

ПРАВИЛА оказания услуг: услуги передачи данных и телематические услуги связи физическим лицам

1. Общие положения

- 1.1. Правила оказания услуг: услуги передачи данных и телематических услуг связи ООО «Комфорт XXI век» физическим лицам (в дальнейшем - Правила) разработаны и осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, с условиями Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606, Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607 и другими нормативно-правовыми документами в области связи.
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Абонентом, с одной стороны, и Оператором, с другой стороны, при оказании услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи, иных услуг, неразрывно связанных с ними (далее – Услуги).
- 1.3. Оператор предоставляет услуги передачи данных и телематических услуг связи на основании следующих лицензий:
- Лицензия на оказание телематических услуг связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 175295, срок действия с 28.08.2019 г. по 28.08.2024 г.;
 - Лицензия на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 175960, срок действия с 28.08.2019 г. по 28.08.2024 г.;
 - Лицензия на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 176306, срок действия с 28.08.2019 г. по 28.08.2024 г.;
- Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте ООО «Комфорт XXI век» <https://komfort21vek.ru> и в Офисах продаж и обслуживания абонентов.
- 1.4. Размещение Правил на сайте Оператора по адресу <https://komfort21vek.ru> является их официальной публикацией, не требует письменного согласия Абонента и означает должным образом оформленное Приложение к Договору. Абонент, подписавший Договор о предоставлении услуг, считается ознакомленным и соглашается со всеми условиями настоящих Правил.
- 1.5. Условия Правил определяются Оператором самостоятельно в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Условия Правил могут быть изменены Оператором с обязательным оповещением об этом Абонента на Сайте Оператора <https://komfort21vek.ru> за 10 дней до внесения таких изменений.

2. Используемые термины и определения

Термины, используемые в настоящих Правилах, имеют значения, приведенные ниже:

Абонент - пользователь услугами связи по передаче данных и телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

Абонентская сеть связи - кабель, соединяющий пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных Оператора, и активное оборудование, если оно требуется по технологии подключения.

Абонентское устройство (Оборудование) - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора.

Договор – письменный договор об оказании Услуг связи, который заключается между Абонентом и Оператором.

Дополнительные услуги – услуги Оператора, которые не входят в соответствующий выбранный Абонентом тариф и заказываются Абонентом отдельно в установленном для соответствующей Дополнительной услуги порядке.

Лицевой счет - счет в автоматизированной системе расчетов Оператора (биллинговая система), на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств. Лицевой счет имеет уникальный номер.

Личный кабинет – раздел в автоматизированной системе расчетов Оператора, который позволяет Абоненту получить доступ к своим данным, имеющим статистическую информацию об объеме полученных Абонентом Услуг, текущем состоянии лицевого счета Абонента и иную информацию.

Кратковременный кредит – услуга, оказываемая Оператором Абоненту, у которого на момент списания денежных средств за оказанные услуги, согласно Акту выполненных работ, на балансе недостаточно средств. Кратковременный кредит предоставляется Абоненту сроком не более 3-х банковских дней и не превышает суммы средств за оказанные услуги.

Оператор – общество с ограниченной ответственностью «Комфорт XXI век», оказывающий Услуги Абоненту.

Офис продаж и обслуживания абонентов - это специализированные центры, в которых производится продажа товаров и услуг компании, и осуществляется сервисное обслуживание абонентов. Список Офисов продаж и обслуживания абонентов размещен на сайте Оператора <https://komfort21vek.ru>

Помещение Абонента - помещение, принадлежащее Абоненту на праве собственности или используемое Абонентом на иных правовых основаниях.

Расчетным периодом считается календарный день, в котором предоставляется Услуга. При посуточно-распределенной системе тарификации Оператором устанавливается количество календарных дней, на которые предоставляется услуга.

Сайт Оператора (Сайт) - сайт Оператора в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://komfort21vek.ru>

Служба технической поддержки – служба Оператора, оказывающая информационно-справочное обслуживание Абонентов, прием заявок от Абонентов и т.п. Телефон Службы поддержки Оператора размещен на сайте Оператора <https://komfort21vek.ru>

Стороны – Абонент и Оператор.

Телематические услуги связи - услуги связи, неразрывно связанные с услугами связи по передаче данных, включающие в себя: доступ к сети связи Оператора; доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет; прием и передачу телематических электронных сообщений, которые предоставляются Оператором Абоненту в соответствии с условиями действующих Тарифных планов.

Тариф – установленная Оператором ставка (платеж) за оказанную Услугу связи.

Тарифный план – совокупность ценовых условий и тарифов, устанавливающих объем и стоимость услуг, правила их применения, способы расчетов, особенности тарификации, и иная информация, которая утверждается Оператором самостоятельно, и публикуется на Сайте Оператора <https://komfort21vek.ru>

Иные термины, не раскрытые в этих Правилах, имеют значения, предусмотренные в действующем законодательстве РФ.

3. Порядок и условия заключения Договора на оказание Услуг связи

3.1. Услуги оказываются на основании возмездного Договора, заключенного между Оператором и Абонентом.

