



УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «Комфорт XXI век»
№ 44 от 12 августа 2026 г.

Опубликовано: 20.08.2026 г.

Действует с: 01.09.2026 г.

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

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи ООО «Комфорт XXI век» (далее — Оператор) физическим лицам (далее — Правила) являются новой редакцией Правил, утвержденных Приказом ООО «Комфорт XXI век» № 38 от 16.05.2025 г.

1.2. С момента вступления в силу настоящих Правил все ранее заключенные с Абонентами договоры об оказании услуг связи, оформленные путем акцепта публичной оферты, продолжают действовать на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации и условиям заключенного договора. Абонент считается присоединившимся к настоящим Правилам с даты их официального опубликования, если иное не предусмотрено письменным соглашением сторон. В случае если отдельные условия ранее заключенного договора отсутствуют в настоящих Правилах или изложены иначе, применяются положения настоящих Правил, за исключением случаев, когда это ухудшает положение Абонента по сравнению с ранее действовавшей редакцией Правил.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для Абонента и Оператора с момента их официального опубликования на Сайте Оператора. Абонент, продолжающий пользоваться Услугами после вступления в силу настоящих Правил, считается согласившимся с их условиями в полном объеме. В случае несогласия с условиями настоящих Правил Абонент обязан прекратить использование Услуг и уведомить Оператора о своем отказе от договора в порядке, предусмотренном пунктом 1.8 настоящих Правил. Несовержшение указанных действий расценивается как согласие Абонента с настоящими Правилами.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607, а также иными нормативными правовыми актами РФ в области связи.

1.5. Настоящие Правила регулируют отношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи по передаче данных, телематических услуг связи, а также иных услуг, технологически неразрывно связанных с ними и оказываемых Оператором (далее — Услуги).

1.6. Оператор оказывает Услуги на основании следующих лицензий:

- Лицензия на оказание телематических услуг связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № Л030-00114-77/00071870 до 28.08.2029 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 № Л030-00114-77/00072207 до 28.08.2029 г.;
- Лицензия на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № Л030-00114-77/00072298 до 28.08.2029 г.;

Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте ООО «Комфорт XXI век» <https://komfort21vek.ru> и в Офисах продаж и обслуживания абонентов.

1.7. Официальной публикацией Правил является их размещение на Сайте Оператора <https://komfort21vek.ru>. В соответствии с п. 1 ст. 44 ФЗ «О связи», Абонент, подписавший Договор, подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами и обязуется их соблюдать.

1.8. Оператор вправе вносить изменения в настоящие Правила. О таких изменениях Оператор уведомляет Абонента не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу путем размещения новой редакции Правил на Сайте Оператора или, при наличии возможности, дополнительного направления уведомления в Личный кабинет Абонента.

1.9. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 № 783. При этом признание какой-либо части настоящих Правил недействительной или не подлежащей принудительному исполнению не влечет недействительности остальных их положений.

2. Используемые термины и определения

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

Абонент — физическое лицо, заключившее с Оператором возмездный договор об оказании Услуг связи с выделением уникального кода идентификации (Лицевого счета).

Абонентская сеть связи - совокупность кабельных линий и активного оборудования (при необходимости), соединяющих пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в помещении и/или на территории Абонента, с узлом связи сети передачи данных Оператора.

Абонентское устройство (Оборудование) – техническое средство (включая программное обеспечение), находящееся в законном владении Абонента, которое обеспечивает доступ к Услугам посредством подключения к Сети связи Оператора.

Вознаграждение - денежная сумма, уплачиваемая Оператором платежному агенту (Банку) в рамках агентского договора за организацию приема платежей от Абонентов.

Договор – письменный договор об оказании Услуг связи (в т.ч. заключенный путем конклюдентных действий в случаях, предусмотренных законодательством), заключаемый между Оператором и Абонентом.

Дополнительные услуги – услуги, технологически неразрывно связанные с основными Услугами (передача данных и телематика), не входящие в выбранный Абонентом Тарифный план и заказываемые Абонентом отдельно в установленном Оператором порядке.

Комиссия - денежная сумма, взимаемая Оператором с Абонента в соответствии с разделом 6 настоящих Правил, в счет возмещения расходов Оператора на выплату Вознаграждения агенту (Банку) при Пополнении Лицевого счета.

Кратковременный кредит (Обещанный платеж) — услуга, при которой Оператор предоставляет Абоненту возможность временно (до 3 (трех) банковских дней) пользоваться Услугами при недостаточности средств на Лицевом счете. Размер кредита не может превышать стоимость Услуг за прошедший расчетный период.

Лицевой счет – уникальный аналитический код (номер), присваиваемый Абоненту в автоматизированной системе расчетов Оператора (биллинге) для учета оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств.

Личный кабинет – сервис Оператора (веб-интерфейс или мобильное приложение), предоставляющий Абоненту возможность получать информацию о состоянии Лицевого счета, статистику потребления Услуг, совершать действия по управлению Услугами, а также получать уведомления от Оператора.

Оператор – общество с ограниченной ответственностью «Комфорт XXI век», оказывающее Услуги Абоненту на основании лицензий, являющееся стороной по Договору с Абонентом.

Офис продаж и обслуживания абонентов - специализированное подразделение Оператора (или его уполномоченный представитель), осуществляющее работу с Абонентами (заключение договоров, прием платежей, консультирование). Актуальный адресный список размещен на Сайте Оператора.

Помещение Абонента - жилое или нежилое помещение, принадлежащее Абоненту на праве собственности или используемое им на законных основаниях (аренда, безвозмездное пользование), в котором размещается Абонентское устройство.

Пополнение Лицевого счёта - внесение Абонентом или третьим лицом денежных средств на Лицевой счет с целью авансирования (увеличения баланса) и последующей оплаты Услуг.

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

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

Служба технической поддержки – подразделение Оператора, обеспечивающее информационно-справочное обслуживание, прием и обработку обращений (заявок) Абонентов по вопросам оказания Услуг. Контактные данные размещены на Сайте Оператора.

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 фиксированная абонентская плата за расчетный период.

Тарифный план – совокупность условий оказания Услуг, включающая стоимость (тарифы), объем включенного трафика/услуг, порядок тарификации и иные условия, утверждаемые Оператором и публикуемые на Сайте Оператора.

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 в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2. Договор заключается двумя способами (по выбору Заявителя):

- в письменной форме — путем подписания Договора по месту подключения Абонента или в Офисе продаж и обслуживания абонентов;

- в электронной форме — путем акцепта условий Договора (оферты), размещенной на Сайте Оператора или в Личном кабинете, если это предусмотрено функциональными возможностями Сайта и не противоречит законодательству РФ.

Основание для заключения Договора: заявление (заявка) на подключение и предоставление Услуг, поданное Заявителем в Офис продаж, через Службу технической поддержки или через Сайт Оператора.

3.3. При заключении Договора в письменной форме Договор составляется в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, — по одному для каждой из Сторон.

3.4. Услуги оказываются Оператором при наличии технической возможности подключения. Порядок действий:

3.4.1. Оператор проводит проверку технической возможности в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации заявления (заявки).

3.4.2. При наличии технической возможности Оператор заключает с Заявителем Договор и в течение 10 (десяти) рабочих дней выполняет работы по подключению, за исключением случаев отсутствия доступа представителей Оператора к месту подключения, возникших не по вине Оператора.

