

«01» апреля 2014 г.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

ЗАО «ОнНет комьюникейшнс».

(Действуют с 01.04.2014 г. С указанной даты все редакции Общих условий оказания услуг связи, действовавшие до 01.04.2014 г. утрачивают силу)

1. Введение

Услуги связи ОнНет комьюникейшнс (далее Услуги), оказываются ЗАО «ОнНет комьюникейшнс» (далее Оператор) согласно заключенному с Клиентом Договору об оказании услуг связи, а также действующим Общим условиям и соответствующим лицензиям.

В Общих условиях содержится описание (определение) Услуг, их эксплуатационные характеристики, особенности их предоставления и иные необходимые для оказания Услуг сведения, а также применяемые тарифы.

Общие условия являются документом, разрабатываемым Оператором. Они могут быть изменены и/или дополнены по усмотрению Оператора. С момента введения в действие изменений отдельных положений Общих условий изменяемые положения предыдущих Общих условий автоматически теряют силу. Клиент уведомляется об изменениях (дополнениях) Общих условий в порядке, установленном заключенным Договором об оказании услуг связи.

Клиенту, заключившему договор на предоставление услуг связи, выделяется дополнительно без оплаты один электронный почтовый ящик объемом 10 Мб для обмена корреспонденцией, идентификатор (login) и пароль (password) которого выбирается самостоятельно Клиентом.

Услуги, перечень которых приведен в настоящих Общих условиях, подразделяются на две категории:

Основные услуги - это услуги связи, оказываемые Оператором на основании действующих лицензий. Конкретные услуги этой категории, оказываемые Клиенту, определяются в Бланках заказа, являющихся частью Договора. При заключении Договора об оказании услуг связи Клиент должен заказать хотя бы одну услугу из этой категории.

Дополнительные услуги - это услуги, дополняющие основные. Они, как правило, не требуют оформления Бланка заказа. Такие услуги предоставляются Клиенту на основании его письменной заявки.

Оператор имеет право отказать Клиенту в предоставлении тех или иных Услуг Связи (услуг первой категории), перечисленных в Общих условиях, только в тех случаях, когда отсутствует техническая возможность их оказания.

В таких случаях стороны могут договориться (путем заключения дополнительного соглашения к Договору оказания услуг) об организации Оператором доступа к таким услугам (в том числе строительства Оператором линий доступа).

В случае возникновения у Клиента потребности в Услуге Связи, которая не указана в Общих условиях, но ее предоставление Оператором возможно на основании имеющихся лицензий, стороны, при наличии технической возможности оказания такой Услуги, должны оформить Дополнительное соглашение к Договору об оказании услуг связи, регулирующее условия оказания такой услуги.

Клиент не вправе перепродавать Услуги третьим лицам. При оказании Услуг зона ответственности Оператора распространяется до интерфейса предоставленной Клиенту в соответствии с данными Общими Условиями Услуги, при условии, если на Клиента не возложена обязанность по согласованию используемых для оказания Услуги сетей третьих лиц, или если Клиент самостоятельно не организует линию доступа.

Все тарифы, приведенные в Общих Условиях, выражены в рублях РФ и не включают в себя НДС и другие косвенные налоги. В случае, если по Соглашению сторон, выраженному в письменной форме, Клиенту установлен индивидуальный тариф, отличающийся от указанного в настоящих Общих условиях, либо услуга, оказываемая Клиенту в настоящих Общих условиях не указана, тариф за такую услугу устанавливается также в рублях РФ.

2. Термины и определения.

ТфОП – телефонная сеть общего пользования;

ЧНН - Час наибольшей нагрузки - период суток, в течение которого нагрузка имеет наибольшее значение;

АТС – Автоматическая телефонная станция;

Узел доступа – Объект сети Оператора, где установлено узловое оборудование, предназначенное для непосредственного предоставления Услуг Клиентам. В пределах действия заказываемых на узле доступа интерфейсов Услуги предоставляются без организации соответствующих линий доступа.

