

Регламент

предоставления услуг связи ООО «Комтехцентр»

город Екатеринбург

«28» ноября 2016 г.

1. Термины и определения.

- 1.1. **Клиент (Абонент)** – физическое лицо, принявшее публичное предложение (оферту, размещенную на официальном сайте Оператора www.planeta.fc) и совершившее конклюдентные действия по заключению Договора.
- 1.2. **Продукт (Тарифный план)** – совокупность услуг с определенными Оператором характеристиками, а также финансовых условий (тарифов), на которых они предоставляются Клиенту.
- 1.3. **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.
- 1.4. **Пакет Телеканалов** – набор Телеканалов, объединенных по определенному признаку. В Пакет Телеканалов также могут входить какие-либо услуги и сервисы. Пакеты Телеканалов имеют названия и стоимость, которые указаны в Прейскуранте.
- 1.5. **Сеть Оператора** – комплекс инженерных сооружений, включая Каналы Передачи Данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором, служащий для предоставления услуг связи.
- 1.6. **Цифровое Телевидение Планеты** – сервис Оператора, с помощью которого Клиент получает доступ к услугам кабельного вещания.
- 1.7. **Телеприставка** – специализированное устройство, подключаемое к Сети Оператора и телеприемнику Клиента. При помощи Телеприставки возможен доступ Клиента к сервису Цифровое Телевидение Планеты.
- 1.8. **Сеть Интернет** – глобальное объединение сетей разных операторов, сетей их абонентов, с целью обмена информацией.
- 1.9. **Протокол Сети Интернет** – совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет.
- 1.10. **Адрес Сети Интернет** – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет.
- 1.11. **Сервисы Интернет** – услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет, при помощи Протокола Сети Интернет.
- 1.12. **Сетевые Сервисы Оператора** – услуги, предоставляемые при помощи Сети Оператора.
- 1.13. **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 Клиента к сетевому оборудованию Оператора, и служат для однозначной идентификации оборудования Клиента при получении Клиентом услуг Оператора.
- 1.14. **Несанкционированный доступ** – доступ к информации или сетевым сервисам, осуществляемый без явного разрешения их владельца, в том числе и с подделкой Сетевых Реквизитов.
- 1.15. **Расчетно-информационная система** – программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учета и расчета стоимости Услуг Оператора.
- 1.16. **Контент** – любая информация, доступная Клиенту при предоставлении Услуг кабельного вещания.
- 1.17. **Лицевой Счет** – регистр учета финансовых операций между Клиентом и Оператором в Расчетно-информационной системе.
- 1.18. **Личный Кабинет** – специальный ресурс Оператора, отображающий информацию из Расчетно-информационной системы о доступных, заказанных и потребленных Услугах, состоянии Лицевого Счета Клиента и другой информации, связанной с предоставлением Услуг. Личный Кабинет доступен Клиенту при помощи стандартных средств по адресу <https://weburg.me/planeta>. Через интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты доступна часть Личного Кабинета, предназначенная для управления услугами кабельного вещания.
- 1.19. **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 Клиентом самостоятельно в Личном Кабинете.
- 1.20. **Коммутатор** – электронное оборудование, служащее для подключения оборудования Клиента к Сети Оператора.
- 1.21. **Линия Связи** – техническое устройство и физическая среда, обеспечивающие передачу данных.
- 1.22. **Абонентская Линия Связи** – Линия Связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с Портом Коммутатора.
- 1.23. **Порт Коммутатора** – ресурс коммутатора, предоставляемый Оператором в пользование Клиенту для подключения оборудования Клиента, посредством Абонентской Линии Связи.
- 1.24. **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.
- 1.25. **1 Бит** – минимальная единица измерения количества информации.
- 1.26. **1 Байт** – принимается равным 8 Битам.
- 1.27. **1 Килобайт** – принимается равным 1024 Байт.
- 1.28. **1 Мегабайт** – принимается равным 1024 Килобайт.
- 1.29. **1 Гигабайт** – принимается равным 1024 Мегабайт.
- 1.30. **1 Терабайт** – принимается равным 1024 Гигабайт.
- 1.31. **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.
- 1.32. **Трафик** – количество информации, переданной по Протоколу Сети Интернет через Порт Коммутатора.
- 1.33. **Входящий Трафик Клиента** – Трафик в направлении от Сети Оператора к оборудованию Клиента.
- 1.34. **Исходящий Трафик Клиента** – Трафик в направлении от оборудования Клиента к Сети Оператора.
- 1.35. **Телефонная Связь** – вид электросвязи, предназначенный для обмена голосовой и не голосовой информацией, осуществляемый с Телефонного Оборудования Клиента с пользователями ТФОП.
- 1.36. **Голосовая Связь** – вид электросвязи, предназначенный для обмена голосовой и не голосовой информацией с применением технологии передачи данных для целей передачи голосовой информации.
- 1.37. **SIP** – протокол передачи данных (стандарт RFC 3261) используемый в Сети Оператора для реализации Голосовой Связи.
- 1.38. **SIP-id** – уникальный идентификатор, используемый в протоколе SIP и предоставляемый Клиенту для доступа к услугам Голосовой Связи.
- 1.39. **План Набора** – установленная Оператором система правил для пользования Голосовой Связью.
- 1.40. **ТФОП** – Телефонная сеть Общего Пользования для предоставления услуг Телефонной Связи.
- 1.41. **М-Оператор** – организация, имеющая право предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, и с которой Оператором заключен соответствующий договор.
- 1.42. **Телефонное Оборудование Клиента** – телефонные аппараты, АТС и подобное оборудование, принадлежащее или находящееся в пользовании Клиента, подключаемое к Сети Оператора для получения услуг Голосовой Связи или Телефонной Связи.
- 1.43. **Абонентский Номер** – уникальный цифровой идентификатор предоставляемый Клиенту для доступа к услугам Телефонной Связи.
- 1.44. **Телефонный Вызов** – сеанс Голосовой или Телефонной Связи, инициируемый Клиентом, продолжительность которого измеряется в минутах. Последняя неполная минута каждого Телефонного Вызова считается как полная.
- 1.45. **Местный Телефонный Вызов** – Телефонный Вызов между Телефонным Оборудованием Клиента и оборудованием других пользователей ТФОП, находящихся в пределах одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения.
- 1.46. **Порог Отключения** – минимально допустимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента. При достижении Порога Отключения Оператор может временно приостановить оказание Услуг Оператора. Порог Отключения определен для каждого Продукта и указан в Прейскуранте.
- 1.47. **Порог Включения** – минимально необходимый остаток денежных средств на Лицевом Счете Клиента для возобновления обслуживания после приостановления оказания Услуг Оператора в соответствии с пунктом 6.3.6. настоящего Регламента. Порог Включения определен для каждого Продукта и указан в Прейскуранте.

