

Регламент предоставления услуг по универсальным картам "Галактика"

1. Порядок использования Карт "Галактика".

1.1. Карта, выпускаемая и распространяемая Оператором, имеет две стороны: лицевую – с указанным номиналом карты – и функциональную обратную сторону, содержащую инструкцию использования Услугами, номер лицевого счета Карты и индивидуальный ПИН-код (персональный идентификационный номер), закрытый защитной пленкой, а также телефоны доступа к Услугам и справочной службы Оператора.

1.2. Номер лицевого счета Карты используется в качестве логина при получении доступа к услугам коммутируемого доступа в сеть Интернет, а также является платежным идентификатором на который может быть переведен платеж в случае пополнения Карты через платежные системы.

1.3. ПИН-код является индивидуальным паролем, который необходим для получения доступа к услугам. ПИН-код Карты находится под защитной пленкой на обратной стороне Карты, для доступа к ПИН-коду необходимо аккуратно стереть защитную пленку с Карты.

1.4. Каждой выпущенной Карте соответствует индивидуальный лицевой электронный расчетный счет ее владельца, ведущийся в базе данных системы. До начала использования услуг размер счета устанавливается равным Номиналу, указанному на Карте.

1.5. В процессе предоставления Услуг денежные средства автоматически списываются со счета в соответствии с текущим Тарифом на используемую Услугу. После исчерпания счета доступ к услугам автоматически прекращается, ПИН-код блокируется в базе данных, и для продолжения пользования услугами необходимо приобрести новую Карту либо пополнить баланс данной Карты.

1.6. Техническая поддержка Абонента осуществляется в рабочие дни с 9-00 до 18-00 по телефону 240-20-19.

2. Сроки действия предоставления Услуг.

2.1. На все Карты "Галактика" устанавливаются следующие сроки действия:

- с момента изготовления Карты: 1 год;
- с момента активации Карты: 1 год.

2.2. Срок хранения (доступности) на сервере Оператора биллинговых данных Клиента составляет 3 месяца с момента исчерпания ресурса Карты.

2.3. Правила определения даты изготовления: на обратной стороне Карты напечатан серийный номер, первая цифра номера определяет год выпуска Карты, а последующие две цифры соответствуют месяцу изготовления.

3. Порядок регистрации и определения длительности соединения.

3.1. При междугородной и международной телефонной связи регистрации и учету подлежат вызовы, исчисляемые с момента ответа вызываемого абонента, либо устройства его замещающего (автоответчика, модема или иного абонентского устройства, заменяющего абонента в его отсутствие и обеспечивающего или имитирующего обмен информацией) до момента отбоя.

3.2. При доступе к сети Интернет регистрации и учету подлежат вызовы, исчисляемые с момента соединения модемного пула Оператора с модемом Абонента до момента отбоя.

3.3. Условия и порядок тарификации услуг доступен на веб-сайте Оператора по адресу www.u-link.ru.

4. Тарифы на услуги.

4.1. Тарифы на услуги доступны на веб-сайте Оператора по адресу www.u-link.ru.

5. Инструкция пользования Картой "Галактика".

5.1. Междугородная и международная связь.

Для получения доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи по коммуникационной сервисной карте "Галактика" Вам нужно, пользуясь любым телефонным аппаратом с тональным набором, совершить следующую последовательность действий:

5.1.1. Набрать указанный на карте телефонный номер доступа к системе.

5.1.2. Получив голосовое приглашение "Пожалуйста, наберите номер Вашей карточки и после этого нажмите на кнопку с символом решетки", если телефон находится в импульсном режиме набора, необходимо перейти в тональный режим (на большинстве телефонных аппаратов переход в тональный режим осуществляется нажатием клавиши [*]), после чего набрать десятизначный ПИН-код карты. Для ускорения реакции системы Вы можете завершить набор символом [#]. Большинство современных телефонных аппаратов уже работают в тоновом режиме. Их отличительная черта — звуковые сигналы разной тональности, возникающие при нажатии цифровых клавиш. Если же Ваш телефон работает в импульсном режиме, то при нажатии клавиш раздается серия щелчков.

5.1.3. Если набор ПИН-кода не начат в течение 8 секунд или временной интервал между вводом последовательных цифр ПИН-кода превышает 8 секунд – то есть набор производится слишком медленно – выдается голосовое сообщение: "Мы не получили никакой информации, пожалуйста, наберите еще раз номер вашей карточки и после этого нажмите на кнопку с изображением решетки". Это же сообщение будет выдано повторно, если Вы вновь не набрали ПИН-код. После этого в случае третьей ошибки будет выдано сообщение "Мы не можем соединить вас сейчас. Пожалуйста, положите трубку и перезвоните", и после этого соединение будет автоматически разорвано. Для ускоренной авторизации после ввода ПИН-кода можно нажать клавишу [#].

