

Условия услуги № ET.05.IN.79.G

Наименование услуги: Бизнес-Интернет

Бизнес-Интернет – это Услуга, которая позволяет Клиенту иметь постоянный доступ в Интернет (постоянное подключение) до Точки соединения.

1. Понятия

Конечная точка сети связи	точка, в которой Клиенту создан доступ или возможность доступа к сети или сетям связи;
Линия	совокупность технических устройств, которые соединяют Конечную точку сети связи с Точкой соединения;
Устройства	все устройства вместе с программным обеспечением, в том числе терминальные устройства Клиента, которые соединяются с Точкой соединения для пользования Услугой;
Точка соединения	место соединения с Сетью связи посредством Линии Устройств, необходимых для пользования Услугой, или иным способом;
Повреждение	простой в работе Услуги или его части. Время работ по обслуживанию в случае Повреждения рассчитывается с момента, когда Telia принял сообщение о повреждении. Учет продолжительности Повреждения приостанавливается в случаях, зафиксированных в Условиях;
Максимальное последовательное время простоя	промежуток времени, в течение которого Услуга или его часть могут не работать, и это не будет считаться нарушением договора. Время простоя измеряется с точностью до 5 минут;
Суммарное время простоя за календарный месяц	промежуток времени, в течение которого Услуга или его часть могут не работать в пределах одного календарного месяца, и это не будет считаться нарушением договора. Время простоя измеряется с точностью до 5 минут;
Время работ по обслуживанию	зафиксированное в параметрах Уровня услуги время, в течение которого производится устранение Повреждения, и в пределах которого рассчитывается Максимальное последовательное время простоя и Суммарное время простоя за календарный месяц.

2. Интернет-услуга

Клиент в пределах данных, приведенных на сайте, и в соответствии со своими потребностями, а также в соответствии с имеющимися в Точке соединения техническими возможностями может выбирать, какой скоростью интернет-соединения он желает пользоваться. При отсутствии иных технических возможностей, Telia предлагает интернет-соединение на базе мобильной связи (в дальнейшем – Мобильный интернет) на условиях, приведенных в настоящих Условиях услуги и в Прейскуранте.

Для пользования Услугой Telia выделяет Клиенту 1 динамический публичный IP-адрес. При желании Клиент может вместо него заказать статический IP-адрес.

При использовании мобильного интернета Клиент должен учитывать ограничения (объема) в соответствии с принципами разумного использования, приведенными на Домашней странице.

Пользуясь мобильным интернетом, Клиент обязуется следовать условиям пользования мобильным интернетом, приведенным на Домашней странице.

Клиент не имеет права менять место нахождения Точки доступа, зафиксированное в Договоре. При нарушении этого требования Клиент допускает существенное нарушение Договора, в случае которого у Telia есть право приостановить оказание Услуги Клиенту до прекращения нарушения Договора.

Требования к качеству интернет-соединений на базе технологии радиодоступа:

В рамках предлагаемой Услуги Telia гарантирует Клиенту, при наличии технической возможности, входящую и исходящую скорости интернет-соединения в соответствии с приведенными на Сайте и/или в Прейскуранте вариантами выбора скорости соединения.

Информация об используемой методике для определения соответствия интернет-услуги требованиям качества, в т. ч. соответствия обещаемой скорости, указанной в наименовании интернет-пакета (рекламируемой скорости), т. е. максимальной скорости и скорости соединения, приведена в условиях пользования услугами интернет-соединения Telia, которые доступны Клиенту на Домашней странице.

Условием пользования Услугой является пользование Клиентом устройствами, соответствующими установленным требованиям. Список устройств, соответствующих установленным требованиям, и их технические параметры, а также другие условия, соблюдение которых для Клиента является обязательным для качественной работы интернет-услуги, приведены на Сайте.

Информация о том, какие дополнительные услуги Клиент может заказать в рамках Услуги, доступна в отделе обслуживания бизнес клиентов по телефону 1551, в представительствах Telia и на Сайте.