- 1.48. **Пояс обслуживания** - признак, определяющий стоимость обслуживания Абонентской Линии Связи по адресу предоставления услуг. Принадлежность конкретного адреса к определенному поясу обслуживания указана на web-сайте: <http://www.planeta.tc>.
- 1.49. **Рассрочка** - способ оплаты оборудования, предоставленного в собственность, при котором платеж производится не единовременно в полной сумме стоимости оборудования, а по частям в течение установленного промежутка времени.
- 1.50. **Первоначальный взнос** - единовременный платеж в счет оплаты оборудования, предоставленного в собственность (по Рассрочке), оплачиваемый до момента передачи оборудования Клиенту.
- 1.51. **Остаток по Рассрочке** - не выплаченная Клиентом сумма стоимости оборудования, предоставленного в собственность (по Рассрочке).
- 1.52. **Периодический платеж** - сумма, списываемая с Лицевого счета в счет Остатка по Рассрочке с заданной периодичностью.
- 1.53. **Срок Рассрочки** - промежуток времени между моментом предоставления Клиенту оборудования и моментом окончательного расчета за оборудование, выражается в днях.

2. Подразделения и службы Оператора.

- 2.1. **Отдел по Работе с Клиентами** – специализированная служба Оператора, решающая следующие задачи по взаимодействию с Клиентом: официальная переписка с Клиентом по вопросам, связанным с Договором; доведение до Клиента сведений, связанных с предоставлением Услуг; принятие, обработка и рассмотрение заявок Клиента; подготовка и печать документов, связанных с Договором.
- 2.1.1. Контактный телефон **(8-800) 7555051**.
- 2.1.2. Контактный адрес электронной почты welcome@planeta.tc.
- 2.1.3. Адреса и время работы офисов Оператора перечислены на web-сайте <http://www.planeta.tc> в разделе Клиентам.
- 2.2. **Служба Технической Поддержки** – специализированная служба Оператора, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Клиента, 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. Контактный телефон **(8-800) 7555052**.
- 2.2.2. Контактный адрес электронной почты support@planeta.tc.
- 2.2.3. Время работы Службы Технической Поддержки – круглосуточно.

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 № 134433, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «19» октября 2015 г.
- 3.2. Лицензия Оператора на предоставление услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 134432, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «19» октября 2015 г.
- 3.3. Лицензия Оператора на предоставление услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа № 140922, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «13» апреля 2016 г..
- 3.4. Лицензия Оператора на предоставление телематических услуг связи № 134431, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «19» октября 2015 г.
- 3.5. Лицензия Оператора на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 107917, дата регистрации в Едином реестре лицензий по связи «25» января 2013 г.

4. Оплата Услуг.

- 4.1. Основанием для расчета с Клиентом 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 http://www.planeta.tc	в день оплаты
4.2.2.	Через пункты моментального приема платежей. Адреса указаны на сайте http://www.planeta.tc	в день оплаты
4.2.3.	Безналичным способом на расчетный счет Оператора. При заполнении платежного поручения необходимо обязательно указать в поле «Назначение платежа» фамилию Клиента и номер Договора.	1-2 рабочих дня

- 4.3. Продукт выбирается Клиентом при заключении Договора и может быть изменен в порядке, указанном в разделе 5 настоящего Регламента.
- 4.4. Продукты Оператора, указанные в Прейскуранте, являются авансовыми, то есть оплата производится перед оказанием услуг. Клиент самостоятельно определяет размер платежа, вносимого на Лицевой Счет.
- 4.5. Если по условиям Продукта, на котором обслуживается Клиент, предусмотрена ежемесячная оплата за использование этого Продукта, то такая оплата списывается с Лицевого Счета 1 (первого) числа месяца, в котором оказываются Услуги по данному Продукту.
- 4.6. Если по условиям Продукта, на котором обслуживается Клиент, предусмотрена абонентская плата, то такая плата списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере пропорциональном количеству дней месяца, в котором оказываются Услуги по данному Продукту.
- 4.7. Если по условиям Продукта, на котором обслуживается Клиент, 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 Продукта 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 Продукта, в соответствии с которым Клиенту предоставляются Услуги, установлен минимальный ежемесячный платеж, то при потреблении Клиентом 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 Клиенту. Условия данной бонусной программы указаны на web-сайте <http://www.planeta.tc>.

5. Порядок изменения Продукта.

- 5.1. Оператор может в одностороннем порядке изменять Продукт Клиента, уведомив об этом Клиента не позднее, чем за 10 (десять) дней.
- 5.2. Клиент может изменить Продукт, направив заявку Оператору в электронном виде через Личный Кабинет. В течение 1 (одних) суток Клиент может направить Оператору не более 1 (одной) такой заявки.
- 5.3. Изменение Продукта на новый производится в течение 1 (одного) часа с момента подачи заявки, за исключением случаев, когда необходимо выполнение дополнительных условий. В этих случаях изменение Продукта будет произведено после согласования между Клиентом и Оператором условий перехода. Условиями перехода могут быть предоставление или возврат дополнительного оборудования предоставляемого Оператором в соответствии с условиями Продукта, а также выполнение иных действий Оператора, определяемых Продуктом.
- 5.4. Тарификация Услуг Оператора в соответствии с новым Продуктом начинается с 00 часов 00 минут дня смены Продукта.
- 5.5. Перерасчет абонентской платы на старом и новом Продуктах будет выполнен с учетом количества дней нахождения на каждом из Продуктов в расчетном месяце.



