претензии по объему и качеству предоставляемых Услуг.
- 6.5.2. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.
- 6.6. Порядок предоставления в пользование Абонентской Линии Связи.
- 6.6.1. Абонентская Линия Связи предоставляется в пользование Абоненту с момента Инсталляции Услуги и до момента расторжения Договора, или в случае, указанном в пункте 6.3.7. настоящего Регламента.
- 6.6.2. Предоставление в пользование Абонентской Линии Связи технологически неразрывно связано с возможностью получения Абонентом Услуг Оператора.
- 6.6.3. Стоимость пользования Абонентской Линией Связи определена в Прейскуранте для каждого Тарифа.

## 7. Порядок оказания Услуг.

- 7.1. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее – услуги передачи данных), предоставляемые Оператором на основании лицензии № 80250.
- 7.1.1. Общие положения:
- 7.1.1.1. Для оказания услуги передачи данных Оператор подключает оборудование Абонента к Сети Оператора, в порядке, указанном в пункте 6.1 настоящего Регламента и в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору.
- 7.1.1.2. Оконечное сетевое оборудование Абонента, подключаемое к Сети Оператора проводным способом должно обеспечивать работу по стандарту проводных сетей Ethernet (IEEE 802.3) и иметь интерфейс совместимый с 10/100baseT (витая пара).
- 7.1.1.3. При организации Линии Связи беспроводным способом, Абонент приобретает специализированное беспроводное оборудование либо самостоятельно, либо у Оператора в соответствии с Прейскурантом. Перечень типов такого оборудования устанавливается Оператором.
- 7.1.1.4. Оконечное сетевое оборудование Абонента, подключаемое к специализированному беспроводному оборудованию должно обеспечивать работу по стандарту проводных сетей Ethernet (IEEE 802.3) и иметь интерфейс совместимый с 10/100baseT (витая пара).
- 7.1.1.5. Услуга передачи данных организуется с помощью Канала Передачи Данных от оборудования Абонента до Коммутатора.
- 7.1.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:
- 7.1.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги передачи данных Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.
- 7.1.2.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных беспроводным способом на специализированном оборудовании в соответствии с пунктом 7.1.1.3. настоящего Регламента:
- 7.1.2.2.1. Оборудование настраивается Оператором.
- 7.1.2.2.2. Абонент в течение действия Договора не может изменять настройки оборудования самостоятельно. В противном случае Оператор не гарантирует качество предоставляемых Услуг.
- 7.1.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественным показателям услуги передачи данных только внутри Сети Оператора.
- 7.1.3. Особые условия приостановки и прекращения предоставления услуги передачи данных:
- 7.1.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг передачи данных Абоненту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Абонентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.
- 7.1.3.2. Абонент в случае переезда обязан письменно уведомить Оператора о намерении прекратить потребление услуги передачи данных в связи с переездом.
- 7.1.4. Виды услуг передачи данных, их определение и описание:
- 7.1.4.1. Организация постоянного подключения к Сети Оператора.
- 7.1.4.2. Услуги связи по передаче данных с тарификацией объема Входящего Трафика Абонента:
- 7.1.4.2.1. Оператор обеспечивает возможность доступа Абонента к Сервисам Интернет. Полоса Пропускания Канала, предоставляемого Абоненту, составляет 10 (десять) или 100 (сто) мегабит в секунду.

- 7.1.4.2.2. Оператор производит «привязку» физического адреса сетевого адаптера Ethernet (MAC-адреса) Абонента к Порту Коммутатора. MAC-адрес не может быть изменен Абонентом без предварительного согласования с Оператором.
  - 7.1.4.2.3. При подключении к услуге Оператор выделяет Абоненту 1 (один) реальный (внешний) Адрес Сети Интернет из диапазона Оператора.