Линия доступа – Линия связи от места предоставления Услуги до узла доступа (физические или логические каналы), обеспечивающая предоставление Услуг вне зоны действия заказываемых Клиентом интерфейсов;

Эрланг – Единица измерения нагрузки на линию связи, определяется как временная доля использования линии по отношению ко всему отчетному (рассматриваемому) периоду.

UTP – Unshielded Twisted Pair, неэкранированная витая пара, обычно выпускается в виде двухпарного и четырехпарного кабеля;

ISDN – Цифровая телефонная связь с интеграцией услуг;

ЛВС – Локальная вычислительная сеть.

3. Голосовые услуги.

3.1. Общие положения.

К голосовым услугам относятся услуги местной, междугородной и международной телефонной связи.

Услуги местной и зонавой связи оказываются Клиенту на основании соответствующих лицензий Оператора на предоставление услуг местной телефонной связи и межоператорских договоров. Доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи осуществляется через любого оператора дальней связи, с которым у ЗАО «ОнНет комьюникейшнс» заключены соответствующие договоры.

Голосовые услуги позволяют любому абоненту проводить разговоры по телефонным линиям ТФОП и устанавливать соединение с абонентом любого географического и внегеографического региона.

Местная связь – это услуга коммутируемой телефонной связи, обеспечивающая вызовы абонентов в городе Санкт-Петербурге.

Междугородная и международная связь – услуга коммутируемой междугородной и международной телефонной связи, обеспечивающая вызовы прямым набором телефонного номера вызываемого абонента в более, чем 290 стран по стандартной зонавой кодировке, и осуществляемая посредством терминирования голосовых вызовов на стыках с операторами ТФОП, имеющими соответствующие лицензии.

Местные, международные и междугородные вызовы тарифицируются на поминутной основе, в зависимости от географических зон, к которым принадлежит вызываемая сторона.

Предоставление линии Оператором включает в себя подготовку точки подключения Клиента на узловой АТС Оператора, организацию в случае необходимости стандартной телефонной проводки кабелем УТР длиной до 85 метров от оконечных устройств Оператора. В случаях расположения Клиента вне сети Оператора, необходима дополнительная организация линии доступа. Линия доступа может быть организована самостоятельно Клиентом или Оператором при дополнительном заказе такой Услуги в соответствии со специальным разделом Общих условий. Стандартным интерфейсом является интерфейс а/б.

Клиент обязан соблюдать приведенные ниже нормативные требования по нагрузке (трафику) на линии связи: нагрузка на одну телефонную линию Оператора не должна превышать 0,2 Эрланга; при превышении указанного лимита (в том числе при организации серийных телефонных линий) или использовании на телефонных линиях концентрирующего оборудования (например, АТС, модемный пул), Клиент соглашается оплачивать абонентскую плату за такие линии пропорционально увеличению нагрузки или заказать необходимое количество дополнительных линий Оператора. Нагрузка на одну соединительную линию от АТС Клиента до узловой АТС Оператора не должна превышать 0,7 Эрланга. Соединительные линии предоставляются и оплачиваются Клиентом в рамках предоставления интерфейсов ISDN. При систематическом невыполнении Клиентом указанных нормативных требований по нагрузке Оператор имеет право с предварительным уведомлением приостановить предоставление Услуг. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного согласия Клиента выполнить нормативные требования по нагрузке. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора. Приостановка предоставления Услуг не освобождает Клиента от уплаты фиксированных платежей за все время приостановки предоставления Услуг.

Указанные нормативные требования рассчитываются в ЧНН – для периода с 10 00 до 18 00 в рабочие дни. Нагрузка 0,1 Эрланг примерно соответствует 1050 минутам входящих и исходящих вызовов ГТС на линию в месяц.

Клиент соглашается при использовании им АТС на линиях Оператора, нести ответственность за несанкционированный доступ к Услугам, произошедший вследствие использования функции прямого доступа в систему (Direct Inward System Access – DISA), открытой или заказанной Клиентом.