5.6. Стоимость подключения к Продукту (стоимость процедуры изменения Продукта), за исключением изменения Продукта 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. Клиент 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) дней с момента выяснения наличия технической возможности оповещает Клиента о невозможности Инсталляции Услуги и сообщает ему сроки, в которые данная Услуга может быть инсталлирована.
- 6.1.5. Оператор согласует с Клиентом условия и сроки Инсталляции Услуги.
- 6.1.6. В случае необходимости Оператор присваивает Клиенту необходимые Сетевые Реквизиты. Присвоенные Сетевые Реквизиты указаны в Дополнительном соглашении к Договору.
- 6.1.7. Факт выполнения работ (оказания услуг) по Договору фиксируется подписанием Клиентом и Оператором Акта сдачи-приемки работ.
- 6.2. Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ
- 6.2.1. Оператор уведомляет Клиента 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 Клиента 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 Клиентом Федерального закона «О связи» или условий Договора.
- 6.3.2. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент нарушает условия оплаты, определенные Регламентом, Прейскурантом или Договором.
- 6.3.3. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент несанкционированно изменяет закрепленные за ним Сетевые Реквизиты или производит действия, приносящие вред другим пользователям.
- 6.3.4. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент эксплуатирует предоставленное Оператором в соответствии с Договором оборудование с нарушением правил технической эксплуатации.
- 6.3.5. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Клиент 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 Продукта Клиента.
- 6.3.7. В случае непрерывного приостановления оказания услуг из-за недостатка денежных средств на Лицевом Счете в течение более 120 (ста двадцати) суток, Оператор имеет право отключить Абонентскую Линию Связи от Порта Коммутатора. Восстановление подключения Абонентской Линии Связи к Порту Коммутатора производится в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты письменного обращения Клиента 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 Клиентом 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 Клиенту в предоставлении конкретной Услуги или приостановить предоставление Услуг в случаях возникновения независимых от Оператора обстоятельств, при которых предоставление Услуг становится невозможным.
- 6.3.11. Клиент может заказать услугу временной приостановки обслуживания на условиях, определяемых пунктом 7.6.1.
- 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, Клиент сообщает об этом в Службу Технической Поддержки по телефону.
- 6.4.2. Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Клиентом о неисправности.
- 6.4.3. Специалист Службы Технической Поддержки заносит в журнал учета неисправностей (далее - «Журнал») следующие данные:
- Номер Договора Клиента,
 - ФИО человека, обратившегося от имени Клиента и его контактную информацию,
 - Краткое описание проблемы.
- 6.4.4. Оператор информирует Клиента 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 Клиента (Общий срок устранения неисправности). В Общий срок устранения неисправности не входят Субботы, Воскресенья и выходные Праздничные дни. Оператор производит перерасчет стоимости Услуг за каждый полный или неполный календарный день, когда отсутствовала возможность пользования услугами связи не по вине Клиента и (или) пользователя. Перерасчет производится только по письменному заявлению Клиента.
- 6.4.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Клиента, производится за счет Клиента.
- 6.4.7. После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, специалист Службы Технической Поддержки заносит соответствующую запись в Журнал и уведомляет Клиента об устранении неисправности по телефону.
- 6.5. Порядок предъявления претензий.
- 6.5.1. Клиент 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 Клиенту с момента Инсталляции Услуги и до момента расторжения Договора, с учетом положений пункта 6.3.7. настоящего Регламента.
- 6.6.2. Предоставление в пользование Абонентской Линии Связи технологически неразрывно связано с возможностью получения Клиентом Услуг Оператора.
- 6.6.3. Стоимость пользования Абонентской Линией Связи определена в Прейскуранте для каждого Продукта.

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 № 134433.
- 7.1.1. Общие положения:
- 7.1.1.1. Для оказания услуги передачи данных Оператор подключает оборудование Клиента 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 Клиента, 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, Клиент 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 Клиента, 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 Клиента до Коммутатора.
- 7.1.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:
- 7.1.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги передачи данных Клиенту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Клиента.
- 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. Клиент 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 Клиенту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Клиентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.
- 7.1.3.2. Клиент 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 без тарификации объема Входящего Трафика Клиента:
- 7.1.4.2.1. Оператор обеспечивает возможность доступа Клиента к Сервисам Интернет и Сетевыми Сервисами Оператора за фиксированную абонентскую плату в соответствии с действующим Прейскурантом без тарификации объема передаваемого Трафика.
- 7.1.4.2.2. Оператор устанавливает для Клиента ограничение Полосы Пропускания Канала в соответствии с Продуктом Клиента.
- 7.1.4.2.3. Оператор производит «привязку» физического адреса сетевого адаптера Ethernet (MAC-адреса) Клиента к Порту Коммутатора. MAC-адрес не может быть изменен Клиентом без предварительного согласования с Оператором.
- 7.1.4.2.4. При подключении к услуге Оператор выделяет Клиенту 1 (один) реальный (внешний) Адрес Сети Интернет из диапазона Оператора.
- 7.1.4.2.5. Присвоение Адреса Сети Интернет оборудованию Клиента осуществляется Оператором автоматически по протоколу DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – протокол динамической конфигурации узла). Корректная работа сетевого оборудования Клиента возможна только при использовании протокола DHCP (RFC 2131). Иной способ присвоения Адреса Сети Интернет в Сети Оператора не предусмотрен.
- 7.1.4.2.6. Оператор оставляет за собой право установить Полосу Пропускания Канала для Исходящего Трафика Клиента в 4 (четыре) раза меньшую, чем Полоса Пропускания Канала для Входящего Трафика Клиента.
- 7.2. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 134432 (далее – услуги Голосовой Связи).
- 7.2.1. Общие положения:
- 7.2.1.1. Услуга является дополнительным сервисом Оператора, при помощи которого Клиент может осуществлять Телефонные Вызовы, используя специальное оборудование и программное обеспечение.
- 7.2.1.2. Для идентификации Телефонного Оборудования Клиента и для возможности тарификации Телефонных Вызовов Оператор присваивает Телефонному Оборудованию Клиента идентификатор SIP-id. В Личном Кабинете Клиенту доступен перечень присвоенных идентификаторов SIP-id.
- 7.2.1.3. В силу технологической неразрывности предоставляемых сервисов, услуга Голосовой Связи не может быть предоставлена отдельно от услуг Местной Телефонной Связи.
- 7.2.1.4. Получение Клиентом услуг Голосовой Связи возможно несколькими способами.
- 7.2.1.4.1. Через персональный компьютер Клиента, подключенный к Сети Оператора в порядке, указанном в пункте 6.1. настоящего Регламента.
- 7.2.1.4.2. С помощью Телефонного Оборудования Клиента, подключенного к Сети Оператора, в порядке, указанном в пункте 6.1. настоящего Регламента. Оборудование может быть подключено к Сети Оператора посредством маршрутизатора. Телефонное оборудование может быть приобретено Клиентом у Оператора. Конкретные модели Телефонного Оборудования Клиента и маршрутизатора определяются в Прейскуранте.
- 7.2.1.5. Оператор применяет повременную систему оплаты данной услуги. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты Телефонного Вызова, инициированного Клиентом, тарифицируется Оператором по ценам, указанным в Прейскуранте. Оператор предоставляет Клиенту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на данную услугу.
- 7.2.1.6. Общая стоимость услуг Голосовой Связи за расчетный период определяется сложением стоимостей каждого сеанса Телефонного Вызова, протарифицированного в соответствии с пунктом 7.2.1.5 настоящего Регламента.
- 7.2.1.7. Описание и порядок пользования услугой размещены на web-сайте Оператора <http://www.planeta.tc>.
- 7.2.1.8. Качество услуг Голосовой Связи гарантируется Оператором только внутри Сети Оператора. Качество данных услуг вне Сети Оператора зависит от качественных показателей других операторов связи в Сети Интернет по маршруту передачи данных.
- 7.2.2. Виды услуг:
- 7.2.2.1. Дальняя Голосовая Связь.
- 7.2.2.1.1. Оператор предоставляет Клиенту возможность совершения Телефонных Вызовов с использованием технологии передачи данных. При этом установка соединений с пользователями, которые находятся за пределами Сети Оператора, осуществляется через присоединенных операторов, с которыми у Оператора заключены соответствующие договоры.
- 7.2.2.1.2. Оператор предоставляет возможность доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, которые могут быть оказаны Клиенту М-Оператором. Доступ Клиента к услугам конкретного М-Оператора осуществляется на основании действующего договора между Клиентом и М-Оператором. Для выбора услуг одного из М-Операторов, Клиент должен направить Оператору письменное заявление по установленной форме.
- 7.2.2.1.2.1. В случае выбора Клиентом услуг М-Оператора, услуга Дальняя Голосовая Связь не предоставляется.
- 7.2.2.2. План Набора для доступа к услугам Дальней Голосовой Связи.
- 7.2.2.2.1. Для доступа к услугам Дальней Голосовой Связи применяется следующий План Набора:

