

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА - Договор № _____ на предоставление
услуг сети "Интернет" физическим лицам**

СП ООО «SHARQ TELEKOM», именуемое в дальнейшем «Провайдер», в лице генерального директора Пак В.В., действующего на основании Устава, публикует настоящую Публичную Оферту - Договор (далее по тексту «Договор») о предоставлении услуг сети Интернет, являющийся публичным договором - офертой (предложением) в адрес физических лиц (граждан), далее по тексту «Абонент», принимающим (акцептирующим) настоящую оферту на следующих условиях:

I. Общие положения

1.1. Провайдер, заключая настоящий Договор, руководствуется тем, что Абонент владеет необходимыми навыками работы на персональном компьютере, а также в сети Интернет, а Абонент подтверждает, что он владеет вышеуказанными навыками.

1.2. В настоящем Договоре используются следующие понятия:

Сеть ADSL - англ. Asymmetric Digital Subscriber Line — (асимметричная цифровая абонентская линия) — модемная технология, в которой доступная полоса пропускания канала распределена между исходящим и входящим трафиком асимметрично.

Сеть FTTx - (англ. Fiber to the x — оптическое волокно до точки X) — это общий термин для любой телекоммуникационной сети, в которой от узла связи до определенного места (точка X) доходит волоконно-оптический кабель.

Провайдер – юридическое лицо, оказывающее услуги сети передачи данных на основании соответствующих лицензий.

Абонент – пользователь услугами, физическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг сети передачи данных с выделением для этих целей уникального номера идентификации.

Пользовательское оборудование, оконечное оборудование – технические средства передачи и/или приема сигналов по линиям связи (компьютер, сетевая кабель и т.п.), расположенные в жилом помещении Абонента.

Интернет – глобальное добровольное независимое объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций.

Трафик – объём информации, передаваемой через сеть передачи данных за определённый период времени.

Аутентификационные данные – совокупность индивидуальных учетных данных, формируемых Провайдером при заключении Договора с Абонентом. Аутентификационные данные могут быть использованы для доступа к личному кабинету, который включает в себя:

а) **имя пользователя (login)** – основной индивидуальный идентификационный параметр Абонента в системе Провайдера, который не может быть изменен в течение действия настоящего Договора.

б) **пароль (password)** – это секретное слово или набор символов, предназначенный для подтверждения личности и полномочий Абонента. Первичный пароль формируется и присваивается Провайдером. В дальнейшем пароль должен быть изменен Абонентом.

Провайдер не несет ответственность за сохранность Аутентификационных данных.

Личный кабинет – web-страница на сайте Провайдера, содержащая статистическую информацию об объеме полученных услуг и текущем состоянии Лицевого счета Абонента и позволяющая управлять дополнительными услугами оказываемыми Провайдером. Вход в персональный кабинет осуществляется при помощи активации Логина и Пароля;

Публичная оферта - настоящий документ, а также его приложения, которые являются его неотъемлемой частью, содержащий условия договора на оказание и использование Услуг Провайдера физическим лицам, имеющий силу договора, опубликованный в сети на официальном сайте Провайдера, расположенного по адресу www.st.uz;

Акцепт оферты - полное и безоговорочное принятие публичной оферты путем подписания Абонентом регистрационного бланка в офисе СП ООО «SHARQ TELEKOM» на оказание услуг сети Интернет физическим лицам.

II. Предмет договора

2.1. Провайдер предоставляет Абоненту для домашнего пользования услуги доступа в сеть Интернет по технологии FTTx и ADSL, а Абонент оплачивает и потребляет предоставляемые Услуги в соответствии с условиями настоящего договора согласно выбранному тарифному плану.

2.2. В рамках настоящего договора Провайдер также предоставляет Абоненту, по его заявке, дополнительные услуги, перечисленные и тарифицируемые согласно Прайс-листу на услуги, опубликованному на официальном сайте Провайдера.

III. Оплата услуг и порядок их оказания

3.1. Абонент оплачивает Услуги Провайдера согласно выбранному тарифному плану, указанному в регистрационном бланке к Договору на оказание услуг сети Интернет.