  - 7.1.4.2.4. Присвоение Адреса Сети Интернет оборудованию Абонента осуществляется Оператором автоматически по протоколу DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – протокол динамической конфигурации узла). Корректная работа сетевого оборудования Абонента возможна только при использовании протокола DHCP (RFC 2131). Иной способ присвоения Адреса Сети Интернет в Сети Оператора не предусмотрен.
  - 7.1.4.2.5. Оператор разделяет Трафик Абонента на категории, определяемые одним или несколькими Адресами Сети Интернет. Наименования выделяемых категорий Трафика и стоимость Трафика каждой категории указываются в Прейскуранте.
  - 7.1.4.2.6. Учет и тарификация Трафика, отдельно по каждой категории, производится автоматически Расчетно-информационной системой.
  - 7.1.4.2.7. Для расчета стоимости Трафика конкретной категории берется объем Входящего Трафика Абонента конкретной категории, округленный до полного Мегабайта в большую сторону.
  - 7.1.4.2.8. Дополнительные условия тарификации Трафика указаны в Прейскуранте.
  - 7.1.4.2.9. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения, при помощи стандартных средств, статистических отчетов потребления Трафика в Личном Кабинете.
  - 7.1.4.3. Услуги связи по передаче данных без тарификации объема Входящего Трафика Абонента:
    - 7.1.4.3.1. Оператор обеспечивает возможность доступа Абонента к Сервисам Интернет и Сетевыми Сервисами Оператора за фиксированную абонентскую плату в соответствии с действующим Прейскурантом без тарификации объема передаваемого Трафика.
    - 7.1.4.3.2. Оператор устанавливает для Абонента ограничение Полосы Пропускания Канала в соответствии с Тарифом Абонента.
    - 7.1.4.3.3. Оператор производит «привязку» физического адреса сетевого адаптера Ethernet (MAC-адреса) Абонента к Порту Коммутатора. MAC-адрес не может быть изменен Абонентом без предварительного согласования с Оператором.
    - 7.1.4.3.4. При подключении к услуге Оператор выделяет Абоненту 1 (один) реальный (внешний) Адрес Сети Интернет из диапазона Оператора.
    - 7.1.4.3.5. Присвоение Адреса Сети Интернет оборудованию Абонента осуществляется Оператором автоматически по протоколу DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – протокол динамической конфигурации узла). Корректная работа сетевого оборудования Абонента возможна только при использовании протокола DHCP (RFC 2131). Иной способ присвоения Адреса Сети Интернет в Сети Оператора не предусмотрен.
    - 7.1.4.3.6. Оператор оставляет за собой право установить Полосу Пропускания Канала для Исходящего Трафика Абонента в 4 (четыре) раза меньшую, чем Полоса Пропускания Канала для Входящего Трафика Абонента.
- 7.2. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 80251.
- 7.2.1. Услуга передачи речевой информации
    - 7.2.1.1. Услуга является дополнительным сервисом Оператора, при помощи которого Абонент может осуществлять Голосовые Соединения, используя специальное оборудование и программное обеспечение.
    - 7.2.1.2. Оператор применяет повременную систему оплаты данной услуги. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты Голосового Соединения, инициированной Абонентом, тарифицируется Оператором по ценам, указанным в действующем Прейскуранте. Оператор предоставляет Абоненту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на данную услугу.
    - 7.2.1.3. Общая стоимость услуг передачи речевой информации за расчетный период определяется сложением стоимостей каждого сеанса Голосового Соединения, протарифицированных в соответствии с пунктом 7.2.1.2 настоящего Регламента.
    - 7.2.1.4. Подключение к услуге производится Оператором в течение 60 (шестидесяти) минут автоматически, по электронной заявке Абонента, оформленной через Личный Кабинет.
    - 7.2.1.5. Порядок пользования услугой размещен на web-сайте Оператора: <http://www.planeta.tc>.
- 7.3. Телематические услуги связи, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 80252.
