

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «РЭДКОМ РОЗНИЧНЫЕ
УСЛУГИ»

Д.М. Малахов

«19» апреля 2021г.

М.П.



УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ г. Хабаровск

1. Термины и определения, используемые в настоящем документе

Под приведенными ниже терминами понимается:

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи Оператора.

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

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

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

Агент Оператора – Акционерное общество «Рэдком-Интернет», заключившее Агентский договор с Оператором на распространение Услуг, проведение расчетов с Клиентами, ведение претензионно-исковой работы по Услугам от имени Оператора.

АСР – автоматизированная система расчетов Оператора.

Баланс – сумма остатка денежных средств Клиента на лицевом счету за вычетом стоимости оказанных Клиенту Услуг. Или задолженность (с минусом) Клиента за оказанные Услуги за вычетом поступивших платежей.

Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее надлежащим образом с Оператором договор об оказании услуг связи, являющееся потребителем таких услуг.

Лицевой счет – уникальный персональный счет Клиента в автоматизированной системе расчетов Оператора, на котором отражаются поступающие от Клиента платежи (денежные средства) и стоимость оказанных Клиенту Услуг.

Личный Кабинет Клиента (ЛК) – система, обеспечивающая Клиенту доступ к интерактивной среде, для удаленного управления Услугами Оператора. В Личном кабинете Клиенту предоставлена возможность контролировать баланс его лицевого счета и управлять заказанными Услугами.

Начисление услуг – процедура автоматизированной системы расчетов, в ходе которой происходит определение стоимости оказанных Клиенту услуг. Одновременно происходит уменьшение Баланса Лицевого счета на сумму оказанных услуг.

Оператор – ООО «РЭДКОМ РОЗНИЧНЫЕ УСЛУГИ» - юридическое лицо, заключившее надлежащим образом с Клиентом договор об оказании услуг связи, обязанное оказать потребителю такие услуги.

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

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

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

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

График – нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.

Услуга – услуги связи, оказываемые по договору.

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

2. Общие положения.

Оператор оказывает Клиенту Услуги в соответствии с настоящими Условиями оказания услуг, в которых содержатся описание Услуг, технические параметры услуг, эксплуатационные характеристики, порядок технического обслуживания, и иные относящиеся к оказанию Услуг сведения. Данные Условия оказания услуг опубликованы на сайте Агента Оператора по адресу redcom.ru

Оператор получил лицензии на право оказания услуг связи, построил и сдал в эксплуатацию сеть связи в соответствии с действующим законодательством РФ.

Оператор обеспечивает оказание услуг 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Совокупная доступность (работоспособность) магистральных (опорных) сетей и оборудования узлов Оператора, задействованных в оказании Услуг Клиенту, составляет не менее 99,5% в месяц. Потеря пакетов в Сети передачи данных составляет не более 1% в среднем за месяц. Достоверность передаваемой и получаемой информации - 100%.

Зона ответственности Оператора - до границы помещения, в котором установлено Абонентское оборудование.

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

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

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

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

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

Клиент имеет право изменить через ЛК параметры услуги в рамках выбранного Тарифного плана и в соответствии с действующим Прейскурантом. Для этого в ЛК необходимо выбрать Услугу, для которой Клиент желает изменить параметры, выбрать новые параметры и дату изменения. Ознакомиться с особенными условиями, о которых сообщит Клиенту система, и нажать кнопку «Выполнить».

Клиент имеет право приостановить действие Услуги и возобновить Услугу с момента не ранее начала следующих суток. Для этого в ЛК необходимо выбрать Услугу, которую Клиент желает приостановить и определить дату начала периода приостановления. Ознакомиться с особенными условиями, о которых сообщит Клиенту система, и нажать кнопку «Выполнить». После этого в автоматическом порядке будет установлен срок приостановления равный 30 календарным дням. Приостановление Услуги по инициативе Клиента возможно не чаще одного раза в месяц (при этом учитывается начальная дата приостановления Услуги). Возобновить ранее приостановленную услугу

можно так же через ЛК. Для этого необходимо выбрать приостановленную услугу, ознакомиться с особенными условиями, о которых сообщит Клиенту система, и нажать кнопку «Выполнить». В период приостановления Услуги, Клиенту начисляется плата за резервирование порта согласно действующим тарифам Оператора.

Клиент имеет право заказать новые Услуги или отказаться от действующих. Для этого в ЛК следует оставить соответствующую заявку (заявление). Клиент имеет право изменять параметры действующих Услуг. Доступные параметры и особенности их назначения приведены в Прейскуранте и особенностях оказания соответствующих услуг.