3.4.3. Факт подключения фиксируется Соглашением на выполнение работ по организации доступа к сети Internet/ Кабельного телевидения (далее — Соглашение), подписываемым Сторонами. Данное Соглашение одновременно является Актом сдачи-приёмки услуг и оборудования Оператором Абоненту и является неотъемлемой частью Договора.

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.

3.6. В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Оператор в целях заключения и исполнения Договора, а также соблюдения требований действующего законодательства, обрабатывает персональные данные Абонента с использованием средств автоматизации и без них.

К персональным данным Абонента относятся:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) и дата рождения;
- вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, дата выдачи, наименование органа, выдавшего его;
- адрес и дата регистрации по месту жительства (месту пребывания), адрес фактического проживания;
- контактные данные (номера телефонов, адреса электронной почты, иные сведения о способах связи).

К документам, содержащим персональные данные Абонента, относятся: документ, удостоверяющий личность, Договор, заявления, акты, соглашения и иные документы, оформляемые в процессе исполнения Договора.

Цели обработки:

- исполнение Договора (абонентское, сервисное и справочно-информационное обслуживание);
- обеспечение расчетов за Услуги, взыскание дебиторской задолженности;
- соблюдение требований законодательства РФ (включая хранение договорной документации в установленные сроки);
- улучшение качества Услуг и сервисов Оператора, проведение статистических и исследовательских работ (с обезличиванием данных).

3.7. Согласие на обработку и передачу данных третьим лицам.

Абонент, подписывая Договор (либо акцептуя оферту), выражает согласие на:

- обработку персональных данных Оператором, включая поручение обработки третьим лицам (агентам, партнерам), привлеченным Оператором для оказания Услуг или взыскания задолженности;
- передачу сведений об Абоненте в объеме, предусмотренном ст. 53 Федерального закона «О связи» № 126-ФЗ (за исключением информации, составляющей тайну связи), включая:
- предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другими операторами;
- использование сведений для предотвращения и противодействия мошенничеству и нежелательным вызовам;
- оказание информационно-статистических услуг.

Срок действия согласия: с момента заключения Договора до прекращения обязательств Сторон и истечения сроков хранения персональных данных, установленных законодательством РФ.

Перечень лиц, осуществляющих обработку по поручению Оператора, размещен на Сайте Оператора и в Офисах продаж и обслуживания абонентов.

3.8. Обработка в исследовательских целях.

Обработка (включая обезличивание) персональных данных и сведений об Абоненте также осуществляется в исследовательских и статистических целях, включая анализ больших объемов данных, для улучшения потребительских свойств услуг Оператора и его партнеров, а также в рамках реализации прав и законных интересов, предусмотренных законодательством, включая законодательство об экспериментальных правовых режимах в сфере цифровых инноваций.

3.9. Информирование и реклама.

В случаях, предусмотренных законодательством, Абонент выражает согласие на получение информационных и рекламных рассылок (по сетям электросвязи), а также на реализацию Оператором мероприятий по противодействию нежелательным вызовам. Абонент вправе отозвать указанное согласие в порядке, установленном в пп. 4.2.10 и 4.2.11 настоящих Правил.

3.10. Отказ от обработки данных.

В случае несогласия Абонента на обработку персональных данных (за исключением случаев, когда обработка необходима для исполнения Договора и требований закона), Абонент обязан уведомить Оператора об этом при заключении Договора или в период его действия, подав соответствующее заявление. В этом случае Оператор не может гарантировать полноценное исполнение Услуг, требующих такой обработки (например, информационно-справочное обслуживание), в части, не противоречащей закону.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Обязанности Абонента:

4.1.1. Общие требования. При получении Услуг соблюдать положения Договора, настоящих Правил, действующего законодательства РФ, а также общепринятые нормы пользования сетью Интернет, направленные на недопущение нарушения работы иных пользователей.

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

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

4.1.4. Доступ к оборудованию.

Абонент обязуется обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора к техническим помещениям (включая кровлю здания, чердачные помещения, технические этажи, подвалы, этажные электрощитовые) с целью:

- размещения средств и абонентских линий связи, необходимых для подключения и оказания Услуг;

- проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений и линий связи, расположенных в помещениях и на земельных участках, находящихся во владении и/или пользовании Абонента, а также на общем имуществе собственников.

В случае необходимости Абонент обязан обеспечить энергоснабжение размещенных Оператором средств и линий связи.

4.1.5. Мониторинг сообщений Оператора. Абонент обязуется знакомиться с административными сообщениями Оператора, размещаемыми на Сайте и в Личном кабинете. Абонент несет ответственность за последствия несвоевременного ознакомления с такими сообщениями. Рекомендуемая периодичность проверки — не реже 1 раза в 7 (семь) календарных дней.

4.1.6. Согласование с собственниками. До начала работ по подключению Абонент обязан согласовать с владельцами (совладельцами) помещения, в котором будет осуществляться подключение, проведение кабелей и выполнение монтажных работ Оператором.

4.1.7. Требования к оборудованию Абонента.

4.1.7.1. Для получения Услуг Абонент должен использовать работоспособное Оборудование, сертифицированное в соответствии с законодательством РФ. Запрещается подключать к абонентской линии пользовательское оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия, а также оборудование третьих лиц.

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

4.1.7.3. Ответственность за соблюдение лицензионных соглашений при использовании программного обеспечения сторонних разработчиков несет Абонент.

4.1.7.4. Оператор обеспечивает подключение и функционирование соединения только на Оборудовании Абонента, непосредственно подключенном к коммутатору Оператора. Настройка локальной вычислительной сети Абонента и обеспечение доступа через неё не входят в предмет Договора (если иное не указано в дополнительных соглашениях).

4.1.7.5. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную проводку), если иное не установлено отдельным соглашением.

4.1.8. Информационная безопасность. Абонент обязан принимать необходимые меры по защите собственного оборудования от вредоносного ПО, а также не допускать распространения спама и вредоносных программ со своего оборудования.

4.1.9. Авансирование Услуг. Не допускать задолженности на лицевом счете. Услуги предоставляются на условиях предварительной оплаты (аванса). Минимальный остаток на счете определяется Тарифами или Тарифными планами.

4.1.10. Информирование об авариях. Извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи и неполадках в предоставляемых Услугах.

4.1.11. Аренда оборудования. При принятии оборудования в аренду (по отдельному соглашению) Абонент несет полную материальную ответственность за его утрату или повреждение (включая повреждение третьими лицами) в течение всего срока действия Договора. В случае досрочного расторжения Договора Абонент обязан вернуть оборудование в течение 3 (трех) рабочих дней в полной комплектации либо возместить его стоимость.

4.1.12. Соблюдение закона. Не совершать действий, влекущих за собой уголовную или административную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

4.1.13. Запрет противоправных действий. Не использовать оборудование и каналы связи для:

- совершения противоправных действий;
- действий, противоречащих интересам безопасности государства;
- нарушения общественного порядка, посягательства на честь и достоинство граждан;
- преднамеренного создания неудобств другим абонентам или усложнения использования Услуг иными лицами.