3. Цены

Суммы, подлежащие оплате в качестве платы за пользование Услугой, установлены в Прейскуранте. Сумма ежемесячной платы зависит от того, на базе какого технического решения реализуется интернет-услуга, и от других параметров (например, скорость соединения). В дополнение к ежемесячной плате Клиент обязан оплачивать в соответствии с зафиксированными в Прейскуранте суммами стоимость заказанных им платных услуг.

4. Работы по обслуживанию

Telia имеет право проводить необходимые для работы Услуги работы по обслуживанию продолжительностью до шести (6) часов в любой день недели с 01.00 до 07.00. Сбои в работе Услуги, которые могут иметь место во время проведения работ по обслуживанию, не считаются Повреждением. Извещение о проведении работ по обслуживанию размещается на Сайте.

5. Устранение повреждений

Telia устраняет Повреждения, препятствующие пользованию Услугой, в соответствии с положениями Общих условий. При пользовании скоростью соединения, соответственно отмеченной в Прейскуранте, Telia предлагает Клиенту в рамках Услуги более короткие сроки устранения Повреждений, принадлежащих Telia устройствам и/или сети связи Telia, чем указано в Общих условиях, в этих случаях Telia устраняет Повреждения в оговоренные более короткие сроки, за исключением случаев повреждений устройств или частей линий, принадлежащих Клиенту или третьим лицам.

Учет продолжительности Повреждения начинается с момента, когда Клиент передал Telia сообщение о повреждении, и Telia принял соответствующее сообщение о повреждении по телефону. Учет продолжительности Повреждения заканчивается с момента восстановления работы Услуги. При регистрации времени передачи Клиентом Сообщения о повреждении

стороны исходят из данных, зафиксированных в системе администрирования информации о повреждениях Telia.

Если повреждение локализуется в сети связи или на Устройствах, принадлежащих Telia, и устранение Повреждения возможно произвести, не входя на территорию, находящуюся во владении Клиента или третьего лица, Telia устраняет Повреждение.

Если для устранения Повреждения необходимо войти на территорию, находящуюся во владении Клиента, Telia сообщает Клиенту время, когда Клиент должен обеспечить представителю Telia доступ на территорию, находящуюся во владении Клиента, чтобы предоставить ему возможность ликвидировать Повреждение. Если Клиент сообщит, что время, предложенное Telia, нереально, и предложит другое, более позднее время, учет продолжительности Повреждения приостанавливается с момента времени, которое предложил Telia, до момента, когда Клиент обеспечит представителю Telia реальный доступ на территорию, находящуюся во владении Клиента, чтобы предоставить ему возможность ликвидировать Повреждение.

Учет продолжительности Повреждения приостанавливается, если:

- Причиной возникновения Повреждения стало обстоятельство, являющееся результатом действий/бездействия Клиента, а также несоблюдение Клиентом проистекающих из Договора обязательств или невыполнение предварительных условий и/или выполнение предварительных условий без соблюдения установленных требований;
- Причиной возникновения Повреждения стало повреждение линий/Устройств, расположенных на территории, находящейся во владении Клиента или третьего лица, и Telia не имеет к ним необходимого доступа. В этом случае продолжительность Повреждения рассчитывается с момента, когда Telia получит соответствующий доступ.

Telia обеспечивает устранение Повреждений до Точки соединения. Если Клиент подключил к Точке соединения WiFi-устройство, Telia не несет ответственности за работу созданной Клиентом локальной радиосети и за устранение повреждений в этой сети. Соответствующие сбои Telia устраняет по заказу Клиента, взимая плату в соответствии с Прейскурантом.

В случае, если разрешенное Максимальное последовательное время простоя будет превышено, Telia в связи с несоответствием уровню услуги произведет с Клиентом перерасчет за каждый случай простоя в размере 5% от ежемесячной платы за Услугу. В случае, если в течение календарного месяца при устранении Повреждений будет превышено как разрешенное Максимальное последовательное время простоя, так и Суммарное время простоя за календарный месяц, ставка перерасчет составит 50% от ежемесячной платы за Услугу.

Что касается скорости соединения, если устранение Повреждений производится в соответствии с положениями Общих условий, Telia в случае превышения сроков устранения Повреждения, препятствующего пользованию Услугой, производит перерасчет в соответствии с положениями Общих условий.