3.2. Договор заключается на основании заявления (заявки) о подключении и предоставлении Услуг, поданного заявителем в Офис продаж и обслуживания абонентов, в службу технической поддержки или через сайт Оператора.

3.3. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

3.4. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности. Техническая возможность проверяется Оператором в срок не превышающий 30 дней с даты подачи заявления (заявки) на проверку. При наличии технической возможности Оператор заключает с заявителем Договор и в течение 10 рабочих дней выполняет работы по подключению, за исключением случаев отсутствия доступа представителей Оператора к месту подключения, возникших не по их вине. Факт подключения Абонента к Услугам Оператора, фиксируется Актом выполненных работ по подключению

3.5. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Абонент обязан:

4.1.1. При получении услуг соблюдать положения Договора, данных Правил и действующего законодательства РФ, а также общепринятых норм работы в сети Интернет, направленных на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети Интернет не мешала работе иных пользователей.

4.1.2. Своевременно вносить плату за оказанные Услуги в объеме, порядке и сроки, определенные Правилами и Тарифами.

4.1.3. В случае повреждения Абонентской линии в зоне ответственности Абонента, Абонент обязан оплатить Оператору стоимость работ по устранению повреждения по действующим тарифам Оператора.

4.1.4. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора к техническим помещениям своего жилого дома, включая кровлю здания, чердачное помещение (технический этаж), подвальное помещение, этажные электрощитовые с целью размещения средств и абонентской линии связи, необходимых для организации технологического подключения Абонента, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и(или) пользовании Абонента, в том числе к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи. В случае необходимости обеспечить энергоснабжением размещенные средства и линии связи Оператора.

4.1.5. Знакомиться с административными сообщениями Оператора, распространяемыми непосредственно через сайт <https://komfort21vek.ru>. Абонент принимает на себя всю ответственность за последствия несвоевременного ознакомления с любыми сообщениями Оператора на Сайте Оператора, на странице Личного кабинета Абонента. Оператор рекомендует Абоненту проверять наличие сообщений Оператора на Сайте Оператора, на странице в Личном кабинете Абонента не реже 1 раза в 7 (семь) календарных дней.

4.1.6. Согласовать с владельцем (совладельцем) помещения, в котором будет осуществляться подключение оборудования Абонента, проведение Оператором кабелей и выполнение подключения к Услугам.

4.1.7. Соблюдать требования к окончательному оборудованию, принадлежащему Абоненту:

4.1.7.1. Для подключения к Услугам Абонент должен иметь работоспособное Оборудование. Для получения Услуг использовать только сертифицированное в РФ оборудование и программное обеспечение. Не подключать к абонентской линии пользовательское оборудование, на которое отсутствует документ о подтверждении его соответствия установленным требованиям законодательства Российской Федерации, или пользовательское оборудование третьих лиц. Оператор не предоставляет и не распространяет программное обеспечение.

4.1.7.2. Абонент обязан предоставить инсталляционный комплект (дистрибутив) установленной операционной системы для установки на его Оборудовании необходимых дополнительных компонентов.

4.1.7.3. Ответственность за выполнение лицензионных соглашений в связи с использованием программного обеспечения сторонних разработчиков несет Абонент.

4.1.7.4. В рамках Договора Оператор обеспечивает подключение к Услугам и функционирование соединения только на Оборудовании Абонента, непосредственно подключенном к коммутатору Оператора. Обеспечение настройки и

функционирования подключения локальной вычислительной сети Абонента к узлу Оператора либо Оборудования, имеющего доступ к коммутатору через локальную вычислительную сеть, не входит в предмет Договора.

4.1.7.5. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную коаксиальную проводку/витую пару).

4.1.8. Принимать необходимые меры по защите собственного оборудования от вредоносного программного обеспечения, препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего оборудования.

4.1.9. Не допускать задолженности на лицевом счете по биллинговой системе Оператора (оплата за предоставляемые услуги осуществляется авансом).

4.1.10. Извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту Услугах.

4.1.11. Абонент, принимая в пользование оборудование (аренду) в соответствии с дополнительным соглашением, несет ответственность за его утрату или повреждение (в том числе третьими лицами) в течение всего действия Договора. В случае досрочного расторжения Договора, Абонент обязуется возвратить Оператору полученное оборудование в течение 3 (трех) рабочих дней со дня прекращения действия Договора в полной комплектации или возместить его стоимость в случае потери или повреждения.

4.1.12. Не совершать каких-либо действий, предусматривающих установленную в РФ уголовную, административную ответственность.

4.1.13. Не допускать использования собственного оборудования и иных устройств, обеспечивающих получение услуг, для совершения противоправных действий, а также в целях, противоречащих интересам безопасности государства, нарушающих общественный порядок, посягающих на честь, достоинство граждан, для преднамеренного создания неудобств прочим абонентам, или способом, который может усложнить использование услуг Оператора иными абонентами.