Услуга Оператора	Порядок набора номера	
	Для междугородных телефонных номеров	Для международных телефонных номеров
Дальняя Голосовая Связь	198+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер



Набираемый Клиентом номер	Преобразуемый Оператором номер в соответствии с Планом Набора
8+код города+номер	198+код города+номер
8+10+код страны+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер

7.3. Услуги Местной Телефонной Связи, за исключением услуг Местной Телефонной Связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 140922 (далее – услуги Местной Телефонной Связи).

7.3.1. Общие положения:

7.3.1.1. Для предоставления услуг Местной Телефонной Связи Оператор, в силу технологической неразрывности предоставляемых сервисов, организует услуги Голосовой Связи в соответствии с разделом 7.2.

7.3.1.2. Доступ к услугам Местной Телефонной Связи осуществляется посредством переадресации Телефонных Вызовов с идентификаторов SIP-id, присвоенных в рамках услуг Голосовой Связи на выделенные Абонентские Номера и наоборот: с Абонентских Номеров на соответствующие идентификаторы SIP-id.

7.3.1.3. Оператор применяет повременную систему оплаты данной услуги. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты Телефонного Вызова, инициированного Клиентом, тарифицируется Оператором по ценам, указанным в действующем Прейскуранте. Оператор предоставляет Клиенту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на данную услугу.

7.3.1.4. Общая стоимость услуг Местной Телефонной Связи за расчетный период определяется сложением стоимостей каждого сеанса Телефонного Вызова, протарифицированного в соответствии с пунктом 7.3.1.3 настоящего Регламента.

7.3.1.5. Перечень выделенных Абонентских Номеров указывается в Личном Кабинете.

7.3.2. Качество оказания услуги Местной Телефонной Связи.

7.3.2.1. Оператор оказывает услуги в соответствии с требованиями лицензии.

7.3.3. Виды услуг:

7.3.3.1. Выделение Абонентского Номера:

7.3.3.1.1. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет заказывает Абонентские Номера.

7.3.3.1.2. Минимальный срок заказа каждого Абонентского Номера составляет 30 календарных дней.

7.3.3.1.3. Размер платы за выделение каждого Абонентского Номера определяется Прейскурантом и списывается в момент заказа услуги.

7.3.3.1.4. Размер абонентской платы за каждый Абонентский Номер определяется Прейскурантом.

7.3.3.1.5. Абонентская плата за каждый Абонентский Номер списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере пропорциональном количеству дней месяца, в котором предоставляется Абонентский Номер по данному Продукту.

7.3.3.1.6. Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет отказаться от любого Абонентского Номера. При этом:

7.3.3.1.6.1. Учитываются условия пункта 7.3.3.1.2 настоящего Регламента.

7.3.3.1.6.2. В течение шести месяцев Абонентский Номер, от которого отказался Клиент, может быть повторно ему выделен Оператором, в случае заказа Абонентского Номера, с учетом условий пунктов с 7.3.3.1.2 по 7.3.3.1.5 и 7.3.3.1.7 настоящего Регламента.

7.3.3.1.7. Алгоритм автоматического выделения Абонентского Номера в случае повторного заказа:

7.3.3.1.7.1. Каждому Абонентскому Номеру, от которого отказался Клиент, Оператор назначает дату отключения.

7.3.3.1.7.2. Оператор, автоматически, последовательно выделяет Абонентские Номера с наиболее поздней датой отключения.

7.3.3.2. Местные Телефонные Вызовы.

7.3.3.3. Местные Телефонные Вызовы (специальные службы). Оператор бесплатно предоставляет доступ к номерам специальных экстренных оперативных служб:

7.3.3.3.1. Служба пожарной охраны – 01.

7.3.3.3.2. Служба полиции – 02.

7.3.3.3.3. Служба скорой медицинской помощи – 03.

7.3.3.3.4. Аварийная служба газовой сети – 04.

7.3.3.3.5. Единый номер службы экстренных вызовов – 112.

7.3.3.4. Телефонные Вызовы на сервисные номера Оператора, перечисленные в пунктах 2.1, 2.2 настоящего Регламента.

7.3.3.5. Телефонные Вызовы за счет вызываемого абонента (номера 8-800).

7.3.3.6. Переадресация Телефонных Вызовов.

7.3.3.6.1. Оператор предоставляет Клиенту возможность переадресовывать входящие Телефонные Вызовы пользователям ТФОП, по заранее заданным правилам.

7.3.3.6.2. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет управляет данной услугой и указывает номер, на который необходимо переадресовать вызовы.

7.3.3.6.3. Для вызовов, переадресованных на указанный номер, Оператор применяет повременную систему оплаты. Стоимость 1 (одной) полной или неполной минуты переадресованного Телефонного Вызова, тарифицируется Оператором по ценам услуг Голосовой Связи или услуг Местной Телефонной Связи, указанным в Прейскуранте. Оператор предоставляет Клиенту возможность через Личный Кабинет выяснять действующие расценки на услуги Голосовой Связи или услуги Местной Телефонной Связи.

7.3.3.6.4. Общая стоимость услуг Переадресации Вызовов за расчетный период определяется сложением стоимостей каждого сеанса переадресованного Телефонного Вызова, протарифицированного в соответствии с пунктом 7.3.3.6.3 настоящего Регламента.

7.4. Телематические услуги связи, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 134431.

7.4.1. Общие положения:

7.4.1.1. Для оказания услуги телематических служб Оператор использует собственное специализированное компьютерное оборудование с установленным и настроенным на нем программным обеспечением (далее - «Серверы Телематических Служб»).

7.4.1.2. Серверы Телематических Служб подключены к Сети Оператора при помощи Каналов Передачи Данных.

7.4.1.3. Оператор в порядке, указанном в пункте 6.1. настоящего Регламента, может устанавливать услугу телематических служб.