- 7.3.1. Общие положения:
    - 7.3.1.1. Для оказания услуги телематических служб Оператор использует собственное специализированное компьютерное оборудование с установленным и настроенным на нем программным обеспечением (далее - «Серверы Телематических Служб»).
    - 7.3.1.2. Серверы Телематических Служб подключены к Сети Оператора при помощи Каналов Передачи Данных.
    - 7.3.1.3. Оператор в порядке, указанном в пункте 6.1. настоящего Регламента, может Инсталлировать услугу телематических служб.
  - 7.3.2. Особые условия предоставления услуги телематических служб:
    - 7.3.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги телематических служб Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.
    - 7.3.2.2. Оператор производит тарификацию оказываемых Абоненту услуг телематических служб, в соответствии с Прейскурантом.
    - 7.3.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей услуг телематических служб только внутри Сети Оператора.
  - 7.3.3. Особые условия приостановки предоставления услуги телематических служб:
    - 7.3.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг телематических служб Абоненту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Абонентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.
  - 7.3.4. Виды услуг телематических служб, их определения и описания:
    - 7.3.4.1. Поддержка электронного почтового ящика:
      - 7.3.4.1.1. Услуга позволяет Абоненту обмениваться сообщениями или документами без применения бумажных носителей информации.
      - 7.3.4.1.2. Оператор организует для Абонента адрес электронной почты в доменном имени planet-a.ru и отводит объем памяти 50 (пятьдесят) Мегабайт на Сервере Телематических Служб для хранения сообщений, адресуемых Абоненту.
      - 7.3.4.1.3. Название электронного почтового ящика выбирается Абонентом или выдается Оператором, и должно начинаться с любой буквы латинского алфавита или арабской цифры, начиная со второго символа дополнительно к указанным буквам и цифрам допустимо использовать символы ".", "-" и "\_". Недопустимо использовать несколько символов"." или "-" подряд, а также заканчивать ими название электронного почтового ящика. Название ящика в Доменном Имени planet-a.ru может содержать от 3 до 15 символов.
      - 7.3.4.1.4. Абонент при помощи Сетевых Реквизитов с любого Адреса Сети Интернет самостоятельно при помощи стандартных средств получает хранимые на Сервере Телематических Служб сообщения, а также осуществляет их удаление, при этом Абонент может быть подключен не к Сети Оператора.
      - 7.3.4.1.5. Оператор предоставляет Абоненту Сервис Интернет для отправки сообщений любому адресату, при условии, что Абонент подключен к Сети Оператора. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) Мегабайт.
- 7.4. Услуги кабельного вещания, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 56360.
- 7.4.1. Получение Абонентом услуг кабельного вещания возможно через интерфейс сервиса Вебург.ТВ.

- 7.4.1.1. Использование сервиса Вебург.ТВ возможно через персональный компьютер Абонента. Для этого персональный компьютер Абонента должен быть подключен к Сети Оператора. Оператор подключает персональный компьютер Абонента к Сети Оператора, в порядке, указанном в пункте 6.1. настоящего Регламента.
- 7.4.1.2. Перед заказом платного Контента Абоненту обязательно необходимо убедиться в совместимости своего оборудования, а также в верной настройке своего персонального компьютера и своего сетевого оборудования. Для этого Абоненту предоставляется возможность проверить и убедиться в качестве сервиса путем просмотра доступных ему бесплатных Телеканалов.
- 7.4.1.3. Использование сервиса Вебург.ТВ возможно через телеприемник с помощью Телеприставки. Для этого необходим комплект оборудования, состоящий из Телеприставки и маршрутизатора. Конкретные модели Телеприставки и маршрутизатора определяются в Прейскуранте. Комплект оборудования приобретается Абонентом у Оператора или предоставляется Оператором в пользование в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору и Прейскурантом.
- 7.4.2. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуг кабельного вещания Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.