Кроме возможностей, представленных в ЛК, Клиент имеет право лично подать заявление о внесении изменений и дополнений в действующий договор. Об изменении в перечне услуг будет составлено и подписано дополнительное соглашение и/или бланк-заказ, являющиеся неотъемлемой частью договора.

4. Особенности тарификации услуг и расчета за них.

Условия оплаты выбранных Клиентом услуг определены Прейскурантом и являются обязательными для участника договора. Клиент, выбирая тариф (при оформлении договора или в ЛК), знакомится с условиями оплаты и берет на себя обязательства их выполнять. Клиент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета. Клиент обязан заблаговременно вносить оплату за пользование Услугой в соответствии с выбранным тарифом.

Оплата услуг по авансовой системе расчетов:

1. Клиент рассчитывается за Услуги по договору (в соответствии и на условиях выбранного Тарифного плана) на основе предоплаты (авансовым методом), в срок до 1 числа каждого месяца, путем внесения наличных денежных средств в кассу Оператора \ Агента Оператора или перечисления на расчетный счет Оператора \ Агента Оператора с обязательным указанием номера Лицевого счета, по условиям действующего Прейскуранта.

2. При наличии в выбранном Тарифном плане абонентской платы, абонентская плата начисляется с момента подключения Услуги. Начисления производятся ежедневно. Списание денежных средств с Лицевого счета Клиента производится сразу после начисления. Если сумма денежных средств на Лицевом счете Клиента меньше суточной стоимости Услуг, то списание производится по правилам арифметики, доступ к Услугам приостанавливается. Возобновление доступа к Услугам производится в автоматическом порядке при положительном Балансе Лицевого счета.

3. При исчерпании суммы аванса (отсутствии средств на Лицевом счете Клиента), Услуги и Дополнительные услуги Клиенту не предоставляются до внесения аванса в размере, достаточном для получения заказанных Услуг в соответствии с условиями заключенного договора.

4. Авансовые платежи Клиента за Услуги используются в первую очередь для погашения задолженности Клиента в случае отрицательного значения Баланса Лицевого счета Клиента, а после погашения задолженности оставшаяся часть авансового платежа используется для оплаты за Услуги, предусмотренные Тарифным планом, выбранным Клиентом.

По письменному требованию Клиента ему предоставляется Детализация счета на бумажном носителе за отдельную плату, определенную Прейскурантом Оператора, или в электронном виде через ЛК.

Оператор / Агент Оператора ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за расчетным, выставляет Клиенту счет за оказанные Услуги.

В течение пяти дней с даты выставления, Счет за оказанные Услуги размещается в электронном виде в ЛК, а также доставляется в электронном виде на электронный адрес Клиента, указанный в ЛК и/или разделе «Контактные данные» Договора и/или в Заявлении. Счет за оказанные Услуги на бумажном носителе доставляется Оператором в ЦПО Агента Оператора по адресу: г. Хабаровск, ул. Волочаевская, д. 124 не позднее 10 числа месяца следующего за месяцем оказания Услуг. Начиная с 10 числа текущего месяца, Клиент может получить в ЦПО Агента Оператора, по указанному выше адресу, Счет на бумажном носителе за истекший отчетный период.

Клиент вправе отказаться от получения счета в электронном виде и / или на бумажном носителе при помощи специального сервиса в ЛК. Подробный порядок действий изложен в Инструкции по оформлению подписки и просмотру документов в ЛК, которая размещена на сайте Агента Оператора по адресу redcom.ru

Счет на бумажном носителе формируется для Клиентов - физических лиц, получающих услуги Оператора без подключения к сети Интернет или оформивших подписку на получение Счета на бумажном носителе. Клиент – физическое лицо, получающий счет только в электронном виде (в ЛК и/или на электронный адрес), вправе получить его на бумажном носителе в офисах Оператора / Агента Оператора.

Счет может содержать стоимость нескольких Услуг, оказанных Оператором Клиенту.

При осуществлении расчетов за Услуги денежные средства перечисляются по банковским реквизитам, указанным в счете на оплату. В случае осуществления Клиентом безналичных платежей в платежном поручении в разделе «Назначение платежа» должен быть указан номер Лицевого счета Клиента.

Услуга «Обещанный платеж» - услуга, при которой Оператор предоставляет Клиенту отсрочку по оплате услуг связи путем предоставления Клиенту права потреблять услуги связи на сумму «Обещанного платежа».

Активировать услугу Клиент может в Личном кабинете Клиента, при личном обращении в офисы продаж, а также по телефону информационно-справочной службы.