4.1.14. Абонент обязуется не допускать действий, которые могут создавать угрозу для безопасности эксплуатации телематических сетей, поддержания их целостности и взаимодействия, защиты информационной безопасности сетей, не выполнять модернизацию и/или программирования своего оборудования, что может каким-либо образом повлиять на тарификацию телематических услуг в сети Оператора или нормальное функционирование сетевого оборудования, не изменять порядок маршрутизации входящего и исходящего трафика, не использовать устройств и оборудования, обеспечивающих предоставление услуг, для предоставления третьим лицам телематических услуг.

4.1.15. Обеспечивать надлежащую конфиденциальность, сохранность информации с ограниченным доступом, в частности, аутентификационных данных, а также защиту такой информации от третьих лиц, в частности, от злоумышленников, хакеров и тому подобное. К такой информации относятся, в частности, уникальный Логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые Абонентом для доступа к странице Личного кабинета и Услуг, номер Лицевого счета Абонента, а также личные данные Абонента. Абонент несет все риски, связанные с использованием такой информации с ограниченным доступом третьими лицами, и самостоятельно отвечает за все связанные с этим убытки, причиненные ему самому, Оператору, прочим лицам. На Абоненте в полном объеме лежит риск последствий утраты авторизационных данных.

4.1.16. Не передавать и/или перепродавать права и обязанности по Договору третьим лицам.

4.1.17. Не предпринимать мер по самостоятельному устранению неисправностей оборудования Оператора, не вскрывать, не допускать механических повреждений и не перемещать его с места первоначальной установки.

4.1.18. Письменно уведомлять Оператора в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества), адреса регистрации и места жительства.

4.1.19. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора, Абонент обязан письменно уведомить об этом Оператора за 7 календарных дней до даты отключения Услуг, а также оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания тарифными планами Оператора. Оплата должна быть произведена по дату соответствующего отказа от исполнения Договора, указанную в уведомлении, но не менее чем по дату получения Оператором вышеуказанного уведомления.

4.2. Абонент имеет право:

4.2.1. Получать достоверную и исчерпывающую информацию о предоставляемых Услугах Оператором в соответствии с условиями Договора и настоящих Правил.

4.2.2. По заявлению заказывать у Оператора дополнительные Услуги, в том числе по предоставлению реального статического IP – адреса, в соответствии с условиями заключенного Договора и действующими тариф Оператора.

4.2.3. Своевременно получать заказанные Услуги установленного качества. Оператор гарантирует предоставить Абоненту качественные Услуги при условии пользования Абонентом оборудования, рекомендованного Оператором.

4.2.4. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, указанные в п. 4.4.10.

4.2.5. Подавать Оператору заявления о перерасчете за неполучение Услуг не по своей вине, а также при нарушении Оператором сроков, указанных в п. 4.4.10.

4.2.6. Письменно уведомлять Оператора о любой претензии, жалобе, связанной с получением Услуг.

4.2.7. В случае изменения стоимости тарифов и (или) тарифных планов и неприятия новой стоимости, Абонент оставляет за собой право прекратить действие Договора. О расторжении Договора Абонент должен уведомить Оператора письменно. В письменном уведомлении Абонент может указать желаемую дату расторжения Договора.

4.2.8. Переустанавливать самостоятельно программное обеспечение для работы с сетью передачи данных и сетью Интернет.

4.2.9. Использовать средства криптографии при передаче и/или приеме данных, которые он считает конфиденциальными.

4.2.10. Абонент имеет иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4.3. Абоненту запрещается:

- 4.3.1. Использовать сетевые идентификаторы других лиц, фальсифицировать сетевые идентификаторы, использовать несуществующие сетевые идентификаторы.
- 4.3.2. Заказывать и предлагать рассылку спама, рассылать спам.
- 4.3.3. Совершать и способствовать совершению любых действий, препятствующих работе других абонентов телематических услуг или нормальному функционированию оборудования Оператора.
- 4.3.4. Участвовать в любых действиях, которые могут быть причиной прекращения и/или нарушение функционирования сети Оператора.
- 4.3.5. Устанавливать оборудование и использовать Услуги в целях, отличающихся от личных и домашних, связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности.
- 4.3.6. Отправлять через сеть Интернет информацию, которая по своему содержанию противоречит требованиям действующего законодательства.
- 4.3.7. Использовать интернет для распространения материалов, относящихся к порнографии, порочащих человеческую честь, пропагандирующих насилие и экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские и мошеннические цели.
- 4.3.8. Пересылать, публиковать, передавать, воспроизводить и распространять любым способом посредством Услуг, программное обеспечение и иные материалы, полностью или частично защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его уполномоченного представителя.
- 4.3.9. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, логины, пароли, номера телефонов т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование.
- 4.3.10. Совершать попытки несанкционированного доступа к ресурсам Интернет, проведения и участия в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс совершается с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

4.4. Оператор обязан:

- 4.4.1. Оказывать услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Договором и настоящими Правилами.
- 4.4.2. Оператор гарантирует оказание Услуг в рамках Договора при условии обеспечения Оборудования, установленного у Абонента для оказания Услуг, электропитанием напряжением 220 В переменного тока.
- 4.4.3. Обеспечить бесперебойное функционирование своего оборудования, задействованного в предоставлении Услуг, в течение всего срока действия Договора, за исключением случаев планового технического обслуживания, а также работ, вызванных сбоями в работе оборудования или программного обеспечения. Предупреждение о планируемом плановом техническом отключении производится на сайте <https://komfort21vek.ru>, не менее чем за 24 часа до планируемого отключения.
- 4.4.4. Консультировать и принимать заявки Абонента по телефону службы поддержки, Личный кабинет, в Офис продаж и обслуживания абонентов, по вопросам, возникающим в связи с исполнением Договора.
- 4.4.5. Подключить оборудование Абонента, в сроки, указанные в п. 3.4. Правил к сети Оператора, через Абонентскую линию по действующим тарифам Оператора. Абонентская линия переходит в собственность Абонента.
- 4.4.6. В случае повреждения Абонентской линии третьими лицами, недобросовестного его использования Абонентом или по иным обстоятельствам, не зависящим от Оператора, Оператор производит ее восстановление.
- 4.4.7. Если повреждение произошло в зоне ответственности Оператора, Оператор обязан произвести устранение повреждения за свой счет. Если повреждение произошло в зоне ответственности Абонента, Оператор устраняет повреждение за счет Абонента по действующим тарифам Оператора.
- 4.4.8. Единоразово при подключении произвести базовые настройки на Оборудование Абонента для получения доступа к сети Интернет. Первичная базовая настройка на Оборудовании Абонента для подключения к сети Интернет производится Оператором в момент подключения Абонентской линии. Повторная или дополнительная настройка на Оборудовании Абонента осуществляется Оператором по заявке Абонента по действующим тарифам.
- 4.4.9. Предоставлять Абоненту Услуги круглосуточно.
- 4.4.10. С момента подачи заявки Абонента в службу технической поддержки, устранять неисправности в сроки, не превышающие 5 рабочих дней, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшие не по его вине.
- 4.4.11. Уведомлять Абонента об изменении условий Договора, Правил, через официальный сайт <https://komfort21vek.ru> не позднее 10 календарных дней до момента вступления изменений в силу. При этом изменение действующего Договора и/или данных Правил не требует согласия Абонента.
- 4.4.12. Извещать Абонента в Офисах продаж и обслуживания абонентов, через свой сайт об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.
- 4.4.13. В случае выявления фактов нарушения Абонентом или третьими лицами норм действующего законодательства РФ, Оператор обязан уведомить об этом правоохранительные органы либо соответствующие органы государственной власти и местного самоуправления.
- 4.4.14. Принимать от Абонента обращения, заявления, жалобы, претензии в письменном виде через Офис продаж и обслуживания абонентов, Личный кабинет.
- 4.4.15. Приостановить оказание Услуг по письменному заявлению либо через личный кабинет Абонента на указанный им срок, но не более чем на 2 календарных месяца и общей продолжительностью – не более 4 месяцев в календарный год. Резервирование оборудования Оператора на время приостановления Услуг осуществляется согласно действующим Тарифам Оператора. Рассмотрение заявки на приостановление Услуг производится Оператором в рабочее время с 9-00 до 17-00.
- 4.4.16. Исполнять иные обязательства, предусмотренные действующим Договором, данными Правилами и действующим законодательством.

4.5. Оператор имеет право:

4.5.1. Для идентификации Абонента при информационно-справочном обслуживании и для совершения действий с учетной записью Абонента в биллинговой системе при обращении Абонента в техническую службу поддержки, Оператор вправе запросить у Абонента: номер Договора, ФИО абонента, адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования, при необходимости - серию и номер паспорта, удостоверяющего личность Абонента.

4.5.2. Запросить в течение всего срока действия Договора дополнительные сведения и (или) потребовать подтверждения в случае возникновения сомнений в достоверности данных, предоставленных Абонентом. Запрос направляется в личный кабинет Абонента. В случае непредставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления запроса Оператор вправе расторгнуть Договор.

4.5.3. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора <https://komfort21vek.ru>, в Офисах продаж и обслуживания абонентов. Оператор вправе дополнительно уведомлять Абонента о введении изменений путем размещения информации с помощью средств электронной связи, sms-оповещения, письменных сообщений, средствах массовой информации и т.п.

4.5.4. В случае, когда на момент списания денежных средств с лицевого счета Абонента за оказанные услуги, согласно Акту выполненных работ, на балансе Абонента недостаточно средств, предоставлять кратковременный кредит.

4.5.5. Произвести перерасчет за неполучение Абонентом Услуг не по его вине по заявлению Абонента, согласно с условиями п. 6.10. Почасовой перерасчет Услуг не производится.

4.5.6. Производить профилактические мероприятия и модернизацию собственного оборудования, работы по развитию сети, которые могут привести к приостановлению в оказании услуг, но на срок не превышающий 24 часа с момента начала работ. Приостановление услуг в связи с вышеуказанными мероприятиями по одному и тому же участку суммарно не могут превышать срок 72 часа в месяц.

В случае возникновения крупной аварии на собственных сетях или электрической сети, в том числе противоправных действий третьих лиц, перерыв в предоставлении услуг связи устраняется в срок до 48 часов (исключение форс мажорные обстоятельства) с момента регистрации Оператором такого факта повреждения сети связи. Исчисление срока устранения повреждений связанных с проблемами электросетей, нестабильности подачи электроэнергии и т.д. наступает с момента устранения собственным проблем энергоснабжающей организации.