4.1.14. Невмешательство в сеть Оператора. Абонент обязуется:

- не совершать действий, создающих угрозу безопасности эксплуатации сетей связи;
- не выполнять модернизацию или программирование своего оборудования, способное повлиять на тарификацию услуг или нормальное функционирование сетевого оборудования Оператора;
- не изменять порядок маршрутизации входящего/исходящего трафика;
- не использовать оборудование для предоставления телематических услуг третьим лицам без отдельного соглашения с Оператором.

4.1.15. Конфиденциальность данных доступа. Абонент обязан обеспечить сохранность своих аутентификационных данных (логин, пароль, номер лицевого счета) и нести все риски, связанные с их использованием третьими лицами. Абонент самостоятельно отвечает за убытки, причиненные ему самому, Оператору или третьим лицам в результате утраты или разглашения таких данных.

4.1.16. Запрет переуступки. Не передавать и не перепродавать права и обязанности по Договору третьим лицам (в том числе не передавать доступ к Лицевому счету и Услугам) без письменного согласия Оператора.

4.1.17. Сохранность оборудования Оператора. Не предпринимать попыток самостоятельного устранения неисправностей оборудования Оператора, не вскрывать, не повреждать и не перемещать его с места первоначальной установки.

4.1.18. Уведомление об изменении данных. Письменно уведомлять Оператора в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней, о:

- прекращении прав владения и/или пользования помещением, в котором установлено окончное оборудование;
- изменении фамилии, имени, отчества, паспортных данных, адреса регистрации и места жительства.

4.1.19. Расторжение Договора. В случае одностороннего отказа от исполнения Договора Абонент обязан:

- письменно уведомить Оператора не менее чем за 7 (семь) календарных дней до даты отключения Услуг;
- оплатить стоимость фактически оказанных Услуг по дате отказа, указанную в уведомлении, но не ранее даты получения уведомления Оператором.

4.1.20. Сведения о бенефициарных владельцах и публичных должностных лицах (в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ)

4.1.20.1. При заключении Договора Абонент (если он не является лицом, указанным в подпункте 2 пункта 1 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ) предоставляет Оператору сведения о своих Бенефициарных владельцах, Выгодоприобретателях и Представителях в объеме, установленном пунктом 4.1.20.3 настоящих Правил.

4.1.20.2. Подписывая Договор, Абонент подтверждает, что его Бенефициарные владельцы (при наличии у Абонента таковых) не являются:

- должностными лицами публичных международных организаций;
- иностранными публичными должностными лицами (в значении, установленном Федеральным законом № 115-ФЗ);
- их супругами и близкими родственниками (родителями, детьми, дедушками, бабушками, внуками, полнородными и неполнородными братьями и сестрами, усыновителями и усыновленными);
- лицами, замещающими (занимающими) должности, указанные в перечнях, определяемых Президентом РФ (включая должности членов Совета директоров Банка России, должности федеральной государственной службы, назначение на которые осуществляется Президентом РФ или Правительством РФ, а также должности в Банке России, государственных корпорациях и иных организациях, созданных РФ на основании федеральных законов).

4.1.20.3. В случае если Бенефициарные владельцы Абонента являются (или станут) кем-либо из лиц, перечисленных в пункте 4.1.20.2, Абонент обязан уведомить Оператора об этом факте:

- при заключении Договора (если факт известен на момент подписания);
- не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента, когда Абоненту стало известно о таком изменении — в период действия Договора.

При направлении уведомления Абонент предоставляет Оператору более подробные сведения, касающиеся данного факта, в объеме, согласованном Сторонами.

4.1.20.4. Объем предоставляемых сведений:

В отношении физических лиц (Бенефициарный владелец, Выгодоприобретатель, Представитель):

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- гражданство;
- дата рождения;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, код подразделения (при наличии));
- данные миграционной карты (серия, номер, дата начала и окончания срока пребывания) — для иностранных граждан и лиц без гражданства;
- данные документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в РФ (серия (при наличии), номер, дата начала и окончания срока действия);
- адрес регистрации по месту жительства и фактического места жительства (пребывания);
- ИНН (при наличии).

В отношении юридических лиц:

- полное и сокращенное наименование (в т.ч. на иностранном языке — при наличии);
- ИНН (для нерезидента — код иностранной организации);
- ОГРН (для нерезидента — регистрационный номер в стране регистрации);
- серия и номер документа, подтверждающего государственную регистрацию;
- адрес (место нахождения) согласно ЕГРЮЛ;
- место нахождения, указанное в учредительных документах;
- адрес представительства/филиала на территории РФ (для нерезидентов);
- сведения о регистрации и фактическом месте жительства уполномоченного представителя нерезидента на территории РФ (при наличии).

В отношении иностранной структуры без образования юридического лица (ИСБЮЛ):

- наименование;
- регистрационный номер (номера) при наличии;
- код (коды) налогоплательщика (или аналог);
- место ведения основной деятельности;
- для трастов и аналогичных структур — состав имущества, находящегося в управлении (собственности);
- фамилия, имя, отчество (наименование) и адрес места жительства (места нахождения) учредителей и доверительного собственника (управляющего).

4.1.21. Актуализация сведений и обновление информации

4.1.21.1. Абонент обязуется не реже одного раза в год обновлять сведения, указанные в пункте 4.1.20.4, и предоставлять их Оператору.

4.1.21.2. В случае изменения ранее предоставленных сведений, а также при возникновении у Оператора сомнений в их достоверности, Абонент обязуется предоставить измененные сведения либо документы, подтверждающие действительность имеющихся у Оператора данных, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты изменений или получения запроса от Оператора.

4.1.21.3. В случае непредоставления Абонентом запрашиваемых сведений в установленный срок, Оператор вправе считать информацию об Абоненте обновленной (используя данные, имеющиеся у Оператора) и продолжить обслуживание на основании таких данных. При этом Оператор вправе применить меры, предусмотренные пунктом 4.4.2 настоящих Правил (приостановление оказания Услуг), если есть основания полагать, что отсутствие актуальных данных влечет нарушение требований Федерального закона № 115-ФЗ.

4.1.22. Исключения (соответствие пункта 1 статьи 7 Закона № 115-ФЗ)

4.1.22.1. Положения пунктов 4.1.20 и 4.1.21 не применяются в случае, если Абонент является лицом, указанным в подпункте 2 пункта 1 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ (то есть государственным органом, органом местного самоуправления, Центральным банком РФ, государственной корпорацией и т.д.), за исключением случаев направления

запросов уполномоченным органом (Росфинмониторингом) в соответствии с подпунктом 5 пункта 1 статьи 7 указанного Федерального закона.

4.1.22.2. В случае получения запроса от уполномоченного органа, Абонент (в том числе из числа лиц, указанных в п. 4.1.22.1. Обязуется предоставить Оператору сведения в объеме и порядке, предусмотренных законодательством РФ.

4.2. Права Абонента:

4.2.1. Получать от Оператора достоверную и полную информацию об Услугах, порядке их оказания, тарифах и условиях Договора.

4.2.2. Заказывать дополнительные Услуги (в том числе предоставление статического IP-адреса) на основании письменного заявления, в соответствии с действующими тарифами Оператора и условиями Договора.

4.2.3. Своевременно получать заказанные Услуги надлежащего качества (при условии использования оборудования, рекомендованного Оператором).