3.2. Телефонные линии.

Телефонные линии с городским номером обеспечивают Клиенту набор услуг, предоставляемых телефонной сетью общего пользования (ТФОП), включая междугородные и международные вызовы. Телефонные линии предоставляются по отраслевым нормам. Клиент оплачивает установку телефонной линии и фиксированную ежемесячную абонентскую плату. Исходящие мобильные, международные и междугородные вызовы оплачиваются отдельно.

Многоканальные городские номера с удобным для запоминания номером обеспечивают эффективную работу отделов сбыта, снабжения, различных операторских служб. Клиенту не приходится перебирать список номеров Вашей компании в поисках свободного, все звонки поступают на один номер, который может быть дан в рекламу, и далее звонки распределяются по свободным каналам.

Предоставление телефонных линий (цены указаны без учета НДС)	
Подключение номера ГТС (выбор номера осуществляется на сайте компании www.onnet.su)	от 1 000 руб.
Подключение линии по медной паре*	1 000 руб.
Абонентская плата за каждую линию, включая безлимитный город	550 руб./месяц

* Подключение линии возможно при наличии минимум одного номера ГТС ОнНет комьюникейшнс.

Местная связь (цены указаны без учета НДС)	
Местные исходящие вызовы	бесплатно
Звонки на мобильные СПб и ЛО	1,5 руб./мин.

Исходящие междугородные, международные вызовы оплачиваются отдельно, в соответствии с условиями оказания услуг операторов дальней связи, с которыми у ЗАО «ОнНет комьюникейшнс» заключены соответствующие договора, обеспечивающие пропуск трафика.

4. Услуги Интернет

4.1. Общие положения.

Услуги Интернет позволяют Клиенту получить быстрый обмен электронными сообщениями, доступ к различным страницам или серверам сети, получить дополнительные услуги, такие как создание собственных WEB-страниц, WWW и FTP-серверов, и регулярно получать новости. Услуги Интернет оказываются Клиенту на основании соответствующих лицензий Оператора на предоставление телематических услуг (служб).

4.2. Подключение к сети Интернет.

Подключение к сети Интернет по выделенной линии обеспечивает постоянное соединение Хоста клиента с портом узла сети Интернет, с получением постоянного доступа к ресурсам Интернет на скорости до 100 Мбит/сек по технологии **Ethernet**.

Включение по технологии **Ethernet** производится кабелем UTP 5-ой категории, если точка подключения Хоста удалена от узла доступа не более, чем на 100 метров.

Клиент должен самостоятельно определить права доступа к своим информационным ресурсам для обеспечения необходимого уровня конфиденциальности. Клиент самостоятельно несет ответственность за последствия, вызванные действиями кодов вредоносного программного обеспечения или третьих лиц.

Инсталляционная и ежемесячная плата за услугу зависят от пропускной способности выделенной линии и применяемой схемы расчета и не учитывают организующую в случае необходимости (удаление Хоста более 100 м при подключении по технологии **Ethernet**) линию доступа соответствующей пропускной способности от Хоста Клиента до узла доступа Оператора. Линия доступа может быть организована самостоятельно Клиентом или Оператором при дополнительном заказе такой Услуги в соответствии со специальным разделом Общих условий.

Стоимость инсталляции (цены указаны без учета НДС)	
при длине кабельной трассы менее 100 м.	1 000 руб.
при длине кабельной трассы более 100 м.	Цена договорная

Абонентская плата при безлимитном доступе в Интернет (руб. / месяц без учета НДС)							
Тарифный план	unlim1	unlim4	unlim6	unlim8	unlim10	unlim20	unlim40
Скорость доступа в Интернет, Мбит/сек.	1	4	6	8	10	20	40
Абонентская плата	1000	2000	3000	4000	5000	10000	15000

Примечание: В стоимость всех вышеуказанных услуг не входят какие-либо работы по монтажу кабельной сети в помещении офиса.