4.5.7. Проводить восстановительные работы после перебоев подачи электроэнергии в электросеть, в том числе бросков напряжения электропитания, работы для ликвидации последствий природных явлений (грозы, сильные ветровые порывы, и др.) в течение того периода времени, которое понадобится Оператору для восстановления работоспособности сети.

4.5.8. По заявке Абонента проводить диагностику и переустановку программного обеспечения Абонента, оказывать консультационные услуги по технологии, техническим и программным средствам взаимодействия с сетью передачи данных и сетью Интернет, оплачиваемые Абонентом в соответствии с Тарифными планами Оператора.

4.5.9. В случае несоблюдения Абонентом правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.

4.5.10. Приостанавливать (блокировать) оказание Услуг Абоненту если:

- баланс лицевого счета Абонента становится нулевым, отрицательным или если на начало расчетного периода Абонент не обеспечил наличие на Лицевом счете денежных средств в размере необходимом для доступа к Услугам;
- в случаях, нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг, установленных законодательством Российской Федерации, утвержденными Оператором Правилами.

Снятие приостановления (блокировки), возможно после устранения нарушений. В случае не устранения в течение 6 месяцев, Оператор оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

4.5.11. Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом, подключенным к Услугам Оператора по акционным условиям и пользующимся Услугами Оператора менее 2-х календарных лет.

4.5.12. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

4.5.13. Расторгнуть Договор в случае выявления незаконной перепродажи Абонентом оказываемых ему Услуг.

4.5.14. В случае расторжения Договора по инициативе Абонента, Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом.

4.5.15. Привлекать третьих лиц к выполнению юридических и иных действий, связанных с предоставлением Абоненту Услуг и получением платежей по Договору, без согласования таких действий Оператора с Абонентом.

4.5.16. Совершать запись телефонных разговоров между Оператором и Абонентом с целью выполнения Договора, предъявления претензий, а также получения справочной информации об Услуге, и использование таких записей в соответствии с действующим законодательством.

4.5.17. Без согласия Абонента изменять параметры маршрутизации, если это не ухудшает параметры предоставления Услуг.

4.5.18. Оператор имеет иные права, предусмотренные действующим законодательством.

5. Тариф, Тарифный план

5.1. Оказание Услуг Оператором и их оплата Абонентом производится на основании и в соответствии с Тарифом, Тарифным планом, используемым Абонентом. Полный перечень Тарифов, Тарифных планов с описанием их условий приведен Оператором на сайте <https://komfort21vek.ru>

5.2. Выбор Тарифа, Тарифного плана производится Абонентом самостоятельно при заключении Договора на оказание Услуг.

5.3. Изменение Тарифа, Тарифного плана производится Абонентом самостоятельно через Личный кабинет или путем подачи заявления Оператору в Офис продаж и обслуживания абонентов. При этом изменения Тарифа, Тарифного плана производится на следующий календарный день после подачи заявления (заявки).

5.3.1. В случае изменения Тарифного плана по инициативе Абонента, что повлекло необходимость выполнения Оператором дополнительных работ, эти работы подлежат оплате Абонентом.

5.4. Тарифы, Тарифные планы на Услуги не включают размер платежей, оплачиваемых Абонентом в пользу третьих лиц при оплате Услуг Оператора (банковских комиссий, комиссий платежных систем и т.д.).

5.5. Тарифы, Тарифные планы на Услуги включают в себя все сборы и налоги, действующие на территории Российской Федерации.

6. Оплата Услуг, учет платежей Абонента

6.1. Оператор производит подключение Абонента после получения оплаты в размере 100 % от стоимости услуги подключения согласно Тарифному плану. При подключении к Услугам Абонент может воспользоваться кратковременным кредитом.

6.2. Стоимость подключения оборудования Абонента к сети передачи данных и телематическим услугам связи (Интернет) является разовой услугой и возврату не подлежит.

6.3. Расчетным периодом считается календарный день, в котором предоставляется Услуга. При посуточно-распределенной системе тарификации Оператором устанавливается количество календарных дней, на которые предоставляется услуга.

Оператор ежедневно снимает с лицевого счета Абонента оплату в размере выбранного Тарифа. Услуги оплачиваются авансом. Абонент получает Услуги только в пределах оплаченного аванса, согласно выбранного Тарифа.

6.4. Начисление и списание оплаты при пользовании Абонентом дополнительными услугами производится Оператором ежемесячно в первый календарный день месяца по действующим Тарифным планам Оператора.

6.5. Период неполучения Абонентом заказанных Услуг по причине недостаточности средств на лицевом счете не является простоем и оплачивается Абонентом в календарные сутки в полном объеме согласно Тарифа, Тарифного плана.

6.6. Оплата Услуг производится в рублях Российской Федерации, в безналичной форме.