4.2.4. Требовать от Оператора устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, предусмотренные пунктом 4.4.10 Правил.

4.2.5. Подавать заявления о перерасчете платы за неполученные Услуги (в случае, если не оказание Услуг произошло не по вине Абонента), а также в случае нарушения Оператором сроков, указанных в пункте 4.4.10 Правил (в том числе при нарушении сроков устранения неисправностей).

4.2.6. Направлять Оператору претензии и жалобы в письменной форме.

4.2.7. В случае изменения стоимости Услуг (тарифов) и несогласия с новыми условиями, отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке. О расторжении Договора Абонент обязан письменно уведомить Оператора. В уведомлении Абонент вправе указать желаемую дату расторжения.

4.2.8. Самостоятельно устанавливать и настраивать программное обеспечение, необходимое для доступа к сети передачи данных и сети Интернет.

4.2.9. Использовать средства криптографической защиты информации при передаче и/или приеме данных, которые Абонент считает конфиденциальными (в соответствии с законодательством РФ).

4.2.10. Выразить согласие на обработку и передачу Оператором третьим лицам сведений об Абоненте в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Абонент вправе отозвать такое согласие в любое время, направив Оператору письменное заявление в порядке, предусмотренном разделом 5 Правил. Согласие считается отозванным с момента получения Оператором указанного заявления.

4.2.11. Выразить согласие на:

- получение информационных рассылок и рекламы (в том числе от третьих лиц, если Оператор является распространителем рекламы) по сетям электросвязи;
- использование сведений об Абоненте для осуществления прямых контактов с помощью средств связи;
- реализацию Оператором мероприятий, направленных на предотвращение нежелательных вызовов.

Абонент вправе отозвать указанное согласие в любое время в порядке, предусмотренном пунктом 4.2.10.

4.2.12. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ и Договором.

4.3. Запреты Абонента:

4.3.1. Использовать сетевые идентификаторы третьих лиц, фальсифицировать или использовать несуществующие сетевые идентификаторы.

4.3.2. Заказывать, предлагать, рассылать спам (в том числе массовые несанкционированные рассылки), а также способствовать его рассылке.

4.3.3. Совершать (или способствовать совершению) любых действий, препятствующих работе других абонентов или нормальному функционированию оборудования Оператора.

4.3.4. Участвовать в действиях, которые могут привести к прекращению или нарушению функционирования сети Оператора.

4.3.5. Устанавливать оборудование и использовать Услуги в целях, отличных от личных и домашних, если это связано с осуществлением предпринимательской деятельности (если иное прямо не предусмотрено Договором).

4.3.6. Передавать, отправлять или публиковать через сеть Интернет информацию, содержание которой противоречит действующему законодательству РФ.

4.3.7. Использовать сеть Интернет для распространения материалов, содержащих:

- порнографию;
- сведения, порочащие честь и достоинство личности;
- пропаганду насилия, экстремизма;
- разжигание расовой, национальной или религиозной вражды;
- хулиганские или мошеннические действия.

4.3.8. Пересылать, публиковать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом программное обеспечение и иные материалы, охраняемые нормами об авторском праве и интеллектуальной собственности, без разрешения правообладателя (или его уполномоченного представителя).

4.3.9. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, логины, пароли, номера телефонов и т.п.) третьих лиц, за исключением случаев, когда такие лица явно уполномочили Абонента на такое использование.

4.3.10. Совершать попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проводить или участвовать в сетевых атаках и взломах, за исключением случаев, когда такие действия совершаются с явного разрешения владельца или администратора сетевого ресурса.

4.3.11. Использовать Услуги для осуществления деятельности, требующей специального разрешения (лицензии), при отсутствии такого разрешения.

4.3.12. Организовывать публичные точки доступа к сети Интернет (совместное использование) без письменного согласия Оператора.

4.3.13. Оказывать третьим лицам телематические услуги (в том числе передавать трафик) с использованием оборудования, подключенного к сети Оператора, без заключения отдельного договора.

4.4. Обязанности Оператора:

4.4.1. Оказывать Услуги в соответствии с законодательством РФ, Договором и настоящими Правилами.

4.4.2. Обеспечивать возможность оказания Услуг при условии обеспечения Абонентом оборудования, установленного для получения Услуг, электропитанием напряжением 220 В переменного тока и исправности внутридомовой (внутриквартирной) проводки.

4.4.3. Обеспечивать бесперебойное функционирование своего оборудования в течение всего срока действия Договора, за исключением:

- плановых технических работ (с предупреждением на Сайте не менее чем за 24 часа);
- аварийно-восстановительных работ, вызванных сбоями в работе оборудования или ПО, а также действиями третьих лиц или обстоятельствами непреодолимой силы.

4.4.4. Осуществлять консультирование Абонента и приём заявок по вопросам, связанным с исполнением Договора, через:

- телефон службы поддержки;
- онлайн чат на Сайте Оператора;
- Личный кабинет (если предусмотрено);
- Офис продаж и обслуживания абонентов.

4.4.5. Подключить оборудование Абонента к сети Оператора в сроки, указанные в п. 3.4. Правил, по действующим тарифам Оператора.

Важно: Абонентская линия, созданная Оператором в пределах границы ответственности Оператора (до точки разграничения), переходит в собственность Абонента после полного выполнения Абонентом обязательств по оплате подключения.

4.4.6. Производить восстановление Абонентской линии в случае её повреждения третьими лицами, недобросовестного использования Абонентом или по иным обстоятельствам, не зависящим от Оператора. Восстановление осуществляется за счёт виновной стороны или за счёт Абонента (если вина не установлена), по действующим тарифам Оператора.

4.4.7. Определять границы ответственности:

- Зона ответственности Оператора: повреждение элементов сети, принадлежащих Оператору на праве собственности или ином законном основании. Устранение повреждения — за счёт Оператора, в сроки, предусмотренные п. 4.4.10.

- Зона ответственности Абонента: повреждение Абонентской линии, оборудования или кабельной инфраструктуры, расположенной в пределах границы ответственности Абонента. Устранение повреждения — за счёт Абонента по действующим тарифам Оператора.

4.4.8. Единоразово при подключении произвести базовые настройки оборудования Абонента для доступа к сети Интернет:

- Первичная базовая настройка выполняется бесплатно, в момент подключения Абонентской линии, при условии предоставления Абонентом исправного оборудования и доступа к нему.
- Повторная или дополнительная настройка (в том числе по инициативе Абонента, при замене оборудования, изменении конфигурации) осуществляется по заявке Абонента по действующим тарифам Оператора.

4.4.9. Предоставлять Услуги круглосуточно (24/7), за исключением случаев, предусмотренных п. 4.4.3.

4.4.10. Устранять неисправности в срок не более 3 (трех) суток с момента регистрации заявки Абонента в службе технической поддержки.

- В случае, если доступ к месту повреждения невозможен по вине Абонента, третьих лиц или по обстоятельствам непреодолимой силы, срок устранения соразмерно продлевается до момента устранения таких препятствий.

- О продлении срока Оператор обязан уведомить Абонента через Личный кабинет или по телефону.

4.4.11. Уведомлять Абонента об изменении условий Договора и настоящих Правил через официальный Сайт Оператора не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу.

