

Порядок расчетов за услуги “2КОМ”

Определения

1. **Абонент** – пользователь услугами связи на основании Договора и соответствующих Правил с выделением уникального кода идентификации
2. **Услуги** - услуги связи, оказываемые Оператором Абоненту - доступ к сети Интернет, передача данных и телематические услуги связи, цифровое телевидение, дополнительные услуги.
3. **Тарифы** – документ, которым Оператор устанавливает перечень и цены Услуг, оказываемых Оператором по настоящему Договору, а также условия тарификации по каждой Услуге .
4. **Абонентская плата** - предусмотренный Тарифами Абонента фиксированный платеж за Услугу, оказываемую в течение Расчетного периода.
5. **Лицевой счет (Лицевые счета) Абонента** – форма учета сведений, индивидуальных для каждого Абонента, отражающая поступление денежных средств от Абонента и расходование их на оплату либо отдельно по каждому заключенному абонентом договору на Услуги, либо совместно по всем договорам на Услуги (единый лицевой счет) на условиях, предусмотренных данным Порядком расчетов.
6. **Личный кабинет** – web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию о текущем состоянии лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляется Подписка Абонента на Услуги, смена тарифного плана и блокирование Абонентом Услуги.

1. Стоимость Услуг

- 1.1. Стоимость Услуг устанавливается Оператором, а в случаях, предусмотренных законодательством РФ, уполномоченным на то федеральным органом исполнительной власти.
- 1.2. Выбранный тарифный план Абонента указывается в Договоре. Вид оплаты, стоимость Услуг, Порог отключения устанавливаются Оператором самостоятельно в Договоре о предоставлении Услуг или тарифном плане. В Договоре также содержится информация о сроках и условиях его действия.
- 1.3. Информация о действующих тарифах Оператора размещается на официальном сайте.
- 1.4. Абонент вправе заказать дополнительные Услуги, если это предусмотрено действующим прейскурантом Оператора.

2. Условия и порядок оплаты Услуг

- 2.1. Все денежные обязательства между Абонентом и Оператором подлежат исполнению в рублях РФ. Обязательства по оплате Услуг считаются исполненными с момента поступления денежных средств на Лицевой счет Абонента в биллинговой системе Оператора, либо на расчетный счет Оператора.
- 2.2. Расчетный период равен 1 (одному) календарному месяцу.
- 2.3. Абонентская плата является оплатой за оказанные Услуги в течение одного расчетного периода.
- 2.4. Начало расчетного периода новых подключений, определяется в зависимости от даты подключения Абонента к сети Оператора. Абонентская плата для новых подключений рассчитывается пропорционально количеству дней с даты подключения Абонента к сети Оператора до окончания текущего расчетного периода.
- 2.5. Для пользования Услугами и дополнительными Услугами Абоненту необходимо своевременно производить оплату данных Услуг согласно Договору и тарифному плану.
- 2.6. В том случае, если Абонент не оплатил Услуги в срок, указанный в Договоре, Оператор вправе приостановить оказание соответствующей Услуги Абоненту. Очередность приостановления Услуг при недостаточности средств на счете Абонента, в том случае, если Абонентом заказано несколько Услуг, Оператор устанавливает самостоятельно.
- 2.7. Если предоставление Услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств или наличия дебиторской задолженности, и у Оператора отсутствует заявление Абонента о приостановлении соответствующей Услуги, то Абонент обязан оплатить предоставленные Услуги в полном объеме.
- 2.8. В случае приостановления Услуг по заявлению Абонента начисления Абонентской платы за такие Услуги за это время не производятся, за исключением начисления платы за резервирование услуги.

- 2.9. Неполучение счета не является для Абонента основанием не вносить в установленный срок Абонентскую плату согласно Договору.
- 2.10. Оператор может направлять Абоненту счет на оплату потребляемых им Услуг за прошедший расчетный период в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания расчетного периода различными способами, в том числе электронной почтой, размещением счета в личном кабинете Абонента, направлением по адресу регистрации Абонента.

3. Методы и механизмы расчетов

3.1. Услуги предоставляются Абонентам на условиях:

- предоплаты – на Лицевом счете Абонента перед началом расчетного периода должны быть денежные средства в размере суммы Абонентских плат, предоставляемых Услуг, согласно Договору;
 - постоплаты - на Лицевом счете Абонента на конец расчетного периода должны быть денежные средства в размере суммы Абонентских плат, предоставляемых Услуг, согласно Договору;
- Методы расчетов за оказанные Услуги устанавливаются Оператором и указываются в Договоре или тарифном плане.

