

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «ИнфоЛада»



М.В.Балашов

01 июня 2026 г.

**Регламент предоставления услуг Интернет для клиентов физических лиц г.о.
Самара, Тольятти, Жигулевск.**

Реквизиты доступа

Код идентификации Абонента (№ договора с ООО «ИнфоЛада»): 1234567

Абонент: Иванов Иван Иванович

Доступ в сеть Интернет | start.infolada.ru

Имя пользователя: name

Пароль: password

Доступ в личный кабинет / infolada.ru

Имя пользователя: name

Пароль: password

В случае необходимости пользователь может самостоятельно через личный кабинет изменить пароль доступа в Интернет.

Условия тарификации и расчетов

1. Доступ к сети Интернет

1.1. Условие доступа к ресурсам Интернет – положительный баланс лицевого счета пользователя. Доступ осуществляется после прохождения процедуры авторизации на <http://start.infolada.ru>. Без авторизации доступен сайт компании, Личный кабинет пользователя, сайты платежных систем.

2. Правила изменения тарифного плана

2.1. Выбор тарифа может осуществляться пользователем самостоятельно через личный кабинет либо посредством обращения в абонентский отдел. Ознакомиться с тарифами можно на странице сайта https://infolada.ru/internet_tarif/.

2.2. Время действия тарифных планов – 1 месяц со дня активации, 4 месяца (для тарифных планов линейки месяц в подарок), 3 дня (для тарифов линейки Визит), для тарифного плана «Парковка» – 1 сутки. Если момент активации в следующем календарном месяце попадает на отсутствующий календарный день, окончание времени действия переносится на последний день месяца. Время действия тарифного плана (дата окончания и количество оставшихся дней) показано в Личном кабинете и на странице авторизации (start.infolada.ru). Например, если тарифный план активирован 14 сентября, дата окончания действия – 13 октября 23:59:59, следующий тарифный план начнет действовать с 00:00 часов 14 октября. Если тарифный план активирован 31 января, дата начала времени действия следующего тарифного плана переносится на последний день февраля (28 или 29).

2.3. Выбирая тарифный план, пользователь осуществляет выбор момента перехода: со следующего сеанса или с момента окончания действия текущего тарифного плана.

При изменении тарифного плана «со следующего сеанса», до окончания срока действия текущего тарифного плана, производится списание полной стоимости выбранного тарифного плана и включенных опций.

При смене «со следующего сеанса» перевод пользователя на выбранный им тарифный план производится незамедлительно, при этом, перерасчет за неиспользованное время действия тарифного плана не производится.

При смене «с момента окончания действия текущего тарифного плана» перевод пользователя на выбранный им тарифный план производится с даты окончания действия текущего тарифного плана. В момент перехода на новый тарифный план производится списание денежных средств, необходимых для назначения тарифного плана и включенных опций, одновременно и в полном объеме.

2.4. При активации тарифных опций время действия опции приравнивается к времени действия текущего тарифного плана, при этом абонентская плата за тарифную опцию взимается в полном объеме.

2.5. На тарифных планах и/или тарифных опциях, предусматривающих предоставление пользователю определенного объема включенного трафика (условно-безлимитные тарифные планы, опции докупки трафика), неизрасходованный объем трафика, включенный в абонентскую плату, на следующий расчетный период не переносится и уплаченная сумма не возвращается.

2.6. В случае принятия Оператором связи решения об окончании действия тарифного плана пользователю предоставляется право перехода на любой выбранный им действующий тарифный план. Оператор оставляет за собой право предложить к последующей активации в автоматическом режиме актуальный тарифный план, который по ценовым параметрам и скорости Интернета должен быть привлекательней предыдущего и не должен в итоге ухудшать положение Абонента.

3. Порядок расчетов

3.1. Услуги Интернет оказываются пользователю на основе предоплаты. При подключении вносится плата за предоставление доступа к сети Интернет и абонентская плата по выбранному тарифному плану.

3.2. Период тарификации равен времени действия тарифного плана (см. п.2.2.).

3.3. Если на лицевом счете пользователя к началу времени действия следующего тарифного плана *достаточно* денежных средств для активации тарифного плана (баланс лицевого счета больше или равен размеру абонентской платы по выбранному тарифному плану), производится активация тарифного плана и единовременное списание денежных средств (с 00:00 до 03:00 часов 1 дня времени действия нового тарифного плана).