Сумма «Обещанного платежа» - условная сумма, временно отображаемая на Лицевом счете Клиента без внесения им денежных средств, эквивалентная стоимости услуг связи, которые Клиент вправе потребить в период действия сервиса.

Сумма «Обещанного платежа» может составить:

1. 250 рублей
2. 500 рублей
3. 1000 рублей
4. В размере текущей задолженности.
5. В рамках подключения.

«Обещанный платеж в размере текущей задолженности» доступен для Клиента в случае, если задолженность Клиента не превышает сумму 700 рублей, и предыдущий платеж был внесен не ранее 2 месяцев назад.

Срок действия услуги «Обещанный платеж» - 5 суток (120 часов). До окончания срока действия услуги для возобновления оказания услуг Клиент обязан внести сумму задолженности равную «Обещанному платежу» на свой Лицевой счет.

Воспользоваться Услугой «Обещанный платеж» Клиент может не чаще, чем один раз в течение одного расчетного периода (календарного месяца) при недостаточности денежных средств на Лицевом счете для оплаты Услуг по Договору.

Оператор оставляет за собой право назначить Клиенту «Обещанный платеж в рамках подключения» в случае, если на момент первичного подключения услуг на Лицевой счет Клиента не поступили средства согласно Договору. Срок действия платежа трое суток.

Услуга «Обещанный платеж» предоставляется Клиенту бесплатно, плата за подключение, отключение, а также пользование сервисом отсутствует.

Если Клиент не оплачивает Услугу в соответствии с выбранным Тарифным планом, в порядке и в сроки, предусмотренные Договором, тарифами и настоящими Условиями, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Клиенту. Во всех случаях временного приостановления оказания Клиенту услуг связи без расторжения договора (в частности, из-за нарушения порядка оплаты, активности вредоносных программ, нарушения Клиентом Правил пользования услугами), Клиенту начисляется «Плата за резервирование порта» (в случае приостановки доступа к сети Интернет или цифровому телевидению). Эти услуги оплачиваются Клиентом за весь период приостановления Услуги.

5.Высокоскоростной доступ к сети Интернет.

Эта услуга относится к телематическим услугам связи и услугам связи по передачи данных.

Оператор предоставляет Клиенту возможность доступа к сети Интернет по абонентской (выделенной) линии доступа в помещении Клиента. Для доступа к сети Интернет Клиент может использовать свой персональный компьютер либо сетевое устройство его заменяющее (маршрутизатор, сервер).

Для организации подключения Клиента к сети Оператор использует одну из трех технологий, в зависимости от наличия технической возможности и пожеланий Клиента. К таким технологиям относятся xDSL, WIMAX, FTTB, GPON. В любом случае Оператор организывает физическую линию связи до помещения (квартиры) Клиента. Граница разделения зон ответственности за состояние линии, в соответствии с действующим законодательством, проходит по границе помещения, в котором установлено Абонентское оборудование.

Абонентское устройство подключается к сети Оператора интерфейсом Ethernet разъемом RJ45 стандарт IEEE 802.3 или через адаптер указанного интерфейса.

Услуга включает в себя:

- доступ к «Домашней сети» Рэдком и передачу данных по сети, в том числе возможность использования ресурсов «Домашней сети» (общий форум, доступ к общим игровым серверам и пр.);
- доступ к сети Интернет на скорости, определенной условиями выбранного Клиентом Тарифного плана;
- уникальное имя пользователя и пароль (далее - «Учетная запись») для авторизации в сети Интернет.

Услуга является технологически неразрывно связанной со следующими услугами:

- услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации;
- услуги связи по передаче голосовой информации в сети передачи данных.

Стоимость услуг определяется Прейскурантом в зависимости от категории помещения, в котором предоставляется Услуга (жилое или нежилое).

В стоимость услуги входит прокладка кабеля наружным способом до места установки компьютера Клиента (сетевого оборудования). В случае отсутствия в компьютере Клиента сетевой карты, Оператор предоставит её один раз бесплатно.

Оператор может предоставить Клиенту на срок действия договора (срок пользования Услугой) дополнительное оборудование, необходимое для получения услуг связи, за отдельную плату. Установка и настройка оборудования в помещении Клиента является дополнительной услугой «Подключение клиента» и оплачивается в соответствии с Прейскурантом.

Гарантийный срок на предоставленное оборудование, материалы и работы по подключению составляют 12 месяцев. Оператор в течение гарантийного срока бесплатно заменяет оборудование в случае его выхода из строя при отсутствии видимых повреждений. В дальнейшем замена и ремонт оборудования производится за счет Клиента.