6.7. Системой учета денежных средств на счету Абонента является биллинговая система Оператора. Оператор и Абонент при взаиморасчете берут за основу данные биллинговой системы Оператора. Абонент имеет возможность получить доступ к своим статистическим данным биллинговой системы Оператора по логину и паролю через Личный кабинет.

6.8. Оплата Услуг производится Абонентом путем внесения денежных средств на расчетный счет Оператора. Перечень способов осуществления платежей указываются Оператором на сайте <https://komfort21vek.ru>. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

6.9. Абонент самостоятельно ведет контроль за наличием денежных средств на своем лицевом счете, а также несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за Услуги, предоставляемые Оператором.

6.10. В случае, если обоснованные претензии от Абонента не поступают в течение 10 календарных дней от начала расчетного периода, то услуги за предыдущий расчетный период считаются предоставленными Оператором в полном объеме без замечаний со стороны Абонента.

6.11. В случае совершения Абонентом ошибочного платежа на счет другого Абонента, Абоненту необходимо в срок не превышающий 14 дней с момента проведения ошибочного платежа направить Оператору через Личный кабинет или предоставить в Офис продаж и обслуживания Абонентов следующие документы:

- заполненное заявление, содержащее подпись Абонента, с указанием способа оплаты и параметров документа, подтверждающего совершение платежа;
- платежный документ, в котором указано дата и время платежа, получатель и номер договора.

7. Прекращение/приостановление предоставления Услуг Оператором.

7.1. Оператор имеет право прекратить/приостановить предоставление Абоненту Услуг на условиях и в порядке, предусмотренными Договором, данными Правилами и действующим законодательством РФ.

7.2. Оператор имеет право приостановить предоставление Абоненту Услуг в следующих случаях:

7.2.1. при полном исчерпании денежных средств на Лицевом счете Абонента;

7.2.2. в случае, если Абонент не пополняет свой Лицевой счет на сумму и в сроки, указанные Тарифом, Тарифным планом;

7.2.3. в случае нехватки на Лицевом счете Абонента денежных средств, необходимых для доступа к Услугам;

7.2.4. в случае проведения Оператором плановых работ.

7.2.5. в случае передачи Абонентом прав и обязанностей по Договору третьим лицам без получения предварительно письменного согласия Оператора;

7.2.6. в случае эксплуатации Абонентом технически неисправных устройств, оборудования и/или оборудования, устройства, которые не имеют выданного в установленном законодательством РФ порядке документа о подтверждении их соответствия требованиям нормативных документов в сфере телекоммуникаций, если после направления Оператором соответствующего предупреждения Абоненту Абонент не обеспечил в установленный в предупреждении срок замену такого оборудования/устройств;

7.2.7. в случае нарушения Абонентом одного или нескольких своих обязательств по Договору и/или настоящим Правилам;

7.2.8. в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7.3. Приостановление Оператором предоставления Услуг на основании и в случаях, предусмотренных п. 7.2. настоящих Правил, не освобождает Абонента от обязанности оплачивать ежемесячные платежи за заказанные допослужки в течение всего срока действия Договора, а также не освобождает Абонента от обязанности погасить задолженность по Договору.

7.4. Оператор прекращает предоставление Абоненту Услуг:

- 7.4.1. в случае отказа Абонента от получения Услуг, совершенного в порядке и с соблюдением требований, содержащихся в Договоре и настоящих Правилах;
- 7.4.2. при наличии задолженности за один календарный месяц при наличии у Абонента заказанных дополнительных ежемесячных услуг;
- 7.4.3. в иных случаях, предусмотренных Договором, настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.
- 7.5. Прекращение Оператором предоставления Услуг на основании и в случаях, предусмотренных п. 7.4 настоящих Правил, не освобождает от обязанности погасить задолженность по Договору.
- 7.6. Повторное подключение Абонента к Услугам, предоставление которых было приостановлено/прекращено, осуществляется в соответствии с условиями действующих Тарифов, Тарифных планов.
- 7.7. В случае, если предоставление Услуг было приостановлено на основаниях, указанных в п. 7.2.1. - 7.2.3 настоящих Правил, восстановление предоставления Услуг осуществляется Оператором после пополнения Абонентом своего Лицевого счета.