3.3.1. Если на лицевом счете пользователя к началу времени действия следующего тарифного плана недостаточно денежных средств для активации тарифного плана и включенных опций (баланс лицевого счета меньше размера абонентской платы по выбранному тарифному плану и включенным опциям), активация тарифного плана не производится. Ежедневно, до момента активации любого тарифного плана, с лицевого счета пользователя производится списание за фактическое время резервирования порта Интернет (услуга Возмещение расходов на содержание предоставленной абонентской линии), согласно действующему Прейскуранту. В случае отложенного переключения, списание за Резервирование порта производится с текущего дня.

3.3.2. При пополнении лицевого счета, если услуга «Автовосстановление тарифного плана» отключена, будет производиться списание Платы за порт Интернет до активации тарифного плана в Личном кабинете.

3.3.3. Если услуга «Автовосстановление тарифного плана» включена, то после пополнения лицевого счета активируется тарифный план, действовавший до перехода на

услугу Резервирование порта Интернет либо при наличии отложенного переключения на выбранный с помощью этого переключения тарифный план.

3.4. Если на момент окончания действия тарифного плана пользователем не выбран действующий тарифный план или на лицевом счете недостаточно денежных средств для активации тарифного плана и включенных опций, активация тарифного плана не производится. Ежедневно, до момента активации любого актуального тарифного плана, с лицевого счета пользователя производится списание за фактическое время Резервирования порта Интернет согласно действующему Прейскуранту.

3.5. Пользователь самостоятельно осуществляет контроль состояния своего лицевого счета и при необходимости пополняет его. Информация о состоянии лицевого счета доступна в Личном кабинете <https://infolada.ru>.

3.6. Согласно «Правилам оказания телематических услуг» в случае нарушения абонентом требований, установленных договором, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения. Если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание телематических услуг связи, оператор связи вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

4. Статусы пользователя

4.1. *На подключении.* Договор находится на стадии подключения. Подробную информацию необходимо получить в абонентской службе компании.

4.2. *Включен.* Доступ к ресурсам Интернет производится без ограничений в соответствии с параметрами тарифного плана.

4.3. *Отключен: недостаточно средств. / Отключен: зафиксирован долг на взыскание задолженности.* Доступ к ресурсам Интернет ограничен, т.к. на лицевом счете недостаточно денежных средств, доступен сайт компании и некоторые сайты платежных систем. Для продолжения работы необходимо пополнить баланс лицевого счета и, если не активирована услуга «Автовосстановление тарифного плана», необходимо выбрать тарифный план через Личный кабинет пользователя.

4.4. *Отключен: документы не оформлены.* Доступ к ресурсам Интернет ограничен по причине того, что договор клиента не укомплектован. Для продолжения работы пользователю необходимо обратиться в абонентскую службу компании.

4.5. *Отключен за распространение вирусов.* Доступ к ресурсам Интернет ограничен. Техническая служба компании зафиксировала распространение спама и вредоносного ПО с абонентского терминала клиента. Для возобновления доступа пользователю необходимо провести антивирусную проверку и очистку компьютера от вредоносных программ.

4.6. *Отключен: передано на взыскание задолженности.* Доступ прекращен по причине образовавшейся задолженности. Для возобновления доступа пользователю необходимо обратиться в абонентскую службу компании.

5. Личный кабинет

5.1. Вход в Личный кабинет находится на сайте infolada.ru, а также на дополнительной вкладке start.infolada.ru. В Личном кабинете пользователь может

- узнать текущий баланс лицевого счета;
- узнать время действия текущего тарифного плана;
- изменить тарифный план;
- включить или выключить дополнительные тарифные опции;
- проконтролировать движения денежных средств на лицевом счете;
- пополнить лицевой счёт в режиме онлайн;
- настроить уведомление о состоянии лицевого счета;
- посмотреть подробную статистику по дням за любой период;
- сменить пароли доступа в интернет, Личный кабинет;

- отправить сообщение в службу технической поддержки.

Контакты

	Тольяти	Самара	Жигулевск
Контакт-центр	600-600	269-10-00	7-00-03

Интернет сообщество <http://vk.com/infolada>