Оператор несет ответственность за работоспособность оборудования, каналов и линий связи до ввода в помещение Клиента. Сохранность и работоспособность оборудования, каналов и линий связи в помещении Клиента обеспечивает Клиент.

Средние за сутки сетевые задержки на наземных каналах в пределах России составляют не более 250 мсек. Ограничение полосы пропускания осуществляется на ближайшем к месту подключения Клиента маршрутизаторе Оператора. Заявленная скорость не является безусловно гарантированной скоростью передачи информации.

При инициировании каждой сессии (соединения) Клиенту будет назначен динамический частный IPv4 адрес – непосредственно недоступный из сети Интернет IPv4 адрес. Он ограниченно доступен из сети Интернет посредством механизма сетевой трансляции адресов (NAT). Данные адреса выдаются Клиенту Оператором из частного блока IPv4 адресов (RFC-1819).

В период пользования Услугой Клиенту могут быть предоставлены за отдельную плату следующие дополнительные Услуги:

- фиксированный IP-адрес,
- динамический IP-адрес,
- электронный почтовый ящик (e-mail),
- доменные услуги,
- поддержание DNS.

Дополнительные услуги будут оказаны Клиенту не позднее одного рабочего дня с момента подачи письменного заявления. Услуги будут оказаны Клиенту по предъявлению паспорта гражданина РФ или документа его заменяющего.

Абонентская плата за дополнительные услуги списывается с лицевого счета Клиента ежедневно по общим правилам тарификации услуг и расчета за них. Размер абонентской платы устанавливается действующим Прейскурантом Оператора, фиксирован и не зависит от фактического объема полученных услуг по основному тарифу.

В случае приостановления действия договора (пользования Услугой), выделенные ресурсы (почтовый ящик, домены, IP-адреса) сохраняется (бронируется) за Клиентом. Абонентская плата за резерв ресурсов взимается с Клиента в полном объеме.

Фиксированный IP-адрес. Клиенту, заказавшему данную услугу, назначается статический (постоянный) IPv4-адрес для соединения с сетью Интернет. Адрес доступен непосредственно из сети Интернет посредством маршрутизации трафика. Адрес может изменяться в течение срока действия договора, Оператор уведомляет Клиента об изменении адреса за 7 дней до таких изменений.

Динамический IP-адрес. Клиенту, заказавшему данную услугу, назначается динамический общедоступный IPv4 адрес – непосредственно доступный из сети Интернет IPv4 адрес, который автоматически выдается Клиенту при установлении сеанса связи с сетью Интернет и доступен из сети Интернет посредством маршрутизации трафика. Данные адреса выдаются Клиенту Оператором из выделенного ему RIPE PI-блока IPv4 адресов.

Электронный почтовый ящик (e-mail). Оператор предоставляет Клиенту почтовый ящик на сервере MAIL.REDCOM.RU с возможностью доступа к нему по протоколу POP3. SMTP-сервер Оператора (mail.redcom.ru) пропускает и обрабатывает сообщения только от пользователей сети REDCOM (AS 8749) либо адресованные Клиентам Оператора.

Имя почтового ящика может состоять только из букв 'a-z', цифр '0-9' и символа '-'. Длина имени почтового ящика должна быть от 1 до 20 символов. Имя почтового ящика не может начинаться с цифр и символа '-'. Имя почтового ящика не может совпадать с именем другого, заведенного ранее и действующего ящика.

На один почтовый ящик может быть маршрутизировано несколько e-mail адресов, адрес <имя_почтового_ящика>@mail.redcom.ru маршрутизируется по умолчанию и является обязательным.

Максимальный возможный объем почтового ящика 500Мб. При превышении объема почтового ящика электронная почта для него приниматься не будет.

Сервером MAIL.REDCOM.RU входящая почта проверяется на вирусы. Письма с вирусами удаляются, а адресату и отправителю отправляются соответствующие уведомления. Сервером MAIL.REDCOM.RU не принимается почта от серверов, отмеченных в RBL списке В1.SPAMCOP.NET.

Доступ к почтовому ящику может быть закрыт при отрицательном балансе на Лицевом счете Клиента, при этом прием и хранение сообщений продолжается.

В случае отсутствия обращений к почтовому ящику в течение 3 месяцев, данный ящик может быть удален без предварительного уведомления.

Почтовый ящик с ограниченным доступом. Доступ к почтовому ящику предоставляется круглосуточно. Доступ к почтовому ящику предоставляется только из сети REDCOM (AS 8749).