7.4.2. Особые условия предоставления услуги телематических служб:

7.4.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги телематических служб Клиенту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Клиента.

7.4.2.2. Оператор производит тарификацию оказываемых Клиенту услуг телематических служб, в соответствии с Прейскурантом.

7.4.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей услуг телематических служб только внутри Сети Оператора.

7.4.3. Особые условия приостановки предоставления услуги телематических служб:

7.4.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг телематических служб Клиенту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Клиентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.

7.4.4. Виды услуг телематических служб, их определения и описания:

7.4.4.1. Поддержка электронного почтового ящика:

7.4.4.1.1. Услуга позволяет Клиенту обмениваться сообщениями или документами без применения бумажных носителей информации.

7.4.4.1.2. Оператор осуществляет поддержку адреса электронной почты Клиента в доменном имени planet-a.ru.

7.4.4.1.3. Оператор отводит объем памяти 50 (пятьдесят) Мегабайт на Сервере Телематических Служб для хранения сообщений, адресуемых Клиенту.

7.4.4.1.4. Название электронного почтового ящика должно начинаться с любой буквы латинского алфавита или арабской цифры, начиная со второго символа дополнительно к указанному буквам и цифрам допустимо использовать символы



- 7.4.4.1.5. "., "-" 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. Клиент 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 Клиент может быть подключен не к Сети Оператора.
- 7.4.4.1.6. Оператор предоставляет Клиенту Сервис Интернет для отправки сообщений любому адресату, при условии, что Клиент подключен к Сети Оператора. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) Мегабайт.
- 7.4.4.1.7. В рамках Услуги Поддержка электронного почтового ящика с 01.05.2012 новые адреса электронной почты не предоставляются.
- 7.4.4.1.8. Поддержка электронного почтового ящика прекращается в случае отсутствия подключения к сервису в течение 180 дней. Оператор уведомляет Клиента о прекращении поддержки на известные Оператору адреса электронных почтовых ящиков Клиента не позднее, чем за тридцать дней до предполагаемого прекращения.
- 7.5. Услуги кабельного вещания, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 107917.
- 7.5.1. Получение Клиентом услуг кабельного вещания возможно через интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты.
- 7.5.1.1. Использование сервиса Цифровое Телевидение Планеты возможно через персональный компьютер Клиента. Для этого персональный компьютер Клиента должен быть подключен к Сети Оператора. Оператор подключает персональный компьютер Клиента к Сети Оператора, в порядке, указанном в пункте 6.1. настоящего Регламента.
- 7.5.1.2. Перед заказом платного Контента Клиенту обязательно необходимо убедиться в совместимости своего оборудования, а также в верной настройке своего персонального компьютера и своего сетевого оборудования. Для этого Клиенту предоставляется возможность проверить и убедиться в качестве сервиса путем просмотра доступных ему бесплатных Телеканалов.
- 7.5.1.3. Использование сервиса Цифровое Телевидение Планеты 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 Клиентом у Оператора или предоставляется Оператором в пользование в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору и Прейскурантом.
- 7.5.2. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуг кабельного вещания Клиенту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Клиента.
- 7.5.3. Качество услуг кабельного вещания может ухудшаться по следующим причинам:
- 7.5.3.1. Воздействие погодных условий, влияющих на прием спутникового сигнала (включая, но не ограничиваясь этим), таких, как: дождь, снег, град, туман, гроза, или сильные порывы ветра.
- 7.5.3.2. Несовместимость оборудования, а также неверная настройка персонального компьютера Клиента и сетевого оборудования Клиента.
- 7.5.4. Клиент не имеет права осуществлять запись Контента, предоставляемого Оператором, на любые носители информации. Клиент предупрежден Оператором, что на весь транслируемый Контент распространяются авторские права, в объеме, предусмотренном действующим законодательством. Клиент обязуется соблюдать правила оборота объектов интеллектуальной собственности. В случае нарушения Клиентом авторских прав и возложения за это ответственности на Оператора, Клиент обязан компенсировать Оператору все расходы, связанные с возмещением убытков. Все вопросы, связанные с нарушением авторских прав и прав на интеллектуальную собственность Клиент решает самостоятельно, без участия Оператора.
- 7.5.5. Некоторые услуги кабельного вещания могут предоставляться Оператором в формате изображения высокой четкости (HD). Такие услуги отмечены в интерфейсе сервиса Цифровое Телевидение Планеты значком «HD». Для возможности получения услуг в формате HD используемое оборудование Клиента (Телеприставка, телеприемник и т.д.) должно поддерживать данный формат.
- 7.5.6. Клиенту предоставляется возможность получения статистических отчетов о потреблении услуг в Личном Кабинете.
- 7.5.7. Виды услуг кабельного вещания, их определение и описание.
- 7.5.7.1. Телеканалы:
- 7.5.7.1.1. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты заказывает доступ к Телеканалам или Пакетам Телеканалов.
- 7.5.7.1.2. Услуга «Телеканалы» предоставляется Клиенту круглосуточно.
- 7.5.7.1.3. При заказе Телеканала в Личном Кабинете Клиент подтверждает свое согласие с размером абонентской платы за доступ к Телеканалам и Пакетам Телеканалов, величина которой определяется Прейскурантом.
- 7.5.7.1.4. При заказе Телеканала в Личном Кабинете Клиент подтверждает свое согласие с минимальным сроком заказа Телеканала или Пакета Телеканалов, который устанавливается Оператором и может отличаться для разных Телеканалов и Пакетов Телеканалов.
- 7.5.7.1.5. 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 Продукту.
- 7.5.7.1.6. Клиент может заказать бесплатный доступ к определенному количеству Телеканалов (Бонусных Телеканалов). Количество Бонусных Телеканалов определяется Продуктом и указано в Прейскуранте. Оператор может ограничить заказ бесплатного доступа до некоторых Телеканалов в соответствии с Прейскурантом.
- 7.5.7.1.7. В случае если Клиент 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.
- 7.5.7.1.8. Доступ до некоторых Телеканалов можно получить только в составе Пакета Телеканалов. Информация о таких Телеканалах и Пакетах Телеканалов указана в Прейскуранте.
- 7.5.7.1.9. В случае заказа доступа до Пакета Телеканалов Клиент не может заказать отдельно Телеканал, входящий в данный Пакет Телеканалов.
- 7.5.7.1.10. Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты отказаться от доступа до любого Телеканала или Пакета Телеканалов, имеющих абонентскую плату, с учетом условий пункта 7.5.7.1.4 настоящего Регламента.
- 7.5.7.1.11. Клиент не может отказаться от доступа до Телеканалов, имеющих в соответствии с Прейскурантом нулевую абонентскую плату.
- 7.5.7.2. Услуга «Управление просмотром».
- 7.5.7.2.1. Услуга является дополнительным сервисом Оператора, входящим в состав сервиса Цифровое Телевидение Планеты, при помощи которого Клиент может реализовывать следующие функции:
- 7.5.7.2.1.1. Возможность воспроизвести запись любой прошедшей телепередачи с учетом глубины хранения записей на данном Телеканале (указана в Прейскуранте).
- 7.5.7.2.1.2. Возможность поставить просмотр записи телепередачи на паузу.
- 7.5.7.2.1.3. Возможность перематывать записи телепередач вперед и назад.
- 7.5.7.2.1.4. Возможность начать смотреть незавершившуюся телепередачу с начала.
- 7.5.7.2.1.5. Возможность поставить просмотр вещаемой в прямом эфире телепередачи на паузу и перейти к просмотру записи.
- 7.5.7.2.1.6. Возможность в процессе просмотра записи незавершившейся телепередачи перейти к просмотру прямого эфира.
- 7.5.7.2.2. Предоставление услуги возможно на определенных Телеканалах, на сайте Оператора такие Телеканалы отмечены символом << || >>. Пользование услугой на таком Телеканале возможно при условии, что у Клиента есть доступ к этому Телеканалу.
- 7.5.7.2.3. Возможность и условия предоставления услуги Клиенту определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте.