Изменение Правил и Договора, связанное с приведением их в соответствие с законодательством РФ, вступает в силу с момента, указанного в уведомлении, и не требует согласия Абонента (за исключением случаев прямого изменения тарифов).

4.4.12. Извещать Абонента об изменении тарифов и тарифных планов через Офисы продаж и обслуживания, а также Сайт Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения новых тарифов.

4.4.13. В случае выявления признаков противоправных действий (в том числе предусмотренных п. 4.3.6, 4.3.7 Правил), Оператор вправе направить информацию в правоохранительные органы или уполномоченные государственные органы. Оператор не несёт ответственности за действия Абонента, нарушающие законодательство РФ.

4.4.14. Принимать от Абонента обращения, заявления, жалобы и претензии в письменной форме через:

- Офис продаж и обслуживания абонентов;
- Личный кабинет;
- (опционально) адрес электронной почты, указанный на Сайте.

4.4.15. Приостановить оказание Услуг по письменному заявлению Абонента (или через Личный кабинет) на срок:

- не более 2 (двух) календарных месяцев (на одно заявление);
- общей продолжительностью не более 4 (четырёх) месяцев в течение календарного года.

Дополнительные условия:

- Резервирование оборудования Оператора на время приостановления Услуг осуществляется по действующим тарифам Оператора.

- Заявки на приостановление рассматриваются Оператором в рабочее время (с 9:00 до 17:00).

- Возобновление Услуг производится в течение 3 (трех) рабочих дней после получения заявки Абонента и оплаты, при отсутствии задолженности.

4.4.16. Исполнять иные обязательства, предусмотренные Договором, Правилами и действующим законодательством РФ.

4.5. Права Оператора:

4.5.1. Для идентификации Абонента при информационно-справочном обслуживании и для совершения действий с учётной записью в биллинговой системе, при обращении Абонента в службу технической поддержки, Оператор вправе запросить:

- 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 ранее предоставленных данных в случае возникновения сомнений в их достоверности.

Запрос направляется в Личный кабинет Абонента (и/или по телефону, указанному в Договоре).

В случае непредставления требуемой информации в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления запроса, Оператор вправе приостановить оказание Услуг, а при продолжении непредставления — расторгнуть Договор в одностороннем порядке (с уведомлением Абонента).

4.5.3. Самостоятельно устанавливать и (или) изменять тарифные планы, тарифы на Услуги и иные ценовые условия, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений через:

- Сайт Оператора;
- Офисы продаж и обслуживания абонентов.

Дополнительно Оператор вправе уведомлять Абонента через СМС-оповещение, электронную почту, Личный кабинет или средства массовой информации.

4.5.4. В случае, когда на момент списания денежных средств с лицевого счёта Абонента за оказанные Услуги на балансе недостаточно средств, предоставлять кратковременный кредит (обещанный платеж).

4.5.5. Производить перерасчёт за неполучение Абонентом Услуг не по его вине — по заявлению Абонента, согласно условиям п. 6.8.

- Почасовой перерасчёт Услуг не производится.
- Перерасчёт осуществляется пропорционально времени отсутствия Услуги, но не менее чем за полные сутки.

4.5.6. Производить профилактические мероприятия и модернизацию собственного оборудования, работы по развитию сети, которые могут привести к приостановлению оказания Услуг, но на срок не более 24 часов с момента начала работ.

Суммарная продолжительность приостановления Услуг по одному и тому же участку в связи с указанными мероприятиями не может превышать 72 часов в месяц.

Крупные аварии:

- В случае крупной аварии на собственных сетях или электрической сети, а также противоправных действий третьих лиц, перерыв в предоставлении Услуг устраняется в срок до 48 часов с момента регистрации Оператором факта повреждения (за исключением форс-мажорных обстоятельств).

- Исчисление срока устранения повреждений, связанных с проблемами электросетей, нестабильности подачи электроэнергии и т.д., начинается с момента устранения проблем энергоснабжающей организацией.

4.5.7. Проводить восстановительные работы после перебоев подачи электроэнергии (в том числе бросков напряжения), а также работы по ликвидации последствий природных явлений (гроза, сильные ветровые порывы и др.) в течение периода времени, необходимого Оператору для восстановления работоспособности сети. Указанный период не является перерывом в оказании Услуг по вине Оператора.

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

4.5.9. В случае несоблюдения Абонентом правил эксплуатации оборудования или подключения к Абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе:

- приостановить оказание Услуг до устранения нарушений;
- обратиться в суд с требованием о возмещении причинённых такими действиями убытков.

4.5.10. Приостанавливать (блокировать) оказание Услуг в следующих случаях:

- баланс лицевого счёта Абонента становится нулевым или отрицательным, либо на начало расчётного периода Абонент не обеспечил наличие на лицевом счёте средств, необходимых для доступа к Услугам;
- нарушения Абонентом требований, установленных законодательством РФ и настоящими Правилами.

Порядок снятия приостановления:

- Снятие блокировки производится после устранения нарушений (для задолженности — после полной оплаты).
- В случае неустранения нарушений в течение 6 (шести) месяцев с момента приостановления, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Абонента.

4.5.11. Требовать от Абонента оплаты фактически понесённых расходов на организацию доступа к Услугам, если:

- такие расходы не были оплачены Абонентом, подключённым по акционным условиям;
- Абонент пользуется Услугами суммарно менее 2 (двух) лет с момента подключения.

4.5.12. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи Оператора или третьих лиц. Ограничение вводится на срок до устранения угрозы, но не более чем на 3 (три) дня, с обязательным уведомлением Абонента в течение 24 часов с момента такого приостановления.

4.5.13. Оператор вправе приостановить оказание Услуг без предварительного уведомления Абонента и не несёт ответственности за такие действия, если они вызваны:

- выявлением признаков противоправных действий Абонента (рассылка спама, DDoS-атаки, несанкционированный доступ к сетям и системам третьих лиц);
- требованием уполномоченных государственных органов о приостановлении оказания Услуг;
- обнаружением в действиях Абонента признаков нарушения законодательства РФ.

В указанных случаях Оператор уведомляет Абонента о приостановлении Услуг в течение 24 часов с момента такого приостановления.

4.5.14. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случае выявления незаконной перепродажи Абонентом оказываемых ему Услуг (в том числе при организации публичного доступа к сети Интернет без заключения соответствующего договора).

4.5.15. В случае расторжения Договора по инициативе Абонента (в том числе при отказе от Услуг до истечения минимального срока, если такой срок установлен), Оператор вправе требовать оплаты фактически понесённых расходов на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом ранее.

4.5.16. Привлекать третьих лиц к выполнению юридических и иных действий, связанных с предоставлением Абоненту Услуг и получением платежей по Договору, без согласования с Абонентом. Оператор несёт ответственность за действия привлечённых третьих лиц как за свои собственные.

4.5.17. Осуществлять запись телефонных разговоров между Оператором и Абонентом с целью:

- исполнения Договора;
- обработки претензий и обращений;
- получения справочной информации об Услугах;
- контроля качества обслуживания.

Записи используются в соответствии с действующим законодательством РФ. Оператор обязуется обеспечить конфиденциальность записей и уничтожение их по истечении сроков, установленных законодательством.