Почтовый ящик с неограниченным доступом. Доступ к почтовому ящику предоставляется круглосуточно. Доступ к почтовому ящику предоставляется из любой Сети, связанной с Сетью Интернет. Если Клиент пользуется почтовым ящиком из сетей не принадлежащих Оператору, то ему предоставляется возможность отправлять сообщения через SMTP-сервер Оператора (mail.redcom.ru). Абонентская плата за пользование почтовым ящиком списывается с лицевого счета Клиента 1-го числа каждого месяца в размере, установленном в действующем прейскуранте для данной услуги. Размер

абонентской платы фиксирован и не зависит от количества принятых и отправленных сообщений или факта обращения к почтовому ящику.

Доменные услуги. Оператор оказывает Клиенту консультационные, информационные и посреднические услуги с целью предоставления Клиенту права пользоваться и распоряжаться доменами второго уровня в зонах RU, РФ, SU, COM, NET, ORG, BIZ, INFO и др.

Стоимость услуги определяется Прейскурантом Оператора.

Почтовые домены коллективного пользования (публичный домен).

Для предоставления услуг электронной почты Оператор поддерживает почтовые домены коллективного пользования (mail.redcom.ru, inskiy.khv.ru, klan.khv.ru).

Клиент может зарегистрировать почтовый адрес в домене коллективного пользования бесплатно. Почтовый адрес является уникальным и регистрируется лишь в том случае, если на момент его регистрации в базе данных Оператора такой адрес отсутствует.

При регистрации адреса Клиент должен указать имя почтового ящика на сервере Оператора для приема и хранения сообщений.

Почтовые домены персонального пользования (персональный домен).

Оператор, от имени и в интересах Клиента, регистрирует почтовый домен 2-го или 3-го уровня в территориальной зоне. Домен используется исключительно как почтовый, т.е. в DNS существует только MX-запись (почтовая запись).

Клиент может зарегистрировать бесплатно сколь угодно много почтовых адресов в персональном домене. Почтовый адрес является уникальным и регистрируется лишь в том случае, если на момент его регистрации в базе данных такой же адрес отсутствует.

При регистрации адреса Клиент должен указать имя почтового ящика на сервере Оператора для приема и хранения сообщений

Поддержание DNS. Оператор предоставляет Клиенту Услуги по размещению и поддержанию DNS-записей на серверах Оператора. Стоимость Услуг определяется Прейскурантом Оператора.

Услуга предоставляется только совместно с другими услугами ООО «РЭДКОМ-РУ». Услуга предоставляется только по авансовой системе расчетов. Услуга предоставляется с момента востребования услуги до момента отказа от Услуги. Услуга предоставляется круглосуточно. Аванс вносится в размере, установленном ООО «РЭДКОМ-РУ» для данной услуги на начало месяца, в котором предоставляется Услуга.

Услуга включает в себя:

- **Установку и поддержку первичного (Primary) DNS** – размещение и поддержку домена на DNS сервере ООО «РЭДКОМ-РУ». При размещении/изменении зоны домена Клиент обязан предоставить Оператору синтаксически правильный файл с размещаемой зоной.

- **Установку и поддержку вторичного (Secondary) DNS** – размещение и поддержку домена на DNS сервере ООО «РЭДКОМ-РУ». При размещении зоны домена Клиент обязан предоставить Оператору адрес Primary DNS размещаемой зоны.

- **Поддержание DNS для виртуального сервера** – размещение и поддержку домена на DNS сервере ООО «РЭДКОМ-РУ» (первичного и вторичного). Домен предназначен исключительно для организации WWW- и/или FTP-серверов и/или перенаправления почты. Домен поддерживается только на DNS-серверах Провайдера, и в DNS-конфигурации зоны поддерживаются или записи типа MX, или записи типа A для WWW- и/или FTP-серверов, или те, и другие записи одновременно. Зоны доменов в этом случае формируются Оператором без участия Клиента.

6. Цифровое телевидение

Описание.

Услуга «Цифровое телевидение» - это возможность просмотра более 100 спутниковых телевизионных каналов, транслируемых в цифровом качестве в режиме реального времени, и другие преимущества (программа передач на экране, запись, перемотка и другие).

Услуга «Цифровое телевидение» реализована на базе технологии IPTV, позволяющей транслировать телевизионный сигнал по сети передачи данных Оператора.