3.2. Предоплатный метод расчетов предполагает следующие условия:

Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в первый день начавшегося расчетного периода (за месяц вперед).

Текущий баланс счета изменяется ежедневно при расчетах за трафик.

В том случае, если баланс Абонента становится меньше 0, происходит автоматическое отключение Услуг.

Для пользования Услугами и дополнительными Услугами Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета в соответствии с условиями Договора.

3.3. Постоплатный метод расчетов предполагает следующие условия:

Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента в первый день периода, следующего за расчетным (за прошедший месяц).

- 3.4. Для лимитированных по трафику тарифов, при превышении объема трафика, включенного в Абонентскую плату, списание оплаты за объем превышенного трафика происходит каждый 1 (один) час при наличии трафика.
- 3.5. Объем трафика, включенный в Абонентскую плату и неиспользованный в текущем расчетном периоде, не переносится на следующий расчетный период.
- 3.6. В случае изменения тарифов на Услуги, оплаченные Абонентом на несколько месяцев вперед, производится перерасчет Абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления Услуги тарифами.

4. Условия списания денежных средств

- 4.1. Расчеты производятся за фактически предоставленные Абоненту в расчетном периоде Услуги, т.е. Абонентская плата списывается с Лицевого счета Абонента за предоставленную Услугу независимо от того, пользовался Абонент Услугой или нет.
- 4.2. Начисления за услуги доступа в сеть интернет, пакетные предложения и списание денежных средств с Лицевого счета (Лицевых счетов) Абонента за все предоставленные периодические услуги, производится ежедневно в 00 часов 00 мин.
- 4.3. Сумма ежедневного списания денежных средств с лицевого счета Абонента рассчитывается по формуле:

$$\text{Сумма ежедневная} = \text{Па}/\text{Н}, \text{ где}$$

Сумма ежедневная – сумма ежедневного списания, руб.;

Па – величина суммы абонентских плат (в том числе и арендных плат) по всем периодическим услугам, на которые подписан абонент с учетом выбранного абонентом тарифного плана, руб./мес.;

Н– количество суток в текущем расчетном периоде предоставления Услуг(и) с учетом календарных месяцев;

- 4.4. Информация по имеющемуся остатку средств, списанию денежных средств и платежам Абонента отражается на электронном Лицевом счете (Лицевых счетах) Абонента в лично кабинете Абонента.

- 4.5. Начисления за услуги цифрового, аналогового телевидения и списание денежных средств с Лицевого счета (Лицевых счетов) Абонента за все предоставленные периодические услуги, производится ежемесячно первого числа каждого месяца в 00 часов 00 мин.
- 4.6. При невозможности пользования Услугами по причине неисправности оборудования Абонента, оплата Услуг производится Абонентом в полном объеме.
- 4.7. При возникновении задолженности по оплате Услуг Абонент обязуется возместить сумму задолженности.
- 4.8. Списывая средства с лицевого счета, Оператор вправе:
- в первую очередь осуществлять списание суммы задолженности по Абонентской плате;
 - осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы Абонентской платы;
 - осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных Услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на Лицевой счет платежи в качестве аванса за основные Услуги.
- 4.9. В том случае, если у Абонента лимитируемый по трафику тариф, то списание денежных средств за превышение трафика происходит сразу после превышения.
- 4.10. Внесенные Абонентом на свой Лицевой счет денежные средства используются на оплату Услуг и заказанных Абонентом дополнительных Услуг, с соблюдением условий Договора и настоящих Правил.

5. Условия и порядок осуществления перерасчетов и компенсаций

- 5.1. Перерасчет Абонентской платы возможен на основании письменного заявления Абонента:
В случае прекращения предоставления Услуг по вине Оператора свыше 4 (четырёх) часов, если иное не указано в Договоре.
В случае ошибочного списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.
- 5.2. Абонент, который желает получить перерасчет Абонентской платы, направляет Оператору заявку в письменном виде. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:
- № договора;
 - ФИО Абонента;
 - № Лицевого счета;
 - адрес подключения;
 - контактный телефон;
 - краткое описание основания для перерасчета.
- 5.3. Перерасчет подтверждается данными из биллинговой системы об отсутствии у Абонента трафика в дни предположительно неиспользованной Услуги и/или информацией от технической службы Оператора о зарегистрированных по адресу аварийных или плановых работах.
- 5.4. Перерасчет Абонентской платы осуществляется из расчета ежедневной Абонентской платы по выбранному в данный период тарифному плану за весь подтвержденный срок неоказания Услуг, если иное не указано в Договоре.
- 5.5. Перерасчет Абонентской платы не производится, если доступ к Услугам отсутствовал не по вине Оператора, в том числе при отсутствии работы Абонентского терминала.
- 5.6. В случае некорректно выставленной квитанции/счета Оператором, Абонент вправе потребовать перерасчет.