4.4. Поддержка Первичной/Вторичной зон DNS на сервере Оператора.

Регистрация доменного имени в RU-CENTER является формальным административным действием. Для обеспечения работы доменного имени в сети Клиент, либо Оператор обязаны использовать т.н. базу данных доменных имен. Эта база данных реализуется на серверах, где прописывается соответствие доменного имени и IP-адреса сервера. По требованию RU-CENTER необходимо поддерживать первичную и вторичную записи зон DNS. Клиент вправе решать, кто будет поддерживать эти зоны и в каких комбинациях. Ведение зон DNS может предоставляться только как дополнение к остальным услугам Интернет. Клиент обязан обеспечить функционирование сервера DNS (для случая ведения Клиентом первичной DNS) до начала оказания Услуг со стороны Оператора.

4.5. Выделение и поддержка IP-адресов.

Выделение внешних IP-адресов необходимо для взаимодействия оборудования в сети связи Оператора по протоколам семейства IP версии 4 (IPv4). Клиент вправе заказать у Оператора услугу по поддержке IP-сетей/IP-подсетей. Выделение публичных IP-адресов осуществляется в соответствии с требованиями международных руководящих документов отрасли (RFC791, RFC917, RFC950, RFC1009, RFC1060 и др.), требованиями Регламента выделения и назначения адресов IPv4 в сервисном регионе RIPE NCC (ripe-368) и предоставляется только как часть Услуг "Подключение к сети Интернет (выделенные линии)". В рамках данной услуги возможно осуществление:

- Поддержки сетей класса C (256 IP-адресов).
- Поддержки IP-подсетей на 64 и 128 IP-адресов.
- Поддержки IP-подсетей на 16 и 32 IP-адреса.
- Поддержки IP-подсетей на 8 IP-адресов.

При заказе услуги "Выделенная линия" Клиенту, при выделении одного внешнего IP-адреса, с которого непосредственно осуществляется доступ для выхода во всемирную сеть Интернет, выделяется IP-подсеть из 4 последовательных внешних IP-адресов, начиная с указанного в Акте сдачи-приемки.

Следует учитывать, что в выделяемом блоке внешних IP-адресов в служебных целях протокола IP используются для адресации первый адрес диапазона (адрес IP-сети/IP-подсети, указанный в Акте сдачи-приемки) и последний адрес диапазона (широковещательный адрес), а предпоследний адрес диапазона используется для адресации шлюза со стороны Оператора. Таким образом, в выделяемой IP-сети/IP-подсети, Клиенту доступно для адресации N-3 внешних IP-адреса, где N - размер подсети.

Выделение, регистрацию и обновление данных по частным IP-адресам, использованию NAT, Клиент осуществляет самостоятельно на основании требований международных документов (RFC1918, RFC2993, RFC3330, ripe-368).

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата,
---------------------	-----------------------------	--

		руб.
Поддержка IP-сетей класса C (256 IP адресов)	2400	2400
Поддержка IP-подсетей на 64 и 128 IP адресов	1200	1200
Поддержка IP-подсетей на 16 и 32 IP адреса	600	600
Поддержка IP-подсетей на 8 IP адресов	300	300
Выделение одного дополнительного IP-адреса	150	150
Выделение 1 IP-адреса	0	0

4.6. Условия приостановки услуг Интернет:

Оператор может в любое время приостановить предоставление услуг или доступ к определенным услугам пользователю незамедлительно, сопроводив это соответствующим мотивированным уведомлением, по следующим причинам и основаниям:

4.6.1. Ограничения на информационный шум (спам):

- Если производится массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.
- Если используются собственные или предоставленные информационные ресурсы (почтовые ящики, адреса электронной почты, страницы WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении массовой рассылки, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.
- Если осуществляется деятельность по техническому обеспечению рассылки спама.

