

## 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.