- 7.4.3. Качество услуг кабельного вещания может ухудшаться по следующим причинам:
- 7.4.3.1. Воздействие погодных условий, влияющих на прием спутникового сигнала (включая, но не ограничиваясь этим), таких, как: дождь, снег, град, туман, гроза, или сильные порывы ветра;
- 7.4.3.2. Несовместимость оборудования, а также неверная настройка персонального компьютера Абонента и сетевого оборудования Абонента.
- 7.4.4. Абонент не имеет права осуществлять запись Контента, предоставляемого Оператором, на любые носители информации. Абонент предупрежден Оператором, что на весь транслируемый Контент распространяются авторские права, в объеме, предусмотренном действующим законодательством. Абонент обязуется соблюдать правила оборота объектов интеллектуальной собственности. В случае нарушения Абонентом авторских прав и возложения за это ответственности на Оператора, Абонент обязан компенсировать Оператору все расходы, связанные с возмещением убытков. Все вопросы, связанные с нарушением авторских прав и прав на интеллектуальную собственность Абонент решает самостоятельно, без участия Оператора.
- 7.4.5. Некоторые услуги кабельного вещания могут предоставляться Оператором в формате изображения высокой четкости (HD). Такие услуги отмечены в интерфейсе Вебург.ТВ значком «HD». Для возможности получения услуг в формате HD используемое оборудование Абонента (Телеприставка, телеприемник и т.д.) должно поддерживать данный формат.
- 7.4.6. Абоненту предоставляется возможность получения статистических отчетов о потреблении услуг в Личном Кабинете.
- 7.4.7. Виды услуг кабельного вещания, их определение и описание.
- 7.4.7.1. Услуга «Телеканалы»:
- 7.4.7.1.1. Услуга «Телеканалы» позволяет Абоненту просматривать через интерфейс Вебург.ТВ Телеканалы.
- 7.4.7.1.2. Услуга «Телеканалы» предоставляется Абоненту круглосуточно.
- 7.4.7.1.3. Абонент самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс Вебург.ТВ заказывает доступ до Телеканалов или Пакетов Телеканалов. Минимальный срок заказа Телеканала или Пакета Телеканалов составляет 30 календарных дней. Размер Абонентской платы за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов определяется Прейскурантом.
- 7.4.7.1.4. Абонентская плата за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере пропорциональном количеству дней месяца, в котором оказывается Услуга «Телеканалы» по данному Тарифу.
- 7.4.7.1.5. Абонент может заказать бесплатный доступ к определенному количеству Телеканалов (Бонусных Телеканалов). Количество Бонусных Телеканалов определяется Тарифом и указано в Прейскуранте. Оператор может ограничить заказ бесплатного доступа до некоторых Телеканалов в соответствии с Прейскурантом.
- 7.4.7.1.6. В случае если Абонент заказывает доступ до одного или нескольких Телеканалов из конкретного Пакета Телеканалов, а затем заказывает доступ до данного Пакета Телеканалов, то стоимость ранее заказанных Телеканалов прекращает автоматически списываться с момента заказа указанного Пакета.
- 7.4.7.1.7. Доступ до некоторых Телеканалов можно получить только в составе Пакета Телеканалов. Информация о таких Телеканалах и Пакетах Телеканалов указана в Прейскуранте.
- 7.4.7.1.8. В случае заказа доступа до Пакета Телеканалов, Абонент не может заказать отдельно Телеканал, входящий в данный Пакет Телеканалов.
- 7.4.7.1.9. Абонент может самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс Вебург.ТВ отказаться от доступа до любого Телеканала или Пакета Телеканалов, имеющих Абонентскую плату, с учетом условий пункта 7.4.7.1.3 настоящего Регламента.
- 7.4.7.1.10. Абонент не может отказаться от доступа до Телеканалов, имеющих в соответствии с Прейскурантом нулевую абонентскую плату.
- 7.4.7.2. Услуга «Фильмофонд»:
- 7.4.7.2.1. Услуга «Фильмофонд» позволяет Абоненту просматривать через интерфейс Вебург.ТВ аудио-визуальные произведения.
