# **Соглашение об уровне услуг**

**Стороны соглашения:**

Настоящее Пользовательское соглашение регулирует отношения между компанией ICorparation и пользователем сети Интернет, возникающие при использовании интернет-сервиса «IVideo».

**Сроки действия соглашения:**

Исполнитель обязуется качественно и в установленные сроки предоставлять сервисы (оказывать услуги) Пользователю сети при условии соблюдения Пользователем всех условий соглашения. Срок действия предоставления услуг не ограничен. В случае нарушений правил сервиса соглашение перестаёт быть действительно.

**Расписание работы сервиса:**

Сервис готов круглосуточно предоставлять услуги просмотра видео материала, за исключением проведения технических работ.

**Доступ к службам поддержки сервиса:**

Службой поддержки сервиса может является, прежде всего, администрация и модерация сервиса. Также, в сервисе реализуется отдельный блок с быстрыми, заранее заготовленными вопросами и ответами на них.

**Процедура сообщения о дефектах сервиса и порядок исправления дефектов:**

При желании сообщения Пользователем о дефектах, недочётах и недоработках сервиса есть возможность написать на email-адрес [IVideoBug@gmail.com](mailto:%20IVideoBug@gmail.com), созданный для общения модераторов сервиса с пользователями. При условии, если модераторы выявят реально существующую проблему или недочёт сервиса, сообщение об этой проблеме будет отправлено в отдел разработок и администрацию. Предложения по совершенствованию сервиса будут обрабатываться в том же порядке.

**Процедура запроса на изменение сервиса и порядок ответа на запрос:**

Запрос на изменение сервиса происходит по следующему email <IRepair@gmail.com>. В случае получения модераторами сообщения с предложениями по улучшению или исправлению качества сервиса от пользователей, такое обращение получит ответ в течение 12 часов(в рабочие время). Если же службой поддержки будут получены сообщения о некорректной работе сервиса – такие обращения получат ответ в течение часа(в рабочие время).

**Гарантированное время отклика на запрос к сервису (вероятность безотказной работы в процентах):**

99.9%

**Гарантированная доступность сервиса:**

Сервис будет доступен круглосуточно. Недоступность сервиса может быть связана лишь с проведением технических работ, которые могут длиться от 15 минут до неограниченного времени неограниченное количество раз.

**Описание способов оплаты:**

Сервис, прежде всего, предусматривает возможность оплаты за услуги безналичным расчётом через платформу PayPal.

**Контакты администрации сервиса:**

ООО «IVideo»

Юридический и почтовый адрес: 220030, г. Минск,

ул. Белорусская, д.21

Тел.: (33) 6189518

E-mail: [Best@Ivideo.com](mailto:Best@Ivideo.com)