4.6.2. Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Интернет, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

4.6.3. В ряде случаев от Клиента требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Интернет. При этом Клиент не должен:

- Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.
- Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Интернет.
- Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.
- Небрежно относиться к конфиденциальности собственных идентификационных реквизитов (в частности, паролей и прочих кодов авторизованного доступа), что может привести к использованию тех или иных ресурсов третьими лицами от имени данного пользователя (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

5. Дополнительные услуги по организации доступа.

Услуги по организации доступа к Услугам сети Оператора заказываются в тех случаях, когда удаление точки предоставления заказанных Клиентом Услуг от ближайшего узла доступа Оператора выходит за установленные нормы, которые определяются в соответствующих разделах Общих условий, или в случае, когда предоставление права оказания Услуг на территории, где располагается точка подключения Услуги, осуществляется третьими лицами на возмездной основе. Линии доступа организуются по физическим цепям телефонных кабелей (xDSL) или оптоволоконным каналам, как в имеющихся сетях связи, так и вновь строящихся.

Проведение любого строительства новых кабельных участков производится по техническим условиям собственников кабельной канализации и в соответствии с принятыми в этих организациях процедурами.

Тарифы, минимальные сроки предоставления услуги и иные спецификации определяются по соглашению Сторон и указываются в соответствующем Бланке заказа.

В случаях, когда после подписания Бланка заказа возникает необходимость выполнения дополнительных работ, не предусмотренных при подписании Бланка Заказа (ликвидация провалов кабельной канализации, обходные участки и другие непредвиденные работы), Клиент обязуется оплачивать увеличенную стоимость единовременных и ежемесячных услуг по предоставлению доступа соразмерно увеличению стоимости производимых Оператором работ, при этом Клиент вправе потребовать соответствующие документы, подтверждающие увеличение стоимости строительства.

При возникновении необходимости проведения таких непредвиденных работ, Оператор направляет Клиенту соответствующее уведомление с указанием новых сроков подачи Услуг и расчета новой стоимости услуг по организации доступа. Если увеличение стоимости составит более десяти процентов, Клиент вправе отказаться от заказанных по такому Бланку заказа Услуг без оплаты каких-либо штрафов, погасив фактически понесенные затраты Оператором. В случае такого отказа Клиент должен направить Оператору соответствующий ответ в течение пяти календарных дней со дня получения от Оператора предусмотренного уведомления. Если в указанный срок Клиент не направит Оператору своего ответа с отказом, указанное в уведомлении Оператора увеличение стоимости услуг по организации доступа считается принятым обеими сторонами.

6. Интеллектуальные услуги связи.

6.1. Виртуальный офис - услуга, позволяющая повысить Вашу доступность для клиентов, не ограничивая свободу собственных действий:

- многоканальный виртуальный номер (не привязан к местоположению Вашего офиса);
- сервис переадресации;
- корпоративный факс-сервер дает возможность получать факс-сообщения, пришедшие на номер Вашего телефона, и пересылать их на адрес Вашей электронной почты;
- автоответчик и автосекретарь с возможностью донатора на внутренние номера после приглашения.

Виртуальный офис (цены указаны без учета НДС)	
Подключение услуги Виртуальный офис	бесплатно
Подключение номера ГТС	от 1 000 руб.
Абонентская плата за услугу Виртуальный офис	700 руб./месяц
Переадресация звонка на номера ГТС СПб	0,50 руб./мин.
Переадресация звонка на мобильные СПб и ЛО	1,5 руб./мин.
Переадресация звонка на SIP устройства	бесплатно

6.2. Виртуальная АТС — это цифровая мини-АТС, позволяющая оптимизировать рабочий процесс организации с помощью удобных функций, без установки дополнительного оборудования в Вашем офисе. К ним можно отнести:

- многоканальный телефонный номер (количество одновременных звонков не ограничено);
- внутренние сокращенные номера;
- корпоративный факс-сервер для получения факсов по электронной почте;
- перенаправление входящих звонков на другие номера, либо корпоративный факс-сервер;
- перехват звонков;
- возможность организации слаженного рабочего процесса в удаленных офисах, при наличии в них подключения к Интернет;
- интерактивное голосовое меню;
- постановка звонков в очередь;

К преимуществам виртуальной АТС можно отнести снижение затрат на приобретение оборудования и их отсутствие на содержание и модернизацию.

