

UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИНТЕРНЕТ-СВЯЗИ, БЕСПРОВОДНОЙ ИНТЕРНЕТ-СВЯЗИ (WI-FI) И ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

1. УСТАНОВКА, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

1.1. Условия предоставления услуги

- 1.1.1. Компания Baltmeta обеспечивает установку, предоставление и обслуживание услуги Интернета или передачи данных до точки входа, включая качественную работу конечного оборудования Baltmeta, т. е. компания Baltmeta не несет ответственности за неполадки в функционировании услуги, если они возникают по причине некачественного функционирования компьютерной сети или используемого оборудования Клиента.
- 1.1.2. Клиент обязуется обеспечить, чтобы в течение периода предоставления услуг у него имелись все необходимые разрешения, которые могут потребоваться для предоставления Услуг в указанном месте предоставления Услуг, и обязуется за свой счет обеспечить, чтобы компании Baltmeta не препятствовали (не запрещали) реализовать технические возможности для предоставления Услуг в выбранном Клиентом месте предоставления Услуг. Это условие считается обязательным условием предоставления Услуг Клиенту.
- 1.1.3. Используемое Клиентом оборудование должно быть исправным и иметь корректно установленное программное обеспечение. В противном случае компания Baltmeta не несет ответственности за неполадки, возникшие при установке программного обеспечения, необходимого для поддержания связи.
- 1.1.4. В случае предоставления услуги беспроводного интернета (WI-FI) Клиент принимает на себя ответственность за нераскрытие пароля третьим лицам. Компания Baltmeta не несет ответственности за проникновение в сеть Клиента и за любые убытки, возникшие вследствие раскрытия пароля третьим лицам.
- 1.1.5. Запросы на смену пароля беспроводной сети принимаются только с электронного адреса уполномоченного представителя.
- 1.1.6. Пропускная способность и радиус действия беспроводной сети зависят от настроек оборудования беспроводной сети, от характеристик здания и других окружающих условий.
- 1.1.7. Неисправности, возникшие не по вине Клиента, в сети Baltmeta устраняются бесплатно.
- 1.1.8. Устранение неисправностей, возникших в сети Baltmeta по вине Клиента, осуществляется за плату, утвержденную в Заказе.
- 1.1.9. В случае обнаружения неисправностей в сети и/или оборудовании, принадлежащем Клиенту, за прибытие на место предоставления Услуги взимается плата, утвержденная в Заказе.
- 1.1.10. Услуги Интернет-связи, беспроводной Интернет-связи (WI-FI) и передачи данных не включают в себя прокладку сетевого кабеля. Услуга беспроводного Интернета (WI-FI) не включает интернет-трафик.

1.2. Адрес предоставления услуги

- 1.2.1. Клиент не имеет права самовольно изменять место предоставления услуги, и обязан заранее уведомить компанию Baltmeta об изменениях за 30 дней.
- 1.2.2. В случае изменения адреса Клиента, по которому предоставляются Интернет-услуги, компания Baltmeta не гарантирует, что услуги будут предоставляться на тех же условиях, что и до этих изменений.
- 1.2.3. В случае если по новому адресу Клиента нет возможности предоставлять услуги такого же качества по той же цене, Стороны должны подтвердить новый Заказ на новых условиях.
- 1.2.4. Расходы компании Baltmeta, связанные с изменением адреса предоставления услуг, сумма которых превышает 50 евро, возмещаются Клиентом.

1.3. Конечное оборудование

- 1.3.1. В период предоставления Услуги Клиенту запрещается осуществлять ремонт или модифицировать оборудование связи Baltmeta.
- 1.3.2. Клиент должен обеспечить надлежащие условия использования оборудования Baltmeta и бесперебойное электропитание оборудования Baltmeta на месте установки услуги.
- 1.3.3. В течение гарантийного срока обслуживания неисправности Конечного оборудования, возникшие не по вине Клиента или третьих сторон, устраняются бесплатно. Если нет возможности заменить неисправное Конечное оборудование оборудованием того же производителя и той же модели, компания Baltmeta имеет право заменить неисправное оборудование другим равноценным Конечным оборудованием. Срок гарантийного обслуживания на замененное Конечное оборудование не устанавливается.
- 1.3.4. В случае отказа от предоставления услуг принадлежащее Baltmeta конечное оборудование должно быть за счет