6. Условия и способы оплаты Услуг

- 6.1. Абонент самостоятельно осуществляет платежи и несет ответственность за правильность производимых им платежей.
- 6.2. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать:
- номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж (Лицевой счет Абонента указан в квитанции на оплату);
- 6.3. Абонент вправе производить оплату оказываемых Услуг в безналичном порядке через банки и иные кредитные учреждения, почтовые отделения или платежные терминалы. Информация о конкретных способах и форме оплаты содержится в разделе «Оплата» на сайте Оператора https://2kom.ru/for_subscribers/payment/ или предоставляется Абоненту в местах работы с Абонентами.

6.4. Абоненту следует сохранять чеки и квитанции об оплате Услуг до момента поступления денежных средств на его Лицевой счет и в течение 3 лет после поступления денежных средств на его Лицевой счет.

7. Лицевой счет Абонента

- 7.1. Данные о состоянии своего Лицевого счета и оказанных Абоненту Услугах Абонент может узнать в местах работы с Абонентами либо обратившись в отдел Оператора по работе с Абонентами по телефону. Так же информация по Лицевому счету отражается в Личном кабинете и доступна через сайт компании www.2kom.ru.
- 7.2. Абоненту рекомендуется регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации о состоянии Лицевого счета.
- 7.3. Абонент может запросить у Оператора детализацию своего Лицевого счета, т.е. информацию о зачисленных и списанных денежных средствах. Информация о зачисленных и списанных денежных средствах так же доступна в Личном кабинете Абонента.
- 7.4. Заявка составляется в произвольной форме и должна содержать:
 - № договора или логин Абонента;
 - ФИО Абонента;
 - контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
 - период времени, за который необходима детализация Лицевого счета.
- 7.5. Детализация счета направляется Абоненту по контактному адресу электронной почты, указанному в заявке, или по согласованию с Абонентом передается ему в местах работы с Абонентами.

8. Условия возврата денежных средств с Лицевого счета Абонента

- 8.1. Денежные средства, находящиеся на Лицевом счете Абонента, подлежат возврату:
 - В случае расторжения Договора.
 - В случае ошибочно перечисленных Абонентом средств.
- 8.2. Возврат денежных средств с Лицевого счета производится строго по письменному заявлению Абонента.
- 8.3. Возврат производится по безналичному расчету, путем перечисления денежных средств на банковские реквизиты, предоставленные Абонентом
- 8.4. Возврат денежных средств в случае ошибочно произведенного платежа осуществляется строго при наличии документа, подтверждающего ошибочный платеж, предоставленного Абонентом, производившим данный платеж (т.е. по предоставлении чека/платежного документа).
- 8.5. Возврат денежных средств в случае наличия у Абонента нескольких Лицевых счетов, по которым имеется задолженность, и расторжения Договора по одному из них, осуществляется в следующем порядке: производится удержание части неизрасходованных средств по имеющимся Лицевым счетам на погашение такой задолженности; оставшаяся после погашения всех задолженностей сумма перечисляется Абоненту.

9. Прочие условия

- 9.1. Оказание услуг возобновляется только после погашения задолженности и внесения на Лицевой счет (Лицевые счета по отдельным Услугам) аванса в размере ежемесячной Абонентской платы (в том числе и ежемесячной платы за аренду оборудования) по соответствующему тарифному плану по каждой из активных услуг. Разблокировка осуществляется в течение 1 (одного) часа с момента поступления на Лицевой счет (Лицевые счета) Абонента денежных средств, достаточных для возобновления оказания Услуг.
- 9.2. Условиями договора с Абонентом при использовании услуги доступа в сеть интернет не предусмотрено открытие порта 25. Открытый порт 25 возможен при оформлении Абонентом Услуги статический IP.