Для доступа к услуге требуется комплект специального оборудования:

- ТВ-приставка (set-top-box) и роутер (в случае подключения по Ethernet);
- ТВ-приставка (set-top-box) и 4-х портовый adsl-модем (в случае подключения по adsl).

Оборудование настраивается в соответствии с техническими параметрами сети и программным обеспечением Оператора, поэтому для доступа к услуге используется только оборудование Оператора. Оператор определяет состав и модель оборудования.

Оборудование предоставляется Клиенту в постоянное пользование или в аренду по тарифам, предусмотренным Прейскурантом Оператора.

В случае утери, порчи всего комплекта оборудования или его части (пульта), переданного в пользование Клиенту, оно может быть заменено по тарифам согласно действующему Прейскуранту.

К одной Услуге (комплекту оборудования) подключается один телевизор. Телевизор подключается интерфейсным кабелем, поставляемым в комплекте с устройством.

Гарантийный срок на предоставленное во временное пользование оборудование, материалы и работы по подключению составляют 12 месяцев. Оператор в течение гарантийного срока бесплатно заменяет оборудование в случае его выхода из строя, при отсутствии видимых повреждений. В дальнейшем замена и ремонт оборудования производится за счет Клиента.

Оператор несет ответственность за работоспособность оборудования, каналов и линий связи до ввода в помещение Клиента. Сохранность и работоспособность оборудования, каналов и линий связи в помещении Клиента обеспечивает Клиент.

О качестве.

Для получения доступа к услуге «Цифровое телевидение» Клиент должен обеспечить наличие активного подключения к сети Интернет со скоростью не ниже 10Мбит/с по технологии Ethernet или Gpon, предоставленное любым Интернет-провайдером. При этом Оператор не несет ответственности за качество Услуги, в случае если доступ к сети Интернет предоставляется не Оператором. В случае, если Клиента не устраивает качество оказываемых Услуг, Клиент должен сообщить об этом Оператору не позднее, чем через месяц после начала пользования Услугой. Если Оператор не может обеспечить надлежащее качество, договор (бланк-заказ) должен быть расторгнут на основании отсутствия технической возможности в предоставлении Услуги. Внесенная Клиентом предоплата за Услуги при этом возвращается или может быть зачтена в оплату других оказанных (заказанных) Услуг.

Особенности тарификации.

Услуга оказывается в соответствии с действующими тарифами.

Доступ к Услуге предоставляется при положительном Балансе на Лицевом счете Клиента. В отдельных случаях, по инициативе Оператора, услуга может быть оказана в кредит. Клиент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, вносит аванс, достаточный для оплаты получаемых им Услуг. Ежедневно с Лицевого счета списывается абонентская плата в размере, пропорциональном числу дней в отчетном периоде. Размер месячной абонентской платы установлен действующим Прейскурантом.

В случае отсутствия средств на Лицевом счете доступ к Услуге приостанавливается. В случае одновременной приостановки услуг «Цифровое ТВ» и «Высокоскоростной интернет» без расторжения договора взимается плата за Резервирование порта в размере пропорциональном количеству дней приостановления Услуг.

ТВ-пакеты состоят из определенного количества телевизионных каналов. Количество и наименования каналов в определенном пакете, количество пакетов определяется Оператором и может изменяться (при этом согласие Клиента на такое изменение считается полученным, если Клиент письменно не заявил об отказе от получения ТВ-пакета (ТВ-пакетов). Клиент имеет право заказать один или несколько предложенных Оператором ТВ-пакетов. Оператор не имеет технической возможности формировать индивидуальный ТВ-пакет телеканалов для каждого Клиента.

Управление просмотром «Цифрового ТВ» осуществляется через «Главное меню» на экране вашего ТВ посредством пульта дистанционного управления. Подробные инструкции по управлению просмотром «Цифрового ТВ» содержатся в «Руководстве пользователя», которое выдается при заключении договора.

Подключение новых ТВ-пакетов через интерфейс ТВ-приставки (при наличии технической возможности).

Оператор предоставляет Клиенту возможность при помощи ТВ-приставки подключить новые ТВ-пакеты или отдельные телеканалы (для ознакомления и тестирования), имеющиеся у Оператора, при условии наличия у Клиента активной услуги «Цифровое телевидение».