3.2. Все тарифы указаны в национальной валюте – «сум», и включают в себя все налоги и сборы, действующие на момент оплаты. Места и способы оплаты Услуг указаны на Официальном сайте Провайдера.

3.3. В первый месяц подключения абонентская плата рассчитывается из фактического количества календарных дней, оставшихся до конца месяца со дня пользования услугой. Оставшуюся часть суммы Провайдер зачисляет на Лицевой счет Абонента в качестве частичной оплаты ежемесячной абонентской платы за следующий месяц.

3.3.1 Регистрационная плата – это единовременная оплата работ и материалов, использованных при первичном подключении к сети Провайдера. Сумма регистрационной платы составляет 50 000 сум, которая включает в себя протяжку кабеля до 100 метров, а каждый последующий метр - 2000 сум. При расторжении договора, Провайдер имеет право на возврат всего израсходованного материала, вне зависимости от размера суммы оплаты регистрационной платы Абонентом.

3.4. Абонентская плата за следующие после подключения месяцы вносится в порядке 100% предоплаты до начала первого числа месяца, за который производится оплата согласно выбранного тарифного плана, в течении срока действия настоящего Договора.

3.5. Если на Лицевом счете Абонента закончились деньги, то Провайдер блокирует доступ к Услуге. Доступ Абонента к Услуге предоставляется только при наличии денежных средств на депозите Абонента, т.е. при положительном балансе.

3.6. Если Абонент не внес абонентскую плату в течении календарного месяца со дня блокирования доступа, то Провайдер в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор либо отключить Абонента от сети. Абонент обязан произвести все взаиморасчеты с Провайдером не позднее 30 (тридцати) дней со дня отключения. При отключении Абонента от сети Провайдера, подключение возможно только при обращении в офис Провайдера. Для этого необходимо написать заявление на повторное подключение и оплатить штраф. Стоимость штрафа за повторное подключение 20 000 (двадцать тысяч) сум.

3.7. В случае досрочного расторжения Договора в порядке п.п. 6.2, 6.3., предварительно внесенная за текущий месяц абонентская плата возвращается Абоненту за минусом части, соответствующей периоду до даты расторжения настоящего Договора согласно подписанному двустороннему акту - сверки взаиморасчетов, а также при наличии подтверждения внесенной оплаты (чек, квитанция).

3.8. Датой начала пользования Услугой считается первый успешный вход - Активация Абонента.

3.9. Услуги, оказанные Провайдером Абоненту, считаются надлежащим образом оказанными и принятыми на последний день отчетного месяца, если Абонент не предъявил обоснованную письменную претензию в течение первых 5 (пяти) календарных дней месяца, следующего за отчетным.

3.10. Смена тарифного плана Абонента осуществляется до 1 (первого) числа месяца. Смена тарифного плана возможна в Личном кабинете либо по письменному заявлению Абонента, поданного не позднее чем за 5 (пять) дней до конца предыдущего месяца в офисе Провайдера.

3.11. Тарифицируемый объем трафика учитывается по наибольшему объему входящего или исходящего трафика. **3.12.** Положительный остаток между внесенным Абонентом депозитом за сверхлимитный трафик и фактической суммой его потребления на последний день месяца. Зачисляется в счет абонентской платы за следующий календарный месяц.

3.13. В случае возникновения у Абонента необходимости в приостановлении Услуг, он может заказать дополнительную услугу "Резервирование". Данная услуга позволит Абоненту приостановить использование Услугой, с сохранением в период резервирования за собой порта и своих реквизитов в базе данных Провайдера. Максимальный срок резервирования составляет до 3 (трех) месяцев. По истечении установленного периода резервирования, Абонент автоматически возвращается на действующий до резервирования тарифный план. Подключение услуги Резервирование возможно в Личном кабинете либо по письменному заявлению Абонента, поданного не позднее чем за

5 (пять) дней до конца предыдущего месяца в офисе Провайдера. Оплата за услугу "Резервирование" производится до 1(первого) числа каждого резервируемого месяца по тарифам, размещенным на официальном сайте Провайдера.