Виртуальная АТС (цены указаны без учета НДС)	
Подключение услуги Виртуальная АТС (конфигурация VPS0,5)	2 000 руб.
Подключение номера ГТС	от 1 000 руб.
Абонентская плата за услугу Виртуальная АТС	700 руб./месяц
Местные исходящие вызовы	0,50 руб./мин.
Звонки на мобильные СПб и ЛО	1,5 руб./мин.
Настройка оборудования Клиента производства Lynksys или Polycom+	500 руб/порт

Услуга Виртуальной АТС представляет собой выделенный виртуальный сервер, которым, при желании, клиент вправе управлять полностью самостоятельно. Это дает возможность клиенту интегрировать Виртуальную АТС с решениями третьих производителей, например CRM или более тонко настраивать информационные потоки предприятия в соответствии с существующими требованиями.

6.3. Виртуальный выделенный сервер.

VPS (Virtual Private Server) — виртуальный выделенный сервер; техническое решение, близкое по возможностям к выделенному серверу, но по значительно более выгодной цене. По сравнению с виртуальным хостингом VPS обладает большим объемом ресурсов и значительно более широкими техническими возможностями. Это позволяет разместить на нем достаточно крупные и нестандартные проекты, например:

- создания удаленного сервера баз данных 1С, DNS, WWW, FTP или любого другого сетевого сервиса;
- организации офисной почты или объединения несколько офисов с помощью VPN;
- организация сервера терминального доступа для выноса важной бизнес-информации из офиса в датацентр с гарантированным питанием, доступом в интернет и надежным дисковым хранилищем;
- организация собственной виртуальной АТС любой мощности.

Абонентская плата при безлимитном доступе в Интернет (руб. / месяц без учета НДС)							
Тарифный план	VPS0,5	VPS1	VPS2	VPS3	VPS4	VPS5	VPS6

Объем оперативной памяти в Мб	512	1024	2048	3072	4096	5120	6144
Объем дискового пространства в Гб	10	20	40	80	160	320	640
Скорость подключения к Интернет, Мб/сек	1	2	3	4	5	6	10
Установочная плата	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000
Абонентская плата	700	1000	2000	3000	4000	5000	6000

Виртуальный выделенный сервер подключается к сети Интернет без учета трафика и с выделением внешнего IP-адреса.

6.4. Поддержка интеллектуальных услуг связи.

Первоначальная стандартная настройка конфигурации интеллектуальных услуг осуществляется оператором в соответствии с техническим заданием клиента в момент подключения. Стандартная настройка включает в себя до 10 настраиваемых элементов, не включая работу по согласованию и подключению сервисов третьих организаций (посредников и других операторов)

Последующие изменения конфигурации осуществляются Клиентом самостоятельно через предоставленный интерфейс управления, либо Оператором по заявке клиента на платной основе:

Стоимость поддержки интеллектуальных услуг связи (цены указаны без учета НДС)	
Единовременное внесение изменений	100 руб. за один элемент
Согласование и подключение сервисов третьих организаций	от 500 руб. за один сервис
Настройка оборудования Polycom, Linksys, Yealink, приобретенного у третьих организаций	от 500 руб. за порт
Настройка оборудования других производителей, приобретенного у третьих организаций	не осуществляется
Настройка софтбонов	не осуществляется
Заявки и консультации по техническим вопросам	Через систему обработки заявок

7. Общий раздел.

7.1. Дополнительные услуги:

Помимо услуг, описанных в соответствующих разделах Общих Условий, Клиент может получить следующие услуги:

7.1.1. Переоформление услуг на правопреемника.