Для подключения нового ТВ-пакета или отдельного телеканала необходимо в перечне телеканалов через «Главное меню» интерфейса ТВ-приставки на экране телевизора с помощью пульта дистанционного управления выбрать интересующий телеканал. Если выбранный телеканал отсутствует в подключенном Клиентом ТВ-пакете, то на экране телевизора высветится информация: «Подписка на канал отсутствует» – и перечень действий, который необходимо совершить Клиенту для его подключения. Для покупки телеканала с помощью интерфейса ТВ-приставки необходимо на пульте дистанционного управления от ТВ-приставки нажать на кнопку «ОК». Далее появится предложение приобрести телеканал в составе ТВ-пакета или отдельно на сутки (для тестирования и ознакомления). После выбора способа приобретения телеканала необходимо на пульте дистанционного управления от ТВ-приставки нажать на кнопку «ОК», внимательно ознакомиться со всей информацией, отраженной на экране телевизора, и в случае согласия с ней в появившееся на экране телевизора окно ввести пароль «Родительского контроля» для подтверждения покупки. Вводя пароль «Родительского контроля», Клиент понимает и соглашается с тем, что все действия совершенные им по приобретению дополнительного ТВ-пакета или отдельного телеканала (для ознакомления и тестирования) через интерфейс ТВ-приставки имеют ту же юридическую силу, как если бы они были оформлены посредством подачи Клиентом письменного заявления и заключением сторонами дополнительного соглашения к Договору.

7.Обслуживание сети кабельного телевидения

Сеть кабельного телевидения - это комплекс технических средств, обеспечивающий прием телевизионного сигнала и доставку его Клиенту. Услуга предоставляется по коаксиальной абонентской линии, с использованием интерфейса разъем F-типе, подключение осуществляется непосредственно к ТВ-приемнику Клиента.

Оператор оказывает услуги технического обслуживания сети кабельного телевидения по ценам, указанным в Прейскуранте. Цена включает в себя работы, связанные с предоставлением услуги на один телевизор, расходные материалы оплачиваются отдельно, либо приобретаются Клиентом самостоятельно. Услуга может оказываться только при наличии сети кабельного телевидения по адресу предоставления услуги, то есть при наличии технической возможности.

Услуга предусматривает возможность просмотра Клиентом всех телеканалов, доступных в аналоговом формате, которые распространяются в сети, в зависимости от наличия технической возможности. Подключение происходит в течение семи дней с момента подачи Клиентом заявки. Абонентская плата начисляется ежемесячно с момента подключения. Абонентская плата не зависит от количества подключенных телевизоров и факта пользования ими.

Услуга не может быть приостановлена по заявлению Клиента, поскольку технология подключения Клиента не позволяет программно управлять Услугой. В случае отказа Клиента от Услуги повторное подключение оплачивается согласно прейскуранту.

8.Цифровое кабельное телевидение

Услуга «Цифровое кабельное телевидение» - это возможность просмотра более 110 телевизионных каналов, в том числе в цифровом качестве. Услуга технологически неразрывно связана с услугой по предоставлению доступа к кабельной сети эфирного вещания. Услуга включает предоставление в постоянное пользование абонентской линии, распространение (доставку) сигналов (трансляцию) каналов телевизионного вещания по Сети Оператора до Пользовательского (оконечного) оборудования Клиента.

Для доступа к Услуге требуется модуль условного доступа (или САМ-модуль). Оборудование настраивается в соответствии с техническими параметрами сети и программным обеспечением Оператора, поэтому для доступа к Услуге используется только оборудование Оператора.

Оборудование предоставляется Клиенту в постоянное пользование или в аренду по тарифам, предусмотренным Прейскурантом Оператора.

В случае утери, порчи всего комплекта оборудования, переданного в пользование Клиенту, оно может быть заменено по тарифам согласно действующему Прейскуранту.

Гарантийный срок на предоставленное в пользование оборудование, материалы и работы по подключению составляют 12 месяцев. Оператор в течение гарантийного срока бесплатно заменяет оборудование в случае его выхода из строя, при отсутствии видимых повреждений. В дальнейшем замена и ремонт оборудования производится за счет Клиента.

Оператор несет ответственность за работоспособность оборудования, каналов и линий связи до ввода в помещение Клиента. Сохранность и работоспособность оборудования, каналов и линий связи в помещении Клиента обеспечивает Клиент.

ТВ-пакеты состоят из определенного количества телевизионных каналов. Количество и наименования каналов в определенном ТВ-пакете, количество ТВ-пакетов определяется Оператором и может изменяться (при этом согласие Клиента на такое изменение считается полученным, если Клиент письменно не заявил об отказе от получения ТВ-пакета (ТВ-пакетов)). Клиент имеет право заказать один или несколько предложенных Оператором ТВ-пакетов. Оператор не имеет технической возможности формировать индивидуальный ТВ-пакет телеканалов для каждого Клиента.