- 7.5.7.2.4. Получение Клиентом услуги «Управление просмотром» возможно при использовании интерфейса сервиса Цифровое Телевидение Планеты через телеприемник с помощью Телеприставки определенной модели. Перечень моделей Телеприставок, поддерживающих услугу «Управление просмотром», приведен в Прейскуранте.
- 7.5.7.2.5. Клиент самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты заказывает доступ к услуге.
- 7.5.7.2.6. При заказе услуги Клиент подтверждает свое согласие с размером платы за предоставление услуги.
- 7.5.7.2.7. При заказе услуги Клиент подтверждает свое согласие с минимальным сроком заказа услуги, который устанавливается Оператором.
- 7.5.7.2.8. Плата за предоставление услуги списывается с Лицевого Счета ежедневно в размере, пропорциональном количеству дней месяца, в котором оказывается услуга.
- 7.5.7.2.9. В случае если Клиент заказывает услугу «Управление просмотром», а затем заказывает доступ до Пакета Телеканалов, в состав которого входит услуга «Управление просмотром», то стоимость ранее заказанной услуги «Управление просмотром» прекращает автоматически списываться с момента заказа такого Пакета.
- 7.5.7.2.10. Клиент может самостоятельно через Личный Кабинет или интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты отказаться от услуги с учетом условий, указанных в пункте 7.5.7.2.7 настоящего Регламента.
- 7.6. Другие услуги Оператора.
- 7.6.1. Услуга временной приостановки обслуживания.
- 7.6.1.1. Клиент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на предоставление услуги временной приостановки обслуживания.
- 7.6.1.2. Моментом начала предоставления услуги является 00 часов 00 минут дня, следующего за днем направления электронной заявки.
- 7.6.1.3. Если на день подачи заявки на предоставление услуги прошло менее 30 дней с даты:
- начала обслуживания по Договору,
 - возобновления оказания Услуг, приостановленных предыдущей услугой временной приостановки обслуживания,
 - возобновления оказания Услуг, приостановленных на основании пункта 6.3.6.
- Услуга будет предоставлена на следующий день за днем истечения указанного срока.
- 7.6.1.4. С момента начала предоставления данной услуги (пункт 7.6.1.2 настоящего Регламента) Клиент 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.
- 7.6.1.5. Услуга временной приостановки обслуживания предоставляется Клиенту в течение промежутка времени, определяемого в соответствии с пунктами 7.6.1.2 и 7.6.1.4. настоящего Регламента. Услуга временной приостановки обслуживания ограничена сроком действия Договора.
- 7.6.1.6. На протяжении времени предоставления услуги временной приостановки обслуживания Оператор сохраняет за Клиентом предоставляемые в соответствии с Договором ресурсы, включая Линию Связи.
- 7.6.1.7. Оператор производит перерасчет абонентской платы за использование Продукта в соответствии со следующими правилами:
- 7.6.1.7.1. Оператор производит перерасчет только абонентской платы за использование Продукта, списанной с Лицевого Счета. Стоимость других предоставляемых Оператором услуг перерасчету не подлежит.
- 7.6.1.7.2. День в соответствии с пунктом 7.6.1.2, считается первым днем предоставления услуги.
- 7.6.1.7.3. День подачи электронной заявки в соответствии с пунктом 7.6.1.4. не учитывается при исчислении общего срока оказания данной услуги (то есть считается следующим за последним днем предоставления услуги).
- 7.6.1.7.4. Сумма перерасчета возвращается на Лицевой Счет ежемесячно и определяется по следующей формуле:
 $X = C / A * B$, где:
X – сумма перерасчета для расчетного месяца,
C – размер абонентской платы за использование Продукта,
A – общее количество дней в расчетном месяце,
B – количество дней в расчетном месяце, в течение которых Клиенту предоставлялась услуга временной приостановки обслуживания (определяется с учетом условий пунктов 7.6.1.7.2. и 7.6.1.7.3.).
- 7.6.1.7.5. В случае если Клиент в течение 1 (первых) суток с момента начала предоставления услуги временной приостановки обслуживания (пункт 7.6.1.2 настоящего Регламента) осуществляет отказ от данной услуги (пункт 7.6.1.4 настоящего Регламента), то перерасчет не производится.
- 7.6.2. Услуга «Предоставление в пользование оборудования Оператора»:
- 7.6.2.1. Клиенту может быть предоставлено в пользование оборудование Оператора следующих типов:
- 7.6.2.1.1. Телеприставка.
- 7.6.2.1.2. Маршрутизатор.
- 7.6.2.2. Возможность и условия предоставления в пользование оборудования Оператора определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте.
- 7.6.2.3. При оказании услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора» Клиенту передается не более одной единицы оборудования каждого типа. До момента возврата Оператору оборудования Клиенту не может быть вновь предоставлена услуга «Предоставление в пользование оборудования Оператора» в отношении того же типа оборудования.
- 7.6.2.4. Заказ услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора» производится Клиентом в Отделе по Работе с Клиентами лично, в любом из офисов, или дистанционно по телефону. Передача оборудования сопровождается подписанием Дополнительного соглашения к Договору, в котором фиксируется перечень передаваемого оборудования и дата его передачи.
- 7.6.2.5. При заказе услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора» с Лицевого счета Клиента списывается единовременный платеж при передаче в пользование, размер которого указан в Прейскуранте и который возврату не подлежит.
- 7.6.2.6. Оборудование предоставляется Клиенту в пользование с момента внесения единовременного платежа при передаче в пользование оборудования и подписания Дополнительного соглашения на неопределенный срок и остается собственностью Оператора, а Клиент не вправе отчуждать оборудование без согласия Оператора в течение всего срока пользования.
- 7.6.2.7. Плата за предоставление в пользование оборудования списывается с Лицевого Счета ежедневно до момента возврата оборудования и возврату Клиенту не подлежит.
- 7.6.2.8. Клиент обязан вернуть оборудование в следующих случаях:
- 7.6.2.8.1. При отказе от услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора».
- 7.6.2.8.2. В случае приостановления оказания Услуг на срок более 30 (тридцати) календарных дней по причине нарушения Клиентом условий Договора.
- 7.6.2.8.3. Изменение текущего Продукта на Продукт, не предусматривающий предоставление в пользование Оператором оборудования данного типа.
- 7.6.2.8.4. Расторжение Договора.
- 7.6.2.9. Оборудование возвращается Клиентом в Отдел по Работе с Клиентами с соблюдением следующих условий:
- 7.6.2.9.1. Клиент обязан вернуть оборудование в полном комплекте поставки, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин).
- 7.6.2.9.2. В случае нарушения Клиентом условий пункта 7.6.2.9.1 настоящего Регламента, Клиент обязан возместить Оператору полную стоимость оборудования в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 7.6.2.9.3. При возврате оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата оборудования.
- 7.6.2.9.4. Пользование оборудованием прекращается с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата оборудования.