При возникновении необходимости в переоформлении предоставляемых услуг связи на правопреемника, Клиент должен прислать соответствующий письменный запрос с указанием наименования нового юридического лица, его реквизитов, переоформляемых услуг, а также подтвердить универсальное правопреемство. Клиент вправе переоформить все услуги, предоставленные ему, либо их часть. Переоформление услуг производится посредством подготовки соответствующего дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи, заключаемого с правопреемником.

7.1.2. Изменение технических спецификаций предоставляемых услуг.

При возникновении необходимости со стороны Клиента в переносе услуги (услуг) по другому адресу, либо в замене технических спецификаций оказываемых Услуг, Клиент должен прислать письменную заявку с четкой формулировкой своих потребностей. На основании этой заявки Оператор выполняет изыскание технической возможности соответствующего изменения технических спецификаций и уведомляет Клиента о возможности или невозможности таких действий, а также о стоимости работ, которые возникнут при этом. При подтверждении Клиентом такого заказа, оформляется соответствующее Дополнительное соглашение.

В общем случае стоимость изменения технических спецификаций определяется как разница между стоимостями исходной и итоговой услуг (при замене услуги на более дорогую), определяемых из соответствующих разделов Общих условий и/или стоимости использования того или иного интерфейса. При необходимости, дополнительно к этому Клиент должен оплатить стоимость услуг доступа, требуемых для реализации такого изменения. Указанный в Общих условиях тариф не учитывает эти величины и определяется только необходимостью в проведении соответствующих работ специалистов технической службы.

7.1.3. Предоставление подробного отчета об оказанных услугах за отчетный период.

При возникновении потребности в получении такой услуги, Клиент должен прислать письменную заявку с гарантией оплаты с подробным указанием, за какие Услуги, предоставленные ему, он хотел бы получать подробный отчет.

Часть информации, входящей в подробный отчет, свободно доступна для Клиента и представлена на сайте Оператора <http://www.onnet.su>.

При заказе отчета по голосовым услугам в нем могут указываться все услуги, предоставленные Клиенту, с соединениями по каждой из них, включая дату, время соединения, набираемый номер, длительность соединения, тариф за соединение и общую стоимость соединения.

При заказе отчета по услугам Интернет, в нем могут указываться все услуги, предоставленные Клиенту, с указанием объема переданного, полученного трафика за отчетный период. В случае коммутируемого доступа предоставляется информация только о количестве минут сеансового доступа.

Наименование услуги	Стоимость, руб.
Переоформление услуг на правопреемника при реорганизации Клиента.	1000
Изменение технических спецификаций услуг, предоставленных Клиенту.	720
Предоставление подробного отчета об услугах, ежемесячно.	150

7.2. Скидки при перерывах в связи.

В случае временного прекращения предоставления Услуг связи без предварительного уведомления на период свыше 60 минут или с предварительным уведомлением, но на период свыше 3 часов за месяц, Клиент имеет право на перерасчет фиксированных платежей за данный месяц из расчета 0,6 % за каждый час прекращения предоставления Услуг, но не более 50% от суммы фиксированных платежей.

7.3. Порядок погашения задолженности Клиента.

Сумма произведенного Клиентом платежа, независимо от указанного в платежном документе назначения и недостаточная для исполнения денежного обязательства полностью, погашает его в следующем порядке:

- издержки Оператора по получению исполнения;
- платежи в счет обеспечения обязательств (штрафы, пени, отступное и т.д.);
- оплата за оказанные Услуги в хронологическом порядке, причем задолженность погашается в порядке перечисления Услуг в счетах-фактурах;
- авансовая оплата по единовременным счетам.

7.4. Цена за повторное включение:

Оператор оставляет за собой право требовать уплаты Клиентом инсталляционной платы за повторное включение линий (каналов) в размере 600 руб. и в случае отказа Клиента от ее оплаты, в одностороннем порядке расторгнуть Договор.