Клиент имеет право временно приостановить действие услуги, это влечет невозможность просмотра выбранного ТВ-пакета. Для этого ему следует заблаговременно подать письменное заявление в ЦПО или изменить параметры услуги в ЛК в соответствии с правилами приостановления услуг, предусмотренными п. 3 настоящих Условий оказания услуг. На время приостановления действия данной услуги Клиент обязан оплачивать Абонентскую плату за обслуживание сети кабельного телевидения в соответствии с действующим Прейскурантом.

9. Техническое обслуживание.

Оператор осуществляет прием заявок на устранение неисправностей через своего Агента по телефону 45-01-45 (многоканальный) ежедневно с 9.00 до 22.00, по электронной почте support@redcom.ru и через форум forum.redcom.ru (раздел Техническая поддержка) ежедневно и круглосуточно.

При подаче заявки Клиент должен сообщить:

- суть обращения;
- номер договора;
- контактные данные.

Неисправности устраняются Оператором не позднее пяти рабочих дней с момента приема заявки от Клиента. В случае если причина неисправности не может быть устранена Оператором в течение указанного выше срока, Оператор уведомляет Клиентов о причинах неисправности и сроках ее устранения посредством размещения информации на сайте Оператора.

Перед обращением в техническую поддержку рекомендуется выполнить следующие действия:

1. отключить модем и другое телекоммуникационное оборудование от сети ~ 220 В;
2. подождать не менее 2 минут, включить оборудование снова и попытаться проверить соединение с сетью Интернет. (Выполнение пунктов 1 и 2 является обязательным до звонка в техническую поддержку, т.к. ADSL модемы и роутеры имеют свойство «зависать» при длительном непрерывном подключении к сети ~ 220 В. Мы настоятельно рекомендуем отключать данное оборудование от электрической сети, если оно не используется);
3. заранее точно сформулировать проблему, вспомнить, когда она появилась, что ей предшествовало, и какие действия Вы предприняли, чтобы ее ликвидировать. В большинстве случаев - это самый быстрый путь к решению проблемы;
4. выяснить версию операционной системы (**например**, Windows XP, Vista, Seven, MacOS X).

5. выяснить марку модема или роутера (например, TP-Link 8810 или D-link DIR 100);
6. выяснить, какие лампочки горят или мигают на модеме во время возникновения проблемы;
7. выполнить команды «ping www.ru» и "tracert www.ru", зафиксировать результаты выполнения команды.

Во время общения с инженером для приема заявки на устранение неисправности необходимо:

1. находится рядом с компьютером, с которым возникла неисправность;
2. сообщить инженеру номер договора;
3. рассказать, что конкретно происходит и как можно подробнее. Например "при подключении к сети Интернет появляется ошибка 691с текстом таким-то...";
4. выполнить инструкции инженера и сообщить результаты выполнения действий.

Телефонная поддержка имеет свои ограничения, не каждая проблема может быть решена с ее помощью. Инженер может отказать вам в помощи, если ваша проблема не относится к сфере компетенции компании ООО «РЭДКОМ РОЗНИЧНЫЕ УСЛУГИ» как Оператора связи.

В случае невозможности решения проблемы по телефону будет назначен выезд инженеров для диагностики и устранения неисправности. Если проблема сложная и не решается в один этап, выездов может быть несколько. Диагностические выезды и устранение неисправностей в зоне ответственности Оператора осуществляются бесплатно.

Сотрудники технической поддержки Оператора оказывают дополнительные платные услуги в соответствии с Прейскурантом.

10.Адреса и режим работы Компании.

Для удобства пользователей и Клиентов Оператор организует постоянные или временные пункты обслуживания Клиентов (Центры продаж и обслуживания), также Клиент имеет право обратиться к Оператору через Агентов Оператора. Оператор имеет право отказать Клиенту в доступе в помещения, находящиеся в собственности или в пользовании Оператора, если это помещение не предназначено для приема посетителей.

Ниже приведены адреса и режимы работы ЦПО Агента Оператора.

1. г. Хабаровск, ул. Волочаевская, д. 124, пн.-пт. с 9 до 20 часов, сб. с 11 до 18, вс. – выходной.
2. г. Хабаровск, ул. Вахова, д. 7, пн.-пт. с 10 до 19 часов, сб. с 11 до 18, вс. – выходной.

Телефон информационно-справочной службы Агента Оператора в Хабаровске 45-00-45 ежедневно с 9 до 22 часов.

Телефон службы технической поддержки Агента Оператора в Хабаровске 45-01-45 ежедневно с 9 до 22 часов.