

Памятка потребителям Услуги интернет-провайдера



Интернет-провайдер (или просто провайдер) - это организация, предоставляющая услуги доступа к сети интернет и иные связанные с Интернетом услуги.

Как выбрать интернет-провайдера?

Выбирая интернет-провайдера и заключая договор на оказание услуг необходимо принимать во внимание следующие критерии: стоимость услуг (тарифный план); гарантированную скорость соединения; стабильность соединения; обеспечение технической поддержки; наличие/отсутствие дополнительных услуг, предоставляемых интернет-провайдером.

Что делать если скорость интернета снизилась относительно установленной (гарантированной) договором?

Обычно, потребители субъективно оценивают скорость интернета согласно своим ожиданиям (быстро-медленно). Снижение скорости интернета можно обнаружить, например, при скачивании файлов, где отражается приём в М/битах. Немалой популярностью, в настоящее время, пользуются сайты, с помощью которых можно узнать скорость Интернет-соединения. Таким образом, если при помощи такого сайта вы зафиксировали снижение скорости, то полученную информацию можно расценивать как прямое доказательство нарушения условий договора на оказание интернет-услуг и обратиться к Интернет-провайдеру с претензией. При этом Вы должны убедиться, что снижение скорости не произошло за счёт:

- наличия вирусных программ в вашем персональном компьютере;
- неправильной настройки операционной системы;
- неправильной настройки драйвера сетевой карты;
- в результате использования Wi-Fi; других причин, препятствующих обеспечению Вам гарантированной скорости.

Если услуги интернет-провайдера Вас не устраивают и Вы не желаете более сотрудничать с ним, то воспользуйтесь правом, предоставленным ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой Вы вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг **в любое время** при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.