4.5.18. Без согласия Абонента изменять параметры маршрутизации и иные технические настройки, если такие изменения:

- не ухудшают качество и параметры предоставления Услуг;
- не приводят к изменению тарификации.

4.5.19. Оператор имеет иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ, Договором и настоящими Правилами.

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 и Тарифных планов с подробным описанием условий приведен Оператором на Сайте.
- Условия Тарифных планов, размещенные на Сайте, являются неотъемлемой частью Договора.
- В случае противоречий между текстом Договора и условиями Тарифа, приоритет имеет текст Договора (если иное прямо не указано в Тарифе).

5.1.1. Тарифный план считается доведенным до сведения Абонента с момента его публикации на Сайте Оператора либо с момента подключения Абонента к данному Тарифному плану (в зависимости от того, что наступит раньше).

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

- Оператор не вправе навязывать Абоненту конкретный Тарифный план.
- В случае, если Абонент не выбрал Тарифный план при заключении Договора, Оператор вправе подключить Абонента на Тарифный план «По умолчанию», информация о котором размещена на Сайте. Уведомление Абонента о примененном Тарифном плане направляется в Личный кабинет.

5.3. Изменение Тарифа (Тарифного плана) производится Абонентом самостоятельно:

- через Личный кабинет;
- либо путем подачи заявления Оператору в Офис продаж и обслуживания абонентов.

Порядок изменения:

- Изменение Тарифа производится со следующего календарного дня после подачи заявления (заявки).
- При переходе на другой Тарифный план, подключение услуг, содержащихся в нем, осуществляется после списания абонентской платы по новому тарифу, если условиями тарифа предусмотрена абонентская плата.

5.3.1. В случае изменения Тарифного плана по инициативе Абонента, что повлекло необходимость выполнения Оператором дополнительных работ (выезд специалиста, переключение порта, замена оборудования и т.п.), такие работы подлежат оплате Абонентом по действующим Тарифам Оператора, если иное не предусмотрено выбранным Тарифным планом.

5.4. Тарифы (Тарифные планы) на Услуги не включают размер платежей, оплачиваемых Абонентом в пользу третьих лиц при оплате Услуг Оператора (банковские комиссии, комиссии платежных систем, почтовые сборы и т.д.). Указанные расходы оплачиваются Абонентом самостоятельно.

5.5. Тарифы (Тарифные планы) на Услуги включают в себя все сборы и налоги, действующие на территории Российской Федерации (в том числе НДС), за исключением случаев, когда иное прямо указано в описании Тарифа.

6. Оплата Услуг, учет платежей Абонента

6.1. Оператор производит подключение Абонента после получения оплаты в размере 100 % от стоимости услуги подключения согласно выбранному Тарифному плану.

- При подключении к Услугам Абонент может воспользоваться кратковременным кредитом в порядке, предусмотренном п. 4.5.4. настоящих Правил.
- Услуга подключения считается оказанной с момента фактического подключения Абонента (активации порта), что подтверждается данными биллинговой системы Оператора.

6.2. Стоимость подключения оборудования Абонента к сети передачи данных и телематическим услугам связи (Интернет) является разовой услугой и возврату не подлежит, за исключением случаев, когда подключение не было произведено по вине Оператора.

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

Порядок списания:

- Оператор ежедневно снимает с лицевого счёта Абонента оплату в размере выбранного Тарифа.

- Услуги оплачиваются авансом. Абонент получает Услуги только в пределах оплаченного аванса согласно выбранному Тарифу.

- В случае недостаточности средств на лицевом счёте для списания абонентской платы за текущие сутки, оказание Услуг приостанавливается в порядке, предусмотренном п. 4.5.10 настоящих Правил.

6.4. Начисление и списание оплаты при пользовании Абонентом некоторыми дополнительными услугами, неразрывно связанными с услугами связи по передаче данных и телематическими услугами связи, производится Оператором ежемесячно в первый календарный день месяца по действующим Тарифным планам Оператора. Для таких Услуг расчетным периодом считается календарный месяц, в котором предоставляется Услуга.

6.5. Период неполучения Абонентом заказанных Услуг по причине недостаточности средств на лицевом счёте не является простым и оплачивается Абонентом в календарном периоде в полном объёме согласно Тарифу (Тарифному плану).

6.6. Системой учёта денежных средств на счёту Абонента является биллинговая система Оператора. Оператор и Абонент при взаиморасчёте 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.

- Данные биллинговой системы являются приоритетными при разрешении споров о начислениях, если иное не доказано Абонентом.

6.7. Абонент самостоятельно ведёт контроль за наличием денежных средств на своём лицевом счёте, а также несёт ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей за Услуги, предоставляемые Оператором.

6.8. Услуги за расчётный период считаются предоставленными Оператором в полном объёме и без замечаний со стороны Абонента в случае, если от Абонента не поступает обоснованная претензия до 10 числа календарного месяца, следующего за месяцем с расчётным периодом.

6.9. Пополнение лицевого счёта может осуществляться любым не противоречащим законодательству РФ способом — в безналичном порядке, в рублях Российской Федерации.

6.10. Пополнение лицевого счёта производится Абонентом путём внесения денежных средств на расчётный счёт Оператора. Перечень способов пополнения указывается Оператором на Сайте.

- Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчётный счёт Оператора.

- В случае поступления платежа через платёжных агентов (банки, терминалы, электронные платёжные системы) датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Оператора, а не дата совершения платежа Абонентом.

6.11. Использование отдельных способов пополнения лицевого счёта может быть сопряжено с дополнительными расходами в виде комиссий и иных сборов, взимаемых третьими лицами за приём/перевод платежей. Условия приёма/перевода платежа определяются третьим лицом, через которое совершается платёж.

6.12. Расходы на пополнение лицевого счёта лежат на Абоненте, за исключением случаев, когда в рамках собственной политики Оператор оплачивает такие расходы за свой счёт и из собственных средств.

- Если Абонент осуществляет пополнение лицевого счёта способом, влекущим для Оператора возникновение связанных с этим расходов на выплату вознаграждения (комиссии платёжным агентам, банкам и т.п.), Оператор вправе компенсировать (возмещать) такие расходы полностью или частично путём удержания комиссии с лицевого счёта Абонента после изменения баланса пополняемого лицевого счёта на величину совершённого платежа.

- Удержание комиссии производится в пределах фактически понесённых Оператором расходов.

6.13. Информация о способах пополнения лицевого счёта Абонентом, при которых Оператор вправе удержать с лицевого счёта комиссию, и о размере применимой комиссии предоставляется в порядке, указанном в п. 6.15.3 настоящих Правил.

6.14. Действия Абонента по пополнению лицевого счёта способом, при котором Оператор вправе удержать с лицевого счёта комиссию, являются:

- выражением согласия Абонента на компенсацию (возмещение) расходов Оператора в размере указанной Оператором комиссии;

- указанием (распоряжением) Оператору засчитать (распределить) внесённый платёж после отражения на лицевом счёте:

- в счёт исполнения обязательства по возмещению расходов Оператора на выплату вознаграждения — в размере указанной Оператором комиссии;

- в счёт исполнения обязательства по оплате услуг связи по тарифу — в оставшейся части.