8. Ответственность Сторон

- 8.1. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети передачи данных, и требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения Договора, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.
- 8.2. Ответственность за содержание абонентской линии связи, пролегающей по территории Абонента (квартира, прилегающая территория индивидуального жилого дома, жилой дом), лежит на Абоненте. Ответственность за содержание линии связи, проходящую не по территории Абонента, лежит на Операторе.
- 8.3. Оператор не несет ответственность:
- 8.3.1. за ущерб любого рода, понесенный Абонентом из-за утери и/или разглашения своих Логина и Пароля.
- 8.3.2. за упущенную прибыль и прямые или косвенные убытки, понесенные Абонентом в период использования или неиспользования услуг Абонентом (полного или частичного).
- 8.3.3. за качество Услуг при повреждениях Абонентского оборудования и/или соединительных линий Абонента, при сбоях программного обеспечения и оборудования, не принадлежащего Оператору, а также в случае похищения или повреждения злоумышленниками линий и станционных сооружений, используемых Оператором для предоставления Услуг по Договору.
- 8.3.4. за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.
- 8.3.5. за отсутствие учета платежа Абонента на его Лицевом счете в случае, если данный платеж не поступил на текущий счет Оператора или данный платеж поступил на текущий счет Оператора, но не содержал достаточно информации для его однозначной идентификации.
- 8.3.6. за обеспечение безопасности Абонентского оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого им для получения услуг.
- 8.3.7. за не предоставление или ненадлежащее предоставление Услуг при условии наступления любых обстоятельств, которые возникли не по вине Оператора.
- 8.3.8. за содержание информации, которая передается его телематическим сетям.
- 8.3.9. за достоверность сведений, предоставляемых Абонентом.
- 8.3.10. за поврежденное грозowymi разрядами оборудование Абонента.
- 8.3.11. за публикацию Абонентом в сети передачи данных и сети Интернет или иных сетях, с ней связанных, материалов, которые могут задевать честь и достоинство третьих лиц.
- 8.3.12. за ущерб, который может быть нанесен Абонентом третьим лицам с использованием Услуг таких, как: компьютерное мошенничество (шпионаж, взлом), несанкционированный доступ к материалам, представляющим коммерческую, промышленную или иную тайну третьих лиц.
- 8.3.13. за ущерб, который может быть нанесен Абоненту третьими лицами при его доступе к сети передачи данных и сети Интернет, Абонент самостоятельно устанавливает со своей стороны защитные механизмы и средства для обеспечения безопасности собственных данных от несанкционированного доступа из сети передачи данных и сети Интернет.
- 8.3.14. за ошибки и неисправности программного обеспечения Абонента, которые могут возникнуть при его работе и доступе к компьютерной сети передачи данных.
- 8.3.15. за ограничение (приостановление) предоставления Услуг Абоненту по доступу к сети передачи данных и сети Интернет, которое вызвано:
- а) форс-мажорными обстоятельствами;
 - б) неправильными действиями Абонента;
 - в) автоматическим отключением выделенной линии вследствие повреждения оборудования;
 - г) действиями третьих лиц (организациями, предоставляющими: магистральные каналы связи, телекоммуникационные системы передачи данных, электрообеспечение (включая веерные отключения) и прочее).
- 8.3.16. в случае самостоятельной переустановки Абонентом программного обеспечения (либо его переноса на другое Оборудование), Оператор не гарантирует работоспособности последнего.
- 8.3.17. Отсутствие у Оператора технической возможности для оказания Услуг Абоненту не является основанием для подачи Абонентом Оператору каких-либо претензий и исков.
- 8.4. Ответственность Абонента:
- 8.4.1. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им по сети Интернет, за ее достоверность и правомерность ее распространения.
- 8.4.2. Абонент, пользуясь Услугами, предоставляемыми Оператором, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действиями личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства и нравственным принципам общества.
- 8.4.3. Абонент обязуется не использовать оборудование для:
- массовых рассылок (почтовых, icq и т.п.) сообщений рекламного характера (СПАМ);

- сканирования портов других серверов, подключенных к сети Интернет;
 - генерации направленного избыточного трафика, ведущего к отказу других серверов, подключенных к сети Интернет.
- 8.4.4. В случае самостоятельной переустановки программного обеспечения (либо его переноса на другое Оборудование), Оператор не гарантирует работоспособности последнего.
- 8.4.5. За время, в течение которого Услуги не предоставлялись по вине Абонента, платежи за такие Услуги начисляются и взимаются Оператором с Абонента в полном размере.
- 8.4.6. Абонент принимает на себя всю ответственность за последствия несвоевременного ознакомления с изменениями данных Правил и условий Тарифных планов.
- 8.4.7. В случае обнаружения Оператором признаков незаконной перепродажи Абонентом другим лицам оказываемых ему Услуг по доступу к сети передачи данных и сети Интернет, Абонент обязан возместить понесенный Оператором ущерб.

9. Форс-мажорные обстоятельства и освобождение от ответственности

- 9.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение, или ненадлежащее выполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, если оно произошло вследствие действия форс-мажорных обстоятельств.
- 9.2. Под форс-мажорными обстоятельствами в настоящих Правилах следует понимать любые обстоятельства внешнего характера, которые возникли без вины Сторон, вне их воли или вопреки воли или желанию Сторон, и которые нельзя было ни предусмотреть, ни избежать, включая стихийные явления естественного характера (землетрясения, наводнения, ураганы, разрушение в результате молнии и т.п.), бедствия техногенного и антропогенного происхождения (взрывы, пожары, выход из строя машин, оснащения и т.п.), обстоятельства общественной жизни (военные действия, общественные волнения, эпидемии, забастовки, бойкоты и т.п.), а также издание актов органами государственной власти или местного самоуправления, другие законные или незаконные запретные мероприятия названных органов, которые делают невозможным выполнение Сторонами обязательств по настоящим Правилам или препятствуют такому выполнению.
- 9.3. Сторона, которая не имеет возможности надлежащим образом выполнить свои обязательства по настоящим Правилам вследствие действия форс-мажорных обстоятельств, должна любым удобным способом уведомить другую Сторону о существующих препятствиях и их влиянии на выполнение обязательств по настоящим Правилам, в течение 10 календарных дней с момента возникновения обстоятельств, указанных в п. 9.2. настоящих Правил.
- 9.4. Не уведомление или несвоевременное уведомление при возникновении или окончании форс-мажорных обстоятельств не лишает Стороны права ссылаться на них.
- 9.5. Документом, подтверждающим наступление форс-мажорных обстоятельств, является заключение уполномоченного органа РФ.
- 9.6. При наступлении форс-мажорных обстоятельств срок исполнения Сторонами обязательств по Договору переносится на срок их действия с последующим продлением срока действия настоящего Договора для выполнения Сторонами своих обязательств.
- 9.7. Если форс-мажорные обстоятельства действуют непрерывно на протяжении 6 (шести) месяцев подряд, Договор может быть расторгнут по согласованию Сторон.