- 7.6.2.10. При наступлении событий, указанных в пункте 7.6.2.8.2, Клиент обязан вернуть оборудование в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента наступления соответствующего события.
- 7.6.2.11. В случае нарушения Клиентом сроков возврата оборудования, Оператор вправе взыскать с Клиента штрафную неустойку в размере 50 (пятьдесят) % стоимости оборудования, указанной в действующем Прейскуранте. Клиент обязан оплатить указанную неустойку в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Оператора.
- 7.6.3. Услуга «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность»:
- 7.6.3.1. Клиенту может быть предоставлено в пользование с последующей передачей в собственность оборудование Оператора следующих типов:
- 7.6.3.1.1. Телеприставка.
- 7.6.3.2. Возможность и условия предоставления в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте.
- 7.6.3.3. При оказании услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность», Клиенту передается не более одной единицы оборудования каждого типа при условии, что у Клиента нет оборудования того же типа, предоставленного в пользование согласно п.7.6.2. До момента перехода права собственности на оборудование к Клиенту ему не может быть вновь предоставлена услуга «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» в отношении того же типа оборудования.
- 7.6.3.4. Заказ услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» производится Клиентом в Отделе по Работе с Клиентами лично, в любом из офисов, или дистанционно по телефону. Передача оборудования сопровождается подписанием Дополнительного соглашения к Договору, в котором фиксируется перечень передаваемого оборудования, дата его передачи в пользование и дата его передачи в собственность.
- 7.6.3.5. При заказе услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» с Лицевого счета Клиента списывается единовременный платеж при передаче в пользование, размер которого указан в Прейскуранте и который возвращению не подлежит.
- 7.6.3.6. Оборудование предоставляется Клиенту в пользование с последующей передачей в собственность с момента внесения единовременного платежа при передаче в пользование оборудования с последующей передачей в собственность и подписания Дополнительного соглашения. Оборудование остается собственностью Оператора, а Клиент не вправе отчуждать оборудование без согласия Оператора до наступления даты передачи оборудования в собственность Клиенту.
- 7.6.3.7. Плата за предоставление в пользование оборудования списывается с Лицевого Счета ежедневно и возвращению Клиенту не подлежит.
- 7.6.3.8. Переход права собственности на оборудование от Оператора к Клиенту происходит автоматически без подписания каких-либо дополнительных документов и без внесения Клиентом каких-либо дополнительных платежей.
- 7.6.3.9. Клиент обязан вернуть оборудование в случае расторжения Договора до наступления даты передачи оборудования в собственность Клиента. Возврат оборудования производится в Отдел по Работе с Клиентами в соответствии с пунктами 7.6.3.10.1. – 7.6.3.10.4. настоящего Регламента.
- 7.6.3.10. До наступления даты передачи оборудования в собственность Клиента он вправе отказаться от услуги «Предоставление в пользование оборудования Оператора с последующей передачей в собственность» и вернуть оборудование в Отдел по Работе с Клиентами с соблюдением следующих условий:
- 7.6.3.10.1. Клиент обязан вернуть оборудование в полном комплекте поставки, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин).
- 7.6.3.10.2. В случае нарушения Клиентом условий пункта 7.6.3.10.1 настоящего Регламента, Клиент обязан возместить Оператору полную стоимость оборудования в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 7.6.3.10.3. При возврате оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата оборудования.
- 7.6.3.10.4. Пользование оборудованием с последующей передачей в собственность прекращается с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата оборудования.
- 7.6.3.11. В случае нарушения Клиентом сроков возврата оборудования, Оператор вправе взыскать с Клиента штрафную неустойку в размере 50 (пятьдесят) % стоимости оборудования, указанной в действующем Прейскуранте. Клиент обязан оплатить указанную неустойку в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Оператора.
- 7.6.4. Услуга «Предоставление в собственность оборудования при единовременной оплате»:
- 7.6.4.1. Возможность и условия предоставления оборудования в собственность определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте.
- 7.6.4.2. Заказ услуги «Предоставление в собственность оборудования при единовременной оплате» производится Клиентом в Отделе по Работе с Клиентами лично, в любом из офисов, или дистанционно по телефону. Передача оборудования сопровождается подписанием Дополнительного соглашения к Договору, в котором фиксируется перечень передаваемого оборудования и дата его передачи.
- 7.6.4.3. Оборудование предоставляется Клиенту в собственность с момента оплаты его полной стоимости и подписания Дополнительного соглашения. В момент подписания Дополнительного соглашения право собственности на оборудование переходит от Оператора к Клиенту.
- 7.6.4.4. По соглашению с Оператором либо когда это напрямую предусмотрено настоящим Регламентом и/или Прейскурантом оборудование может быть возвращено Клиентом в Отдел по Работе с Клиентами с соблюдением следующих условий:
- 7.6.4.4.1. Клиент обязан вернуть оборудование в полном комплекте поставки, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин).
- 7.6.4.4.2. В случае нарушения Клиентом условий пункта 7.6.4.4.1 настоящего Регламента, Клиент обязан возместить Оператору полную стоимость оборудования в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 7.6.4.4.3. При возврате оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата оборудования.
- 7.6.4.4.4. Право собственности на оборудование переходит от Клиента к Оператору с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата оборудования.
- 7.6.5. Услуга «Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку»:
- 7.6.5.1. Клиенту может быть предоставлено в Рассрочку оборудование следующих типов:
- 7.6.5.1.1. Телеприставка.
- 7.6.5.1.2. Маршрутизатор.
- 7.6.5.2. Возможность предоставления оборудования в Рассрочку определяется Продуктом и указана в Прейскуранте.
- 7.6.5.3. При оказании услуги «Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку», Клиенту передается не более одной единицы оборудования каждого типа. До момента полной оплаты Остатка по Рассрочке Клиенту не может быть вновь предоставлена услуга «Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку» в отношении того же типа оборудования.
- 7.6.5.4. Заказ услуги «Предоставление в собственность оборудования в Рассрочку» производится Клиентом в Отделе по Работе с Клиентами лично, в любом из офисов, или дистанционно по телефону. Передача оборудования сопровождается подписанием Дополнительного соглашения к Договору, в котором фиксируется перечень передаваемого оборудования, дата его передачи и другие условия.
- 7.6.5.5. Оборудование предоставляется Клиенту в Рассрочку с момента оплаты Первоначального взноса и подписания Дополнительного соглашения. В момент подписания Дополнительного соглашения право собственности на оборудование переходит от Оператора к Клиенту. С момента предоставления оборудования Клиенту до момента полной оплаты его стоимости оборудование находится в залоге у Оператора, и Клиент не вправе отчуждать оборудование без согласия Оператора.
- 7.6.5.6. Периодические платежи в счет Остатка по Рассрочке списываются с Лицевого Счета ежедневно до момента полной оплаты стоимости оборудования за исключением периода, в течение которого предоставляется услуга «Каникулы» в соответствии с пунктом 7.6.7. Величина Периодического платежа рассчитывается как частное от деления разницы между стоимостью предоставленного оборудования и величиной Первоначального взноса на Срок Рассрочки. Полученное значение округляется до двух знаков после разделителя дробной части в большую сторону. Величина Периодического платежа в последний день Срока Рассрочки может отличаться.