5.1.4. В случае, если введенный вами ПИН-код не зарегистрирован в базе данных (например, Вы ошиблись при наборе или на вашей карте кончились деньги), или лимит Вашей карты исчерпан, то система выдает сообщение "Вы неправильно набрали номер вашей карточки. Пожалуйста наберите еще раз номер вашей карточки и после этого нажмите на кнопку с изображением решетки".

5.1.5. В случае повторного неправильного набора выдается то же самое сообщение. В случае неправильного набора третий раз система выдаст сообщение "Мы не можем соединить вас сейчас. Пожалуйста, положите трубку и перезвоните", и после этого соединение будет автоматически разорвано.

5.1.6. В случае правильного набора ПИН-кода Вы услышите информацию о своем остатке на счете "У вас осталось ...рублей ...копеек". После этого система выдаст приглашение "Пожалуйста, наберите номер по которому вы хотите позвонить". Наберите номер абонента в следующем формате:

для междугородной связи: 8 + [код города] + [номер абонента] + [#]

для международной связи: 810 + [код страны] + [код города] + [номер абонента] + [#].

Если Вы правильно набрали номер абонента, то система автоматически рассчитает сколько времени Вы сможете разговаривать по данному направлению и уведомит Вас об этом сообщением "У вас осталось ...часов ...минут". После этого идет набор номера и разговор.

5.1.7. В случае, если разговор был прерван абонентом, с которым Вы беседовали, система выдаст уведомление "Ваш разговор будет прерван" и вновь предложит Вам ввести номер. Также система может выдать уведомление "Пожалуйста, наберите номер по которому вы хотите позвонить" без коротких гудков. Это означает что номер, который вы набрали, занят. Отсутствие гудков связано с тем, что некоторые АТС не всегда выдают сигнал "Занято", а сразу обрывают связь.

5.1.8. Во время набора, если Вы ввели неправильную цифру, Вы можете прервать набор, нажав клавишу [*]. Система уведомит Вас об остатке на вашем счете и предложит ввести

номер телефона.

5.1.9. Если набор номера не начат в течение 8 секунд или временной интервал между вводом последовательных цифр номера абонента превышает 8 секунд – то есть набор производится слишком медленно – выдается голосовое сообщение: "Мы не получили никаких цифр, пожалуйста, наберите номер телефона, по которому вы хотите позвонить". Система выдает это сообщение максимум 2 раза, в третий раз, не получив никаких цифр, система выдаст сообщение "Извините, но мы не можем вас сейчас соединить, пожалуйста, положите трубку и наберите еще раз номер, по которому вы хотите позвонить или позвоните в отдел обслуживания клиентов".

5.1.10. Если номер вызываемого абонента занят, то система уведомит Вас об этом сообщением "Номер по которому вы звоните занят, пожалуйста, наберите другой номер или положите трубку и попытайтесь позвонить позже".

5.2. Инструкция пользования Картой "Галактика". Коммутируемый доступ в сеть Интернет.

5.1. Для доступа в Интернет могут быть использованы аналоговые модемы, сертифицированные для использования в России.

5.2. Настройки коммутируемого соединения на Вашем компьютере:

- телефон доступа - указан на Карте;
- имя пользователя - 6-значный номер лицевого счета Карты, пароль — 10 цифр под скретч-полосой Карты

5.3. Пользуясь услугой коммутируемого доступа в Интернет по Карте "Галактика" Вы принимаете ["Нормы пользования Сетью"](#).

6. Статистика и пополнение Карт "Галактика".

6.1. Вы можете ознакомиться со своей статистикой работы по Картам на веб-сайте Оператора в разделе ["Статистика работы по картам "Галактика"](#).

6.2. Вы можете пополнить Карту через терминалы систем приема платежей. На данный момент доступно пополнение через терминалы ООО «Свободная касса».

7. Адрес и реквизиты Оператора.

Юридический адрес: Россия, 614087, г. Пермь, ул. Ак. Вавилова, д. 11, оф. № 1;

Почтовый адрес: Россия, 614087, г. Пермь, а/я 4473;

ИНН: 5902135661;

КПП: 590201001;

ОГРН: 1025900530127;

ОКПО: 55045413;

ОКВЭД: 64.20.12 72.60;

Р/С: 40702810149490132938 в Дзержинском отделении № 6984 Западно-Уральского Банка СБ РФ;

К/С: 30101810900000000603;

БИК: 045773603;

Тел.: +7 342 240-20-20;

Факс: +7 342 240-20-01;

Веб-сервер: <http://www.u-link.ru>

E-mail: pic@u-link.ru, support@u-link.ru