Правила оказания услуг

В контексте данных правил, Исполнителем является оператор связи ООО «Единый Телеком», а Заказчик – физическое или юридическое лицо.

1) Порядок заключения договора

1.1. Оформление Заказа на предоставление Услуг Заказчик осуществляется путем оформления заявления на сайте Исполнителя https://uni-telecom.ru, обращения по телефону +7 (383)209-62-01

1.2. При обращении Заказчика, представителем Исполнителя выполняется проверка технической возможности подключения Услуг и состояния его Лицевого счета (кредитный контроль) на наличие задолженности по другим Услугам Исполнителя (при наличии договора).

1.3. Исполнитель вправе отказать Заказчику в заключении Договора при отсутствии технической возможности оказания заказываемых Услуг данному Заказчику по указанному им адресу.

1.4. При оформлении Заказа Заказчик сообщает Исполнителю виды Услуг, тарифы и/или тарифные планы, адрес предоставления Услуг, контактный телефон и паспортные данные Заказчика, включая адрес регистрации (указанный в паспорте). При заключении Договора Заказчик представляет для ознакомления оригиналы и передает копий паспорта и иных документов, требуемых для оформления Договора в соответствии с действующим законодательством. При оформлении заявления по телефону или с использованием предварительной регистрации на сайте Исполнителя указанные документы предоставляются представителю Исполнителя во время проведения работ по подключению абонентского оборудования

2) Порядок подключения

2.1. Исполнитель в течение 30 (тридцать) календарных дней с момента оформления Заказа по телефону, на сайте Исполнителя https://uni-telecom.ru производит подключение Заказчика к Услугам, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Заказчика.

2.2. Работы по обеспечению подключения к Услугам считаются надлежащим образом выполненными Исполнителем после подписания Заказчиком Акта выполненных работ.

3) Техническая поддержка

3.1. Прием заявок осуществляется ежедневно, без выходных (может быть использован автоматический режим работы) по телефону +7(383) 209-62-01 или по адресу электронной почты info-uni-telecom@yandex.ru. с 09-00 до 19-00.

3.2. Исполнитель начинает выполнение работ по устранению неисправностей с 09-00 до 19-00 по рабочим дням.

3.3. Установление факта неисправности происходит в момент получения Исполнителем заявки от Заказчика на устранение неисправности по телефону, из личного кабинета или адресу электронной почты.

4) Сроки устранения неисправностей, препятствующие пользованию услугами связи (за исключением случаев отсутствия доступа Исполнителя к месту неисправности, возникшей не по его вине)

4.1. 14(четырнадцать) рабочих дней с момента регистрации заявки при наличии доступа к месту неисправности

4.2. 30(тридцать) рабочих дней с момента регистрации заявки в случае возникновения крупной аварии(выход из строя волоконно-оптической линии связи, узлов агрегации, магистральных узлов)

5) Принудительное приостановление доступа в Интернет

5.1. В случае если на Лицевом счете Заказчика недостаточно средств для списания суммы абонентской платы за основные и дополнительные услуги по выбранному тарифу и/или тарифному плану, доступ в Интернет может быть заблокирован. При этом у Заказчика сохраняется доступ к Личному кабинету и на сайт Исполнителя https://uni-telecom.ru/. Уведомление о блокировке размещается в Личном кабинете Заказчика.

5.2. Блокировка наступает после того, как баланс Лицевого счета принял нулевое или отрицательное значение. Трафик, потребленный Заказчиком до момента наступления автоматической блокировки, тарифицируется согласно условиям выбранного Заказчиком тарифного плана.

5.3. Для получения доступа к сети Интернет в текущем расчетном периоде Заказчик должен пополнить баланс Лицевого счета на сумму, достаточную для погашения образовавшейся задолженности, но не более стоимости выхода из принудительной блокировки.

6) Принудительная блокировка доступа к сети Исполнителем

6.1. Исполнитель имеет право заблокировать или ограничить доступ Заказчика к сети Исполнителя в следующих случаях:

• если Исполнителем зафиксирована несанкционированная массовая рассылка почтовых сообщений с IP-адреса Заказчика;

• если с IP-адреса Заказчика зафиксирована рассылка зараженных вирусом почтовых сообщений и других видов вирусных атак;

• если протоколы используемые Заказчиком наносят вред функционированию сети или отличаются от протоколов TCP или UDP и используются без согласования с Исполнителем;

• если Исполнитель подозревает Заказчика в нецелевом использовании подключения,перепродаже трафика;

• если объем потребления (входящего или исходящего трафика) Заказчиком превышает среднестатистическое значение мультиплексирования по данной услуге более чем в 2 раза, Исполнитель оставляет за собой право (по результатам анализа статистических данных потребления трафика) изменить технические характеристики тарифного плана, установив до конца месяца скорость доступа в Интернет равную 256 КБит/с, уведомив Заказчика по средствам SMS сообщения на мобильный телефон за 12 часов до изменения технических характеристик тарифного плана;

• при других нарушениях требований действующего законодательства применительно к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных.

6.2. Решение о возобновлении доступа Заказчика к услугам принимается Исполнителем в каждом случае индивидуально.

6.3. Если период блокировки любого вида превысил шесть месяцев, Исполнитель регистрирует отказ Заказчика от услуг, и действие Договора прекращается. Заказчик,желающий вновь подключиться должен заключить новый Договор.