3.14. В случаях принятия определенных решений правительством о предоставлении населению услуги Интернет по особым условиям, таких как не ограничение доступа к услуге Интернет в определенное время, Провайдер предоставляет услугу до определенного решением правительства времени с отсрочкой платежа за услугу на данный период. Абонент в свою очередь обязуется предпринимать все меры по оплате услуг своевременно, а в случаях отсутствия возможности своевременной оплаты из-за обстоятельств указанных в решении правительства, оплатить услугу в течение десяти дней по истечению периода указанного в решении правительства.

IV. Права и обязанности сторон

4.1. Провайдер обязуется:

4.1.1. Подключить Абонента в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора и предоставления Провайдеру всех необходимых документов.

4.1.2. Предоставлять Абоненту услуги доступа в сеть Интернет с использованием динамического, действительного для работы в сети Интернет IP-адреса, и в соответствии с условиями, описанными в настоящем договоре.

4.1.3. Уведомлять Абонента об окончании объема трафика согласно выбранного тарифного плана путем переключения Абонента на страницу Личного кабинета. При этом, для дальнейшего пользования услугой. Абонент должен подтвердить согласие использования сверхлимитного трафика.

4.1.4. Уведомлять Абонента на официальном сайте Провайдера о сроках начала и продолжительности проведения профилактических и плановых ремонтных работ, которые могут привести к нарушению нормального режима предоставления Услуг.

4.1.5. Предоставить Абоненту возможность получения бесплатных телефонных консультаций Службы технической поддержки.

4.2. Провайдер имеет право:

4.2.1. Отказать в предоставлении Услуг до внесения, а также после внесения Абонентом 100% предоплаты единовременного платежа и абонентской платы за услуги при подключении Абонента, в случае отсутствия технической возможности.

4.2.2. В одностороннем порядке отказать Абоненту в выполнении работ по подключению и предоставлении Услуг, если в заявке на подключение, а также в предоставленных Абонентом всех необходимых для подключения документах содержится недостоверная информация.

4.2.3. В одностороннем порядке изменять действующие и вводить новые тарифы, предварительно уведомив об этом Абонента за 10 (Десять) дней до их введения путем размещения информации на официальном сайте Провайдера.

4.2.4. Прекратить предоставление услуг и расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях:

- нарушения Абонентом условий настоящего договора и приложений к нему, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора;
- любых действий Абонента, повлекших за собой сбой в работе Провайдера;
- отсутствия оплаты за оказываемые Услуги в сроки, установленные договором;
- использования Услуги при организации пунктов коллективного доступа («Интернет-клубов», «Интернет-кафе», любых учебно-образовательных центров);
- использование получаемых услуг в незаконных или коммерческих целях;
- действий Абонента, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсам сетей и последующего использования такого доступа.
- отсутствия технической возможности дальнейшего обслуживания абонента

4.2.5. Отказать в передаче любой информации, распространение которой противоречит законодательству Республики Узбекистан.

4.2.6. В случае, если при подключении Абонента Провайдер установил свое коммутационное и иное оборудование, Провайдер имеет право от данного оборудования подключать других абонентов в свою сеть и/или провести определенные работы (перенос оборудования, профилактические работы и другие работы необходимые для качественного функционирования сети), оповестив Абонента заранее - за 1 рабочий день и запросив допуск на территорию Абонента и к помещению, где установлено данное оборудование. Оповещение может быть осуществлено

как в письменном, так и устном порядке с указанием даты и времени проведения работ уполномоченными лицами от Провайдера.

4.3. Абонент обязуется:

4.3.1. Оплачивать предоставляемые Услуги в сроки, установленные настоящим договором.

4.3.2. Не использовать каналы и средства связи для распространения порнографической продукции и любой другой не законной информации, а также информации наносящей вред обществу и государству.

4.3.3. В целях избежание разногласий между сторонами, Абонент берет на себя полную ответственность о неиспользовании принадлежащих ему Интернет ресурсов в лице субъекта предпринимательской деятельности (юридического лица), а также любыми другими не идентифицированными лицами. При выявлении Провайдером данного нарушения, Абоненту будет выставлена полная сумма недополученной прибыли по тарифному плану юридического лица. Данная сумма будет исчисляться от даты заключения договора между сторонами.