- 7.4.7.2.2. Просмотр аудио-визуальных произведений осуществляется по приобретаемым Абонентом через интерфейс Вебург.ТВ электронным билетам. Для конкретного аудио-визуального произведения может быть предоставлено несколько вариантов билетов различающихся стоимостью, сроком действия и условиями просмотра. Стоимость билетов указана в Прейскуранте.
- 7.4.7.2.3. Для просмотра аудио-визуального произведения Абонент самостоятельно приобретает нужный билет при помощи интерфейса Вебург.ТВ.
- 7.4.7.2.4. Списание денежных средств с Лицевого счета производится в момент приобретения билета, при этом на Лицевом Счете должно быть достаточно денежных средств для единовременного списания его стоимости.
- 7.4.7.2.5. Билет позволяет просмотреть аудио-визуальное произведение неограниченное количество раз в течение срока действия билета. Срок действия билета начинает отсчитываться с момента приобретения билета.
- 7.5. Другие услуги Оператора.
- 7.5.1. Услуга временной приостановки обслуживания.
- 7.5.1.1. Абонент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на предоставление услуги временной приостановки обслуживания. В течение 1 (одних) суток Абонент может направить Оператору не более 1 (одной) такой заявки.
- 7.5.1.2. Абонент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на отказ от услуги временной приостановки обслуживания. В этом случае Оператор восстанавливает обслуживание в течение 1 (одного) часа.
- 7.5.1.3. Услуга временной приостановки обслуживания предоставляется Абоненту в течение промежутка времени, определяемого заявками в соответствии с пунктами 7.5.1.1. и 7.5.1.2. настоящего Регламента. Услуга временной приостановки обслуживания ограничена сроком действия Договора.
- 7.5.1.4. На протяжении времени предоставления временной приостановки обслуживания Оператор сохраняет за Абонентом предоставляемые в соответствии с Договором ресурсы, включая Линию Связи.
- 7.5.1.5. Оператор производит перерасчет абонентской платы за использование Тарифа в соответствии со следующими правилами:
- 7.5.1.5.1. Оператор производит перерасчет только абонентской платы за использование Тарифа, списанной с Лицевого Счета. Стоимость других предоставляемых Оператором услуг перерасчету не подлежит.
- 7.5.1.5.2. День подачи электронной заявки в соответствии с пунктом 7.5.1.1. считается первым днем предоставления услуги.
- 7.5.1.5.3. День подачи электронной заявки в соответствии с пунктом 7.5.1.2. не учитывается при исчислении общего срока оказания данной услуги (то есть считается следующим за последним днем предоставления услуги).
- 7.5.1.5.4. Сумма перерасчета возвращается на Лицевой Счет ежемесячно и определяется по следующей формуле:  
 $X = C / A * B$ , где:

- X – сумма перерасчета для расчетного месяца;  
С – размер абонентской платы за использование Тарифа;  
А – общее количество дней в расчетном месяце;  
Б – количество дней в расчетном месяце, в течение которых Абоненту предоставлялась услуга временной приостановки обслуживания (определяется с учетом условий пунктов 7.5.1.5.2. и 7.5.1.5.3.).
- 7.5.1.5.5. В случае подачи заявок в соответствии с пунктами 7.5.1.1. и 7.5.1.2. в течение 1 (одних) суток перерасчет не производится.
- 7.5.2. Порядок предоставления в пользование оборудования Оператора:
- 7.5.2.1. Возможность и стоимость предоставления в пользование оборудования Оператора определяется Тарифом и указана в Прейскуранте.
- 7.5.2.2. Существуют следующие типы оборудования Оператора:
- 7.5.2.2.1. телеприставка;  
7.5.2.2.2. Wi-Fi маршрутизатор.
- 7.5.2.3. Возможна передача в пользование не более одной единицы оборудования каждого типа на одно жилое помещение.
- 7.5.2.4. Оборудование предоставляется Абоненту в пользование с момента подписания Дополнительного соглашения и является собственностью Оператора.
- 7.5.2.5. Платежи за пользование оборудованием списываются с Лицевого Счета ежедневно.
- 7.5.2.6. Оборудование передается Абоненту в пользование на неопределенный срок. Абонент обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней вернуть оборудование в соответствии с порядком, определяемом пунктом 7.5.3. настоящего Регламента, в следующих случаях:
- 7.5.2.6.1. Изменение текущего Тарифа на Тариф, не предусматривающий предоставление в пользование Оператором оборудования данного типа.  
7.5.2.6.2. Расторжение Договора.
- 7.5.2.7. В случае приостановления оказания Услуг по причине нарушения Абонентом условий Договора, Абонент обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней: вернуть оборудование в порядке, указанном в пункте 7.5.3. настоящего Регламента или устранить возникшее нарушение.
- 7.5.2.8. В случае если Абонент в нарушение своих обязательств по пунктам 7.5.2.6. и 7.5.2.7. настоящего Регламента не вернул оборудование, он обязан помимо условий пункта 7.5.3. настоящего Регламента дополнительно уплатить Оператору неустойку в размере 50 (пятьдесят) % стоимости оборудования, указанной в действующем Прейскуранте. Абонент обязан уплатить указанную неустойку в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования.
- 7.5.2.9. Пользование оборудованием прекращается с момента подписания Оператором и Абонентом Акта о возврате оборудования.
- 7.5.3. Порядок возврата Оператору оборудования, находившегося в пользовании Абонента:
- 7.5.3.1. Оборудование возвращается Абонентом в Отдел по Работе с Клиентами.  
7.5.3.2. Абонент должен вернуть оборудование в полном комплекте поставки, исправным, без нарушения товарного вида.  
7.5.3.3. В случае нарушения Абонентом условий пункта 7.5.3.2. настоящего Регламента, Абонент обязан заплатить Оператору полную стоимость оборудования в соответствии с действующим Прейскурантом.  
7.5.3.4. При возврате оборудования Оператор и Абонент подписывают Акт о возврате оборудования.
- 7.5.4. Услуга «Отложенный платеж».
- 7.5.4.1. Услуга «Отложенный платеж» доступна Абоненту находящемуся в состоянии временной приостановки обслуживания по причине недостатка денежных средств на Лицевом Счете (пункт 6.3.6. настоящего Регламента), и позволяет временно возобновить пользование Услугами Оператора.
- 7.5.4.2. Доступность и максимальная продолжительность услуги «Отложенный платеж» определяются Тарифом и указаны в Прейскуранте. Максимальная продолжительность услуги измеряется в часах. Начало оказания услуги определяется с момента подачи заявки в соответствии с пунктом 7.5.4.3. настоящего Регламента.
- 7.5.4.3. Абонент может направить электронную заявку на предоставление услуги «Отложенный платеж» через Личный Кабинет.
- 7.5.4.4. В течение срока действия временной приостановки обслуживания, Абонент имеет возможность только один раз воспользоваться услугой «Отложенный платеж».
- 7.5.4.5. Услуга прекращает свое действие в следующих случаях:
- 7.5.4.5.1. По истечение времени предоставления услуги;  
7.5.4.5.2. Остаток денежных средств на Лицевом Счете становится больше Порога Включения.
- 7.5.4.6. В течение срока действия услуги «Отложенный платеж» Абоненту доступны все ранее заказанные услуги. Плата за ранее заказанные услуги продолжает списываться в соответствии с Регламентом и Прейскурантом.
- 7.5.4.7. В течение срока действия услуги «Отложенный платеж» Абонент не может заказать дополнительные платные услуги.

Настоящий Регламент утвержден:  
Директором ООО «Комтехцентр»  
Бочеговым А.В.  
«20» августа 2011 г.