10. Действие Договора и порядок его расторжения

- 10.1. Датой начала действия условий Договора является дата, фактического подключения Абонента к Услугам. Договор действует до момента его расторжения.
- 10.2. В случае заключения Договора с указанием срока его действия, Договор может быть пролонгирован при условии продолжения пользования Абонентом Услугами и не предъявления заявления о его расторжении за 14 календарных дней до даты окончания срока действия Договора.
- 10.3. Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора и Правил.
- 10.4. Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора в случае получения отзыва согласия на обработку персональных данных со стороны Абонента.
- 10.5. Если по истечению срока действия Договора существует финансовая задолженность Абонента перед Оператором, Договор признается расторгнутым. Абонент не освобождается от обязанности возмещения задолженности.
- 10.6. По каждой точке подключения Абонента к услугам связи, оказываемых Оператором, заключается новый Договор. С момента заключения нового Договора все предыдущие Договоры на оказание услуг по доступу к сети передачи данных и сети Интернет между Оператором и Абонентом, по одному и тому же адресу подключения, теряют юридическую силу и признаются недействительными. Если у Абонента имелась какая-либо задолженность перед Оператором, он обязан погасить такую задолженность перед заключением нового договора.
- 10.7. Договор остается в силе в случае изменения реквизитов Сторон, изменения их учредительных документов, включая, но не ограничиваясь изменением собственника, организационно-правовой формы и др. В случае изменения реквизитов Стороны обязаны в десятидневный срок уведомить об этом друг друга. Оператор уведомляет Абонента через официальный сайт по адресу <https://komfort21vek.ru>.
- 10.8. В случае покупки Оператором иной компании, оказывающей услуги связи, Абоненты компании становятся Абонентами Оператора, с ними заключается новый договор на оказание услуг связи. Условия заключенного ими договора применяются к их отношениям, возникшим до заключения нового договора, в силу ч. 2 ст. 425 ГК РФ.
- 10.9. Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента в следующих случаях:
- несогласие с изменением Оператором Тарифных планов. Данное право Абонент может реализовать в течение 7 календарных дней с момента, когда он узнал или должен был узнать о смене тарифного плана. О расторжении Договора Абонент должен уведомить Оператора письменно. В письменном уведомлении Абонент может указать желаемую дату расторжения Договора.

10.10. В момент расторжения Договора по инициативе Абонента, он обязуется возвратить полученное оборудование в соответствие с условиями настоящих Правил.

10.11. В одностороннем порядке Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора в следующих случаях:

- в случае, если Оператор обнаружит, что данные, которые ему сообщил Абонент при заключении Договора, являются ложными или если окажется, что владельцы помещения, в котором совершено подключение Услуги, не дали свое согласие на подключение Услуги. В таком случае Оператор имеет право расторгнуть Договор, предупредив Абонента об этом не менее чем за 7 календарных дней до даты расторжения Договора.

- в случае нарушения Абонентом ограничений в пользовании Услугами, которые предусмотрены п. 4.3 данных Правил. При этом Оператор имеет право расторгнуть Договор, предупредив Абонента не менее чем за один календарный день до прекращения Договора любым доступным способом связи.

10.12. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в случае распространения Абонентом информации, оскорбляющей честь и достоинство Оператора, его партнеров и сотрудников.

10.13. Договор может быть расторгнут по иным обстоятельствам предусмотренным действующим законодательством РФ.

11. Прочие условия

11.1. Договор заключается по адресу установки пользовательского (оконечного) оборудования, указанного Абонентом.

11.2. Заявления Абонента, связанные с перерасчетом денежных средств на его лицевом счете, принимаются Оператором в Офисах продаж и обслуживания абонентов или через Личный кабинет Абонента и рассматриваются Оператором в срок не превышающий 14 календарных дней.

11.3. Почтовый адрес для отправки письменных жалоб (заявлений, обращений): 295011, г. Симферополь, ул. Самокиша, 16, оф. 401.

11.4. Все правоотношения, которые возникают в связи с исполнением Договора и не урегулированные им, регламентируются нормами действующего законодательства РФ.

12. Порядок разрешения споров

12.1 Споры и/или разногласия будут решаться Сторонами путем переговоров, а в случае не достижения согласия, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.