

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Трафик — любая информация, пересылаемая через шлюзы и коммутационные узлы Оператора с использованием протоколов TCP/IP.

Отчётный период – 1 (один) календарный месяц, в котором фактически оказываются Услуги.

### 1. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ И ИНЫХ ДАННЫХ

1.1. Идентификационные данные, а также IP-адреса выдаются Оператором Абоненту при подключении.

1.2. Изменение пароля для получения доступа к Личному кабинету может быть осуществлено непосредственно Абонентом одним из следующих способов:

- в отделе продаж Оператора при предъявлении Абонентом документа, удостоверяющего личность;
- дистанционным способом через телефонное обращение в случае обращения с контактного номера Абонента.

1.3. Изменение Идентификационных данных, а также IP-адреса может быть осуществлено по инициативе Оператора с надлежащим уведомлением Абонента.

### 2. ОСОБЕННОСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ ТАРИФА/ТАРИФНОГО ПЛАНА

2.1. Действующие Тарифы, а также Тарифные планы подлежат публикации на Сайте Оператора.

2.2. Абонент вправе по своему усмотрению выбрать необходимый ему Тариф или Тарифный план.

2.3. Изменение Тарифа/Тарифного плана по инициативе Абонента производится в Личном кабинете не чаще, чем 1 (один) раз в сутки.

### 3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1.1. Услуги подлежат оплате Абонентом на основе предварительной оплаты вне зависимости от наличия потребления Услуг Абонентом в Отчётном периоде.

3.1.2. Предварительная оплата в размере, установленном Тарифом/Тарифным планом, вносится Абонентом в любое время до начала Отчётного периода, за исключением первого Отчётного периода пользования Абонентом Услугами. Плата за первый Отчётный период пользования Услугами должна быть внесена Абонентом не позднее 3 (трёх) рабочих дней с даты начала оказания Оператором Услуг, при этом размер такой платы определяется пропорционально количеству дней в Отчётном периоде.

3.1.3. Перерасчет оплаты услуг за соответствующий период производится Оператором в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора в следующих случаях:

3.1.3.1. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке и без уведомления Абонента осуществлять корректировку суммы абонентской платы за Услуги в Отчётном периоде в меньшую сторону, в том числе посредством изменения Тарифа/Тарифного плана на определенный Оператором период с последующим возвращением на предыдущий Тариф/Тарифный план.

3.1.3.2. Оператор оставляет за собой право осуществить перерасчет оплаты за Услуги в Отчётном периоде в случае отсутствия у Абонента доступа к Услугам по вине Оператора, при условии направления Абонентом заявления в свободной форме о перерасчете оплаты за Услуги и принятия данного заявления полностью или частично, согласно условиям настоящего Договора и данным технических средств Оператора.

3.1.4. Абонент не вправе требовать возврата той части денежных средств, которая была зачислена в счет оплаты фактически оказанных Услуг. Абонент вправе потребовать возврат суммы денежных средств только в том случае, если по состоянию на момент возврата оставшейся суммы денежных средств на Лицевых счетах будет достаточно для погашения всех имеющихся обязательств Абонента по оплате Услуг. Заявления на возврат подаются в письменной форме или дистанционным способом – через Личный кабинет.

3.1.5. Оператор вправе отказать Абоненту в возврате средств указанным Абонентом способом и на указанную сумму в случае, если возврат таким способом противоречит действующему законодательству и нормативным актам, действующим в Российской Федерации на момент осуществления возврата, а также настоящему Договору.

3.1.6. Оператор вправе приостановить оказание Услуг по Договору при отрицательном балансе Лицевого счёта Абонента вплоть до поступления платежа, в результате которого баланс Лицевого счёта Абонента составит не менее 500 (пятистот) рублей, либо не менее размера месячной абонентской платы (в зависимости от того, какая из сумм меньше).

### 4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

4.1. Технические характеристики предоставления Услуг:

4.1.1. Технология подключения: Ethernet;

4.1.2. Используемые протоколы передачи данных: стек протоколы TCP/IP;

4.1.3. Предоставление доступа к Услугам связи осуществляется с использованием интерфейса Ethernet 10/100/1000 BaseT;

4.1.4. Средняя задержка передачи пакетов информации - не более 300 мс;

4.1.5. Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации - не более 50 мс;

4.1.6. Коэффициент потери пакетов информации - не более 10<sup>-3</sup>;

4.1.7. Коэффициент ошибок в пакетах информации - не более 10<sup>-4</sup>;

4.1.8. Коэффициент готовности (КГ) - не менее 0,99.

4.2. Пропускная способность сети передачи данных, в том числе сети Интернет, зависит не только от технических особенностей Услуг, предоставляемых Оператором, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих Оператору, от состояния элементов сети передачи данных (сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества Услуг распространяются и выполняются Оператором только на ресурсы, расположенные в сети Оператора.

4.3. Оператор не гарантирует:

4.3.1. наличие возможности информационного обмена с теми узлами, серверами, клиентами, которые временно или постоянно недоступны через сеть передачи данных Оператора;

4.3.2. достижение максимально возможной скорости за пределами абонентской линии связи и сети передачи данных Оператора;

4.3.3. сохранение IP адресов и иных технических настроек, предоставленных Абоненту в целях оказания Услуг, неизменными в течение всего срока действия Договора.

4.4. Дополнительные услуги, предоставляемые Оператором в рамках настоящего Договора:

4.4.1. Добровольная временная блокировка Услуг. Установка и снятие Добровольной временной блокировки Услуг осуществляется Абонентом посредством нажатия кнопки «Заморозить» / «Разморозить» в Личном кабинете Абонента. Услуга предоставляется либо на срок не более 1 (одного) месяца единовременно в течение календарного года, либо на срок не более 14 календарных дней дважды в течение календарного года. За период, в котором у Абонента установлена добровольная временная блокировка Услуг, плата за Услуги не взимается.

4.4.2. Оборудование для предоставления Услуг может быть предоставлено Абоненту в аренду в соответствии с Приложением В к настоящему Договору, либо приобретено Абонентом у третьих лиц (в случае приобретения Оборудования у третьих лиц Оператор не несет ответственности за его работоспособность).

Генеральный директор ООО «Смартком»

\_\_\_\_\_/Полещук Д.Б./  
М.П.