4.4. Абонент имеет право

4.4.1. Пользоваться консультативной и технической поддержкой при возникновении вопросов, связанных с использованием Услуг путем обращения в круглосуточную службу технической поддержки Провайдера по телефонному номеру (+99878) 113-08-08.

4.4.2. Получать информацию от Провайдера об оказанных услугах и остатке средств на лицевом счете.

4.4.3. Предъявлять претензии Провайдеру.

V. Ответственность сторон

5.1. В случае нарушения Оператором п.4.1.4. настоящего договора, Абонент вправе требовать компенсацию за период перерыва в предоставлении услуг, исходя из 1/720 части абонентской платы за месяц (но не более суммы абонентской платы за месяц) за каждый полный час перерыва в оказании услуг.

5.2. Ограничение ответственности Оператора:

5.2.1. Провайдер не несет ответственность за невозможность оказания услуг доступ в сеть Интернет, если это обусловлено:

- качеством линий связи, при помощи которых Абонент устанавливает соединение с узлом Провайдера;
- возможным ухудшением качества связи в результате негативного влияния помех от посторонних источников сигнала, вносимых в сеть Провайдера и Абонента;
- неработоспособностью оборудования или программного обеспечения Абонента, поставленного третьими лицами и используемого совместно с услугой Провайдера;
- нарушением Абонентом установленных настоящим Договором и приложениями условий.

5.3. Провайдер не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Провайдер не гарантирует возможность информационного обмена с теми лицами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

5.4. Абонент несет самостоятельную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети компании СП ООО SHARQ TELEKOM и Интернет.

5.5. Провайдер не несет ответственность за утерю абонентом аутентификационных данных, а также возможные дальнейшие последствия такой утери.

5.6. Абонент принимает на себя полную ответственность за использование Услуги.

VI. Срок действия договора и порядок его расторжения

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания регистрационного бланка и действует до тех пор, пока одна из сторон не потребует его прекращения в порядке п.6.2. настоящего договора.

6.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке любой Стороной при предварительном письменном уведомлении другой стороны за 10 (десять) дней до предполагаемой даты расторжения.

6.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке Провайдером согласно п.4.2.4. При этом, Абонент не освобождается от уплаты образовавшейся задолженности.

6.4. Договор считается расторгнутым с момента фактического завершения всех расчетов по Договору.

6.5. Провайдер вправе изменять положения настоящего Договора, принимать к нему новые или изменять действующие положения, публикуя уведомления о таких изменениях на официальном сайте Провайдера не менее чем за 10 (десять) дней до вступления таких изменений в силу.

6.6. Абонент ответственен за регулярную проверку наличия изменений на официальном сайте Провайдера. Продолжение пользования услугами спустя 10 (десять) дней после уведомления об изменении текущих положений Договора и приложений к нему рассматриваются как безоговорочное присоединение к данным положениям и согласие с ними.

6.8. Провайдер не несет ответственности за извещение или не извещение третьих лиц о расторжении договора и за возможные последствия, возникшие в результате такого предупреждения или его отсутствия.

6.9. При расторжении договора Провайдер, имеет право на возврат своего коммутационного или иного оборудования (в случае если оно было установлено). Возврат должен быть осуществлен Абонентом не позднее пяти рабочих дней.

6.10. Расторжение договора и отключение услуги из системы Провайдера осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента получения письменного заявления на отключение со стороны Абонента.

VII. Форс-мажор

7.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательства по настоящему Договору, если докажут, что это произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, и Стороны предприняли все возможные и зависящие от них меры по надлежащему исполнению своих обязанностей.

VIII. Порядок разрешения споров

8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, стороны будут стремиться по возможности решать путём переговоров и консультации между сторонами, включая претензионный порядок урегулирования.

8.2. В случаях, не достижения обоюдного согласия сторон, возникший спор рассматривается в соответствующем суде Республики Узбекистан, установленном Законодательством Республики Узбекистан.

8.3. Порядок подачи претензий.

8.3.1. Претензия может быть направлена в течении 5 (Пяти) дней со дня оказания Услуги, либо отказа от нее.

8.3.2. Претензия подлежит регистрации Провайдером и рассматривается в течение 30 (тридцати) дней.

8.3.3. Претензия должна содержать ФИО Абонента, логин, а также адрес для направления ответа. Без указания данных сведений Провайдер вправе отказаться от принятия претензии к рассмотрению.

8.3.4. В претензии Абонент обязан указать на конкретные нарушения и время, когда таковые были допущены.

8.4. При проверке претензий Провайдер устанавливает:

8.4.1. Подтверждается ли факт неоказания или ненадлежащего оказания услуги собственными данными провайдера, в том числе показаниями систем учета объема оказанных услуг, что является причиной неоказания или ненадлежащего оказания Услуг.

9.1. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны будут руководствоваться действующим законодательством Республики Узбекистан.

9.2. В случае утери Абонентом его аутентификационных данных, он должен в письменной форме подать заявление на их восстановление/смену. В заявлении Абонент должен указать Ф.И.О., логин либо номер кроссировки.

«ПРОВАЙДЕР»

СП ООО «SHARQ TELEKOM»

Адрес: г. Ташкент, Шайхантахурский район,
ул. Навои, дом 31 **р/с:** 20214 000 204

118 577 001 **Банк:** ASIA ALLIANCE BANK

МФО: 01095 **ИНН:** 203608943

ОКЭД: 61100 **Тел.:** +998-78-113-00-00

**Соглашение об уровне обслуживания Service Level Agreement (SLA)
«НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ДОСТУПА В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ ЧЕРЕЗ СЕТЬ
СП ООО "SHARQ TELEKOM"»**

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение по уровню обслуживания (Service Level Agreement – SLA)

- определяет уровни качества оказания Услуги;

- устанавливает параметры качества и гарантируемые пороговые значения этих параметров.

Услуга доступа в сеть Интернет СП ООО "SHARQ TELEKOM" по своим характеристикам не предназначена (Провайдер не гарантирует соблюдения необходимых технических параметров) для предоставления Абонентом услуг обеспечения территориально разобщенных пользователей возможностью обмена речевой информацией в режиме реального времени с использованием ресурсов сетей пакетной передачи данных Провайдера.

В случае несоответствия фактически измеренных и рассчитанных параметров диапазонам, заданным гарантированными пороговыми значениями, услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества.

2. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

Услуга предоставляется 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (плановых, внеплановых) и аварийно-ремонтных (восстановительных) работ, как на стороне Провайдера, так и на стороне Абонента.

Услуга считается доступной в полном объеме, если ее эксплуатационные характеристики, оговоренные в настоящем SLA, соответствуют гарантированным Провайдером параметрам.

Доступность Услуги (SA – Service Availability) – отношение количества минут в отчетном месяце, в течение которых Услуга была доступна, к общему количеству минут в отчетном месяце, выраженное в процентах.

Провайдер гарантирует Доступность Услуги (SA) на своей сети не менее **99%**, при полном исполнении своих обязательств, что составляет максимум **24 часа** полной недопустимости Услуги суммарно в месяц.

3. ПАРАМЕТРЫ УСЛУГИ

Провайдер гарантирует следующие нормативные параметры Услуги доступа в сеть Интернет через **сеть СП ООО "SHARQ TELEKOM"»**:

- средняя за месяц круговая сетевая задержка между любыми двумя маршрутизаторами на магистральной сети

Провайдера (Round Trip Delay) – **не более 250 мс**;

- потерянные пакеты (Packet Loss) на выходе маршрутизатора Провайдера в сторону Абонента – **не более 5%**, при мгновенном значении утилизации порта подключения – **не более 80%**.

Для определения и измерения параметров услуги применяются следующие правила: все параметры измеряются в зоне ответственности Провайдера;

- пакеты, потерянные на маршрутизаторе Абонента, и сетевые задержки на участке от порта на маршрутизаторе Провайдера до оборудования Абонента не учитываются; - сетевые задержки измеряются для пакетов с максимальным размером 128 байт.

4. ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА

Провайдер не несет ответственности перед Абонентом за перебои в предоставлении Услуг, происходящих не в зоне ответственности Провайдера, а также происходящие на стороне МЦПК АК «Узтелекома», каковы бы не были причины такого отказа и как бы долго такой отказ в предоставлении Услуг не длился.

В зону ответственности Провайдера входит вся IP сеть Провайдера, включающая узлы, соединяющие их магистральные каналы. Зона ответственности Провайдера в сторону Абонента заканчивается на порту подключения оборудования Абонента к оборудованию Провайдера.

Провайдер не гарантирует доступность хостов и сетей, не находящихся под его управлением.

5. УРОВНИ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ

5.1 Определение полностью доступной Услуги

Услуга доступа в сеть Интернет является «**Полностью доступной**», если Абонент может использовать Услугу в полном объеме, в рамках ее определенных параметров (см. раздел 3 настоящего Соглашения).

5.2 Определение частично доступной Услуги

Услуга является «**Частично доступной**», если Абонентом может использоваться определенные услуги возможности, но имеет место одно из следующих условий:

- среднемесячное значение сетевой задержки превышает 250 мс; -
- среднемесячное значение потерянных пакетов превышает 5%.

5.3 Определение полной недоступности Услуги

«**Полная недоступность услуги**» определяется как случай, когда Абонент не может передать или получить пакеты IP из за отказа сервисов Провайдера на более чем 15 (пятнадцать) последовательных минут, исключая простои сервиса, связанные с профилактическими (плановыми/внеплановыми) работами, как на стороне Провайдера, так и на стороне МЦПК АК «Узтелекома».

Состояние Услуги, описанное в п.п. 5.2. и 5.3. настоящего Соглашения является основанием для обращения Абонента по контактному телефону и электронной почте в Коммерческий департамент Ответственному менеджеру Провайдера за открытием «Уведомления о неисправности» или в Службу Технической Поддержки.

6. ПЛАНОВЫЕ, ВНЕПЛАНОВЫЕ И АВАРИЙНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

6.1 Плановые ремонтные работы

Провайдер может проводить плановые профилактические измерения ремонтно-настроечные работы, техническое обслуживание, модернизацию или совершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги.

Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как недоступность, и не будут служить основанием для заявления Абонентом своих прав на получение перерасчета оплаты.

Плановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени, определенном в п.п. 6.4. настоящего Соглашения.

6.2 Внеплановые ремонтные работы

К ним относятся случаи, когда требуется проведение внеплановых измерений, ремонтно-настроечных работ на сети Провайдера (например, предаварийное состояние услуги), в результате которых возможно временное ухудшение качества предоставляемой Услуги или полное ее приостановление.

Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением внеплановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Абонентом своих прав на получение перерасчета оплаты. Внеплановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени, определенном в п.п. 6.4. настоящего Соглашения.

6.3 Уведомление о проведении плановых и внеплановых ремонтных работ

Провайдер должен уведомить Абонента о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 2 (два) рабочих дня до начала работ.

Провайдер должен уведомить Абонента о проведении любых внеплановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 1 (одни) сутки до начала работ. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Абонента, а также в случаях, когда Провайдер не может соблюсти указанный срок.

6.4 Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых и внеплановых ремонтных работ При наличии технической возможности плановые или внеплановые ремонтные работы производятся в интервалах времени 13:00 до 14:00 и 21:00 до 06:00 (Ташкентское время).

6.5 Аварийные ремонтные работы

Авария – состояние, при котором выбранные для контроля параметры качества вышли за установленные пределы в результате нарушения режима и/или условий работы оборудования, при помощи которого обеспечивается предоставление Услуги.

Аварийные ремонтно-восстановительные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуг, при обнаружении ухудшения параметров качества предоставляемой Услуги или когда существенные

ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии или при полном ее прекращении предоставления в связи с неполадкой.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением аварийных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 2 (двух) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Абонентом своих прав на получение компенсации.

О проведении таких работ Абонент должен будет уведомлен по запросу, в возможно кратчайшие сроки. Сами работы, по возможности, будут планироваться на время, когда это может нанести наименьшие потери Абоненту.

6.6 Резервирование

При проведении любых плановых, внеплановых или аварийно-восстановительных работ, Провайдер, при наличии возможности, принимает максимальные меры по сохранению гарантированного уровня качества предоставляемой Услуги за счет переключения на резервное оборудование и/или организации обходных путей на время проведения таковых работ.