- 7.6.5.7. Клиент вправе досрочно оплатить Остаток по Рассрочке полностью или частично, при этом изменяются Срок Рассрочки и величина Периодического платежа в последний день Срока Рассрочки.
- 7.6.5.8. При расторжении Договора до окончания Срока Рассрочки и отказе Клиента оплатить Остаток по Рассрочке, оборудование должно быть возвращено Оператору в Отдел по работе с Клиентами, в соответствии с пунктами 7.6. Договора и 7.6.5.9. настоящего Регламента. Если иное не установлено соглашением сторон, Первоначальный взнос и произведенные Клиентом Периодические платежи считаются платой за пользование оборудованием и возвращению Клиенту не подлежат.
- 7.6.5.9. Оборудование возвращается Клиентом в Отдел по Работе с Клиентами с соблюдением следующих условий:
- 7.6.5.9.1. Клиент обязан вернуть оборудование в полном комплекте поставки, исправным, с учетом нормального износа (допускается наличие потертостей, царапин на тыльной и боковых сторонах, нижней крышке, незначительное изменение цвета, повреждение упаковки), без нарушения товарного вида (не допускается наличие царапин на лицевой стороне и верхней крышке, сколов, трещин).
- 7.6.5.9.2. В случае нарушения Клиентом условий пункта 7.6.5.9.1 настоящего Регламента, Клиент обязан возместить Оператору полную стоимость оборудования в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 7.6.5.9.3. При возврате оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата оборудования.
- 7.6.5.9.4. Право собственности на оборудование переходит от Клиента к Оператору с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата оборудования.
- 7.6.6. Услуга «Отложенный платеж».
- 7.6.6.1. Услуга «Отложенный платеж» доступна Клиенту 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.
- 7.6.6.2. Доступность и максимальная продолжительность услуги «Отложенный платеж» определяются Продуктом и указаны в Прейскуранте. Максимальная продолжительность услуги измеряется в часах. Начало оказания услуги определяется с момента подачи заявки в соответствии с пунктом 7.6.6.3 настоящего Регламента.
- 7.6.6.3. Клиент может направить электронную заявку на предоставление услуги «Отложенный платеж» через Личный Кабинет.
- 7.6.6.4. В течение срока действия временной приостановки обслуживания, Клиент имеет возможность только один раз воспользоваться услугой «Отложенный платеж».
- 7.6.6.5. Услуга прекращает свое действие в следующих случаях:
- 7.6.6.5.1. По истечении времени предоставления услуги.
- 7.6.6.5.2. Остаток денежных средств на Лицевом Счете становится больше Порога Включения.
- 7.6.6.6. В течение срока действия услуги «Отложенный платеж» Клиенту доступны все ранее заказанные услуги. Плата за ранее заказанные услуги продолжает списываться в соответствии с Регламентом и Прейскурантом.
- 7.6.6.7. В течение срока действия услуги «Отложенный платеж» Клиент не может заказать дополнительные платные услуги.
- 7.6.7. Услуга «Каникулы».
- 7.6.7.1. Услуга позволяет Клиенту в период отсутствия потребности в услугах Оператора временно приостановить обслуживание и все платежи по Договору.
- 7.6.7.2. Услуга доступна к заказу в ограниченный период времени (период доступности услуги), определяемый Оператором и указанный в Прейскуранте.
- 7.6.7.3. Клиент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на предоставление услуги «Каникулы».
- 7.6.7.4. Моментом начала предоставления услуги является 00 часов 00 минут дня, следующего за днем направления электронной заявки.
- 7.6.7.5. На протяжении времени предоставления услуги:
- 7.6.7.5.1. Обслуживание по Договору приостанавливается.
- 7.6.7.5.2. Списаний денежных средств с Лицевого счета не происходит.
- 7.6.7.6. Стоимость заказа услуги определяется действующим Прейскурантом, списывается с Лицевого счета одновременно в момент заказа услуги и с момента начала предоставления услуги возврату не подлежит.
- 7.6.7.7. С момента начала предоставления данной услуги Клиент через Личный Кабинет может направить электронную заявку на отказ от услуги. В этом случае Оператор восстанавливает обслуживание в течение 1 (одного) часа. День подачи заявки на отказ от услуги считается днем обслуживания, в этот день списывается плата в соответствии с пунктами 4.6 и 4.7 и условиями других заказанных Клиентом услуг.
- 7.6.7.8. Если Клиент не направил заявку на отказ от услуги, то по истечении периода доступности услуги произойдет автоматическое завершение оказания услуги.
- 7.6.7.9. В период доступности услуги Клиент может воспользоваться услугой неограниченное количество раз, плата будет списываться при каждом заказе услуги.
- 7.6.7.10. На протяжении времени предоставления услуги Оператор сохраняет за Клиентом предоставляемые в соответствии с Договором ресурсы, включая Линию Связи.

Настоящий Регламент утвержден:
Директором ООО «Комтехцентр»
Бочеговым А.В.
«10» ноября 2016 г.