Клиента доставлено в один из офисов компании Baltmeta, расположенных в Вильнюсе на ул. Панерю, 26, в Каунасе на пр. Саванорю, 178А, в Клайпеде на шоссе Шилутес, 2–517 или, в отдельных случаях, его возвращают прибывшему инженеру. Передаваемое оборудование должно быть в том же состоянии, в каком оно было при передаче Клиенту в начале предоставления услуги, с учетом его естественного износа. Если передаваемое оборудование не соответствует этим условиям, Клиент обязуется возместить компании Baltmeta понесенные ею убытки.

2. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНТЕРНЕТА (SLA)

2.1. Таблица параметров услуги Интернета и передачи данных по Соглашению SLA

	Стандартное Соглашение SLA	Расширенное Соглашение SLA
Время реакции на инцидент (в рабочее/нерабочее время)	2/4 час.	1/2 час.
Время реакции на RFC, RFI	4 час.	2 час.
Время устранения неисправностей (в рабочее/нерабочее время)	4/24 час.	4/8 час.
Время решения RFC, RFI в рабочее время	8 час.	4 час.
Среднемесячная задержка прохождения пакетов в Литве	15 мсек	15 мсек
Потеря пакетов не более	0,1 %	0,1 %
Внесение изменений или предоставление информации в рабочие дни	8:00–17:00 час.	8:00–17:00 час.
Время регистрации неисправностей	Круглосуточно по номеру +370 700 800 88 или по электронной почте pagalba@balt.net	

2.2. Таблица параметров услуги беспроводного интернета (WI-FI) по Соглашению SLA

	WI-FI SLA	WI-FI PRO SLA
Время реакции на инцидент (в рабочее/нерабочее время)	4/- час.	2/8 час.
Время устранения неисправностей (в рабочее/нерабочее время)	8/- час.	4/24 час.
Время решения RFC, RFI в рабочее время	8 час.	4 час.
Внесение изменений или предоставление информации в рабочие дни	8:00–17:00 час.	8:00–17:00 час.
Время регистрации неисправностей	Круглосуточно по номеру +370 700 800 88 или по электронной почте pagalba@balt.net	
Прибытие на место предоставления услуги	От 39 евро*	бесплатно

*Расценка применяется в пределах городов Вильнюс, Каунас и Клайпеда.

3. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 3.1. Компания Baltmeta не проверяет и не несет ответственности за законность установленного Клиентом программного обеспечения, за его совместимость с параметрами предоставляемой услуги и с другим программным обеспечением.
- 3.2. Клиент несет полную ответственность за заявленные к компании Baltmeta претензии и иски третьих сторон в отношении действий Клиента при использовании услуги Baltmeta; если Baltmeta определяет, что Клиент при использовании услуги нарушает права других лиц, законы или международные соглашения, компания Baltmeta имеет право немедленно прекратить предоставление услуги.
- 3.3. Не считается ненадлежащим оказанием услуги по вине компании Baltmeta и не считается снижением доступности услуги, если:
 - 3.3.1. сбои в оказании услуги вызваны действиями клиента или программным обеспечением клиента, неполадки в функционировании услуги вызваны несанкционированным входом в систему или хакерскими атаками (англ. hacking);

- 3.3.2. сбой в оказании услуги вызваны массовой рассылкой рекламных сообщений или информации (англ. spam);
- 3.3.3. проводится плановое профилактическое обслуживание системы, неполадки вызваны факторами, независящими от воли Baltmeta, обстоятельствами непреодолимой силы (Force Majeure).
- 3.4. Если цена дополнительных работ или услуг не превышает 50,00 Eur без НДС, доверенное лицо клиента обязуется принять дополнительные заказанные работы или услуги без отдельной предварительной письменной договоренности.