6.15. Абонент может пополнять лицевой счёт следующими способами:

6.15.1. Без дополнительных расходов посредством платёжных сервисов, реализованных при непосредственном участии Оператора:

- банковской картой любого банка в мобильном приложении «Мой Комфорт».

- (иные способы по перечню Оператора на Сайте).

6.15.2. Без дополнительных расходов посредством платёжных сервисов третьих лиц (с учётом п. 6.11 настоящих Правил):

- банковской картой через сервисы банков и партнёров (кроме случаев, указанных в п. 6.15.3);

- через терминалы платёжных агентов;

- иными способами, указанными на Сайте Оператора.

У Абонента не возникает расходов на пополнение лицевого счёта в связи с удержанием комиссии Оператором, однако у Абонента могут возникнуть комиссии и сборы, взимаемые третьими лицами за приём/перевод платежей.

6.15.3. С дополнительными расходами для Абонента:

- Если Абонент выбирает способ пополнения лицевого счёта, при котором у Оператора возникают расходы на выплату вознаграждения, Оператор вправе компенсировать (возмещать) за счёт Абонента из денежных средств, учитываемых на его лицевом счёте, свои расходы в порядке п. 6.12.

- Перечень способов пополнения, при которых Оператор вправе удержать комиссию, и размер комиссии доводятся до сведения Абонента на Сайте Оператора (адрес: <https://komfort21vek.ru/popolnenie>) и в службе технической поддержки.

- Информация о сумме удержанной комиссии отражается в детализации счёта как «Компенсация комиссии за платёж».

6.16. Абонент вправе произвести пополнение лицевого счёта любым удобным для него способом с учётом факторов, указанных в п. 6.15 настоящих Правил.

6.17. В случае совершения Абонентом ошибочного платежа на счёт другого Абонента, Абоненту необходимо в срок не более 14 календарных дней с момента проведения ошибочного платежа направить Оператору через Личный кабинет или предоставить в Офис продаж и обслуживания абонентов следующие документы:

- заполненное заявление с подписью Абонента, содержащее указание на способ оплаты и параметры документа, подтверждающего совершение платежа;
- платёжный документ с указанием даты и времени платежа, получателя и номера договора, на который (или с которого) был ошибочно зачислен платёж.

Рассмотрение заявления:

- Оператор рассматривает заявление в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения полного пакета документов.

- При подтверждении ошибочности платежа Оператор производит возврат денежных средств на счёт плательщика либо зачисление на правильный лицевой счёт (по заявлению Абонента).

- Возврат осуществляется за вычетом комиссий, удержанных третьими лицами при проведении платежа, если такие комиссии не были возвращены платёжной системой.

7. Прекращение/приостановление предоставления Услуг Оператором.

7.1. Оператор имеет право прекратить/приостановить предоставление Абоненту Услуг на условиях и в порядке, предусмотренных Договором, настоящими 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 счёте Абонента;

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

7.2.3. в случае нехватки на Лицевом счёте Абонента денежных средств, необходимых для доступа к Услугам (списания абонентской платы за текущий расчётный период);

7.2.4. в случае проведения Оператором планово-профилактических работ;

Оператор уведомляет Абонента о плановых работах не менее чем за 24 часа через Личный кабинет, СМС-сообщение и/или публикацию на Сайте Оператора.

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

7.2.6. в случае эксплуатации Абонентом технически неисправных устройств, оборудования и/или устройств, 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 Абонент не обеспечил в установленный в предупреждении срок (не менее 10 календарных дней) 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 дополнительные услуги в течение всего срока действия Договора;

- погасить задолженность по Договору.

7.4. Оператор прекращает предоставление Абоненту Услуг:

7.4.1. в случае отказа Абонента от получения Услуг, совершённого 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 Абонента 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). Восстановление Услуг может предусматривать:

- оплату услуги повторного подключения (при наличии);

- списание платы за фактический период приостановления (если применимо к тарифу);

- соблюдение требований п. 6.1 настоящих Правил (внесение авансового платежа).

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 без дополнительной платы за подключение после пополнения Абонентом своего Лицевого счёта на сумму, достаточную для списания абонентской платы за текущий расчётный период, и погашения имеющейся задолженности (при наличии).

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 причинённые этими действиями убытки.

8.2. Распределение ответственности за содержание линии связи:

- Абонент несёт ответственность за содержание абонентской линии связи, пролегающей по его территории (квартира, прилегающая территория индивидуального жилого дома, жилой дом);
- Оператор несёт ответственность за содержание линии связи, проходящей не по территории Абонента.

8.3. Оператор не несёт ответственность:

8.3.1. за ущерб любого рода, понесённый Абонентом из-за утери и/или разглашения своих логина и пароля;

8.3.2. за убытки Абонента, вызванные косвенными потерями, упущенной выгодой, потерей доходов, потерей деловой репутации, даже если Оператор был уведомлен о возможности возникновения таких убытков.

8.3.3. за качество и доступность Услуг, если нарушение произошло по причинам, не зависящим от Оператора, включая:

8.3.3.1. неисправность оборудования, линий связи или программного обеспечения, не находящихся в зоне эксплуатационной ответственности Оператора, в том числе:

- внутриквартирная разводка Абонента;
- оборудование Абонента (роутер, компьютер, иные устройства), приобретённое им самостоятельно;
- оборудование и линии, принадлежащие третьим лицам (вышестоящим операторам, владельцам кабельной канализации, магистральным операторам);

8.3.3.2. использование Абонентом несертифицированного оборудования или оборудования, не соответствующего стандартам Оператора;

8.3.3.3. неправильные действия Абонента, включая:

- нарушение правил эксплуатации оборудования;
- использование услуг третьих лиц (VPN-сервисов, прокси-серверов), приводящих к замедлению или блокировке соединений;
- повреждение абонентского оборудования и/или соединительных линий;

8.3.3.4. отсутствие электропитания на стороне Абонента (отключение электроэнергии, перегрузка сети, неисправность электропроводки);

8.3.3.5. повреждение или хищение линий и станционных сооружений злоумышленниками;

8.3.3.6. действия третьих лиц (организаций, предоставляющих магистральные каналы связи, телекоммуникационные системы, электроснабжение, включая веерные отключения);

8.3.3.7. автоматическое отключение выделенной линии вследствие повреждения оборудования;

8.3.3.8. сбои в работе отдельных сегментов сети Интернет, не принадлежащих Оператору, включая недоступность узлов и серверов, временно или постоянно недоступных через сеть Интернет.

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 учёта платежа Абонента на его Лицевом счёте в случае, если:

- данный платёж не поступил на текущий счёт Оператора;
- либо платёж поступил, но не содержал достаточной информации для его однозначной идентификации (например, отсутствовал номер договора или назначение платежа);

8.3.6. за обеспечение безопасности абонентского оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого им для получения Услуг;

8.3.7. за непредоставление или ненадлежащее предоставление Услуг при наступлении любых обстоятельств, возникших не по вине Оператора;

8.3.8. за содержание информации, которая передаётся через его телематические сети (контент, размещаемый Абонентом);

8.3.9. за достоверность сведений, предоставляемых Абонентом при заключении и исполнении Договора;

8.3.10. за оборудование Абонента, повреждённое грозовыми разрядами;

8.3.11. за публикацию Абонентом в сети передачи данных и сети Интернет (или в иных связанных с ней сетях) материалов, которые могут задевать честь и достоинство третьих лиц;

8.3.12. за ущерб, который может быть нанесён Абонентом третьим лицам с использованием Услуг, включая:

- компьютерное мошенничество (шпионаж, взлом);
- несанкционированный доступ к материалам, представляющим коммерческую, промышленную или иную тайну третьих лиц;

8.3.13. за ущерб, который может быть нанесён Абоненту третьими лицами при его доступе к сети передачи данных и сети Интернет. Абонент самостоятельно устанавливает защитные механизмы и средства для обеспечения безопасности собственных данных от несанкционированного доступа из сети;

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, вызванное:

- форс-мажорными обстоятельствами (в соответствии с разделом 9 настоящих Правил);
- выполнением требований уполномоченных государственных органов (в том числе Роскомнадзора, ФСБ, МВД, судов), включая требования об ограничении доступа к отдельным информационным ресурсам;
- принятием государственными органами решений, препятствующих оказанию Услуг (введение режима чрезвычайной ситуации, контртеррористической операции, ограничения на использование радиочастотного спектра);
- введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории оказания Услуг.

8.3.16. отсутствием электропитания на стороне Абонента (отключение электроэнергии в помещении Абонента, перегрузка сети, неисправность электропроводки).

8.3.17. использованием Абонентом услуг третьих лиц (например, VPN-сервисов, прокси-серверов), приводящих к замедлению или блокировке соединений.

8.3.18. любые убытки, косвенные потери, упущенную выгоду, потерю доходов или деловой репутации, возникшие у Абонента в результате наступления обстоятельств, указанных в пп. 8.3.1 – 8.3.17 настоящих Правил, даже если Оператор был уведомлён о возможности их возникновения.

8.4. Ответственность Абонента:

8.4.1. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им по сети Интернет, за её достоверность и правомерность распространения.

8.4.2. Абонент, пользуясь Услугами, самостоятельно отвечает за вред, причинённый его действиями:

- личности или имуществу граждан;

- юридических лиц;

- государства;

- нравственным принципам общества.

8.4.3. Абонент обязуется не использовать оборудование для:

- массовых рассылок (почтовых и т.п.) сообщений рекламного характера (СПАМ);

- сканирования портов других серверов, подключённых к сети Интернет;

- генерации направленного избыточного трафика, ведущего к отказу других серверов, подключённых к сети Интернет (DDoS-атаки).

8.4.4. В случае самостоятельной переустановки программного обеспечения (либо его переноса на другое оборудование) Оператор не гарантирует работоспособность последнего.

8.4.5. За время, в течение которого Услуги не предоставлялись по вине Абонента, начисление платы осуществляется в соответствии с условиями Договора и действующим законодательством РФ. При этом Оператор вправе требовать возмещения фактически понесённых расходов, связанных с обеспечением готовности к предоставлению Услуг, если это предусмотрено Тарифным планом.

8.4.6. Абонент принимает на себя всю ответственность за последствия несвоевременного ознакомления с изменениями настоящих 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 понесённый 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 воле 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.;

- Военные действия любого характера (в том числе вооружённые конфликты, объявление войны, мобилизация, военное положение);

- Террористические акты, диверсии, массовые беспорядки, забастовки;

- Эпидемии, пандемии, карантинные ограничения, вводимые государственными органами;

- Вступление в силу нормативных правовых актов, препятствующих исполнению обязательств;

- Аварии на магистральных линиях энергоснабжения, связи, транспортных магистралях (при условии, что авария произошла не по вине Стороны, ссылающейся на форс-мажор);

- Кибер-атаки, хакерские атаки, компьютерные атаки, DDoS-атаки, вирусные эпидемии (в том числе атаки с использованием вредоносного программного обеспечения, в том числе программ-вымогателей), а также иные противоправные действия третьих лиц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленные на нарушение функционирования сетей связи и информационных систем Сторон;

- Сбои и отказы в работе телекоммуникационного оборудования, кабельной канализации, линий связи, вызванные внешними воздействиями, не зависящими от Стороны (в том числе повреждение линий связи третьими лицами при проведении строительных, ремонтных и иных работ, если Оператор не был уведомлен о проведении таких работ надлежащим образом);

- Иные события, которые могут быть признаны обстоятельствами непреодолимой силы в соответствии с п. 3 ст. 401 ГК РФ. К форс-мажорным обстоятельствам не относятся:

- Недоступность или снижение скорости доступа к отдельным информационным ресурсам (сайтам, серверам, игровым серверам), если такая недоступность вызвана ограничениями, установленными владельцами таких ресурсов, или техническими характеристиками самих ресурсов (например, перегрузкой серверов, ограничениями на стороне зарубежных операторов, пропускной способностью международных линий связи);

- Замедление (лаг, пинг) в онлайн-играх и иных интерактивных сервисах, если такое замедление вызвано географическим расположением серверов, маршрутизацией трафика в сетях третьих лиц или действиями Абонента.

9.3. Сторона, для которой наступила невозможность исполнения обязательств вследствие форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить другую Сторону в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента их возникновения любым доступным способом, обеспечивающим фиксацию отправки (электронная почта, публикация в Личном кабинете, на официальном

сайте). В уведомлении должны быть указаны характер обстоятельств и их предполагаемое влияние на исполнение обязательств.

9.4. Надлежащее и своевременное уведомление в соответствии с п. 9.3 настоящих Правил является обязательным условием для освобождения Стороны от ответственности по причине форс-мажора. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает соответствующую Сторону права ссылаться на форс-мажор как на основание освобождения от ответственности, за исключением случаев, когда само форс-мажорное обстоятельство объективно делало такое уведомление невозможным.

9.5. Документом, подтверждающим наступление форс-мажорных обстоятельств, является заключение уполномоченного органа РФ (например, Торгово-промышленной палаты РФ или её региональных подразделений). В случае отсутствия такого заключения Стороны вправе использовать иные допустимые доказательства (официальные сообщения СМИ, справки МЧС, акты госорганов, данные систем мониторинга и журналов событий (в том числе данные об обнаружении кибер-атак) и т.д.).

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 длятся непрерывно более 60 (шестидесяти) календарных дней, любая из Сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, направив другой Стороне соответствующее уведомление.

9.8. В случае расторжения Договора по основанию, предусмотренному п. 9.7:

- Стороны производят взаиморасчёты за фактически оказанные Услуги;
- Абонент возвращает Оператору оборудование, принадлежащее Оператору (при наличии), либо возмещает его стоимость;
- Оператор возвращает Абоненту неиспользованный остаток денежных средств на Лицевом счёте (при наличии) в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента расторжения Договора.

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 (т.е. является бессрочным, если иное не предусмотрено Договором).

10.2. В случае заключения Договора с указанием срока его действия, Договор может быть пролонгирован (автоматически продлён) при условии:

- продолжения пользования Абонентом Услугами;
- отсутствия заявления Абонента о расторжении, поданного не позднее чем за 14 (четырнадцать) 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. В случае получения отзыва согласия на обработку персональных данных со стороны Абонента на основании ч. 2 ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» Оператор вправе продолжить обработку без согласия при наличии иных законных оснований (например, для исполнения Договора, для расчётов и т.д.) или Договор может быть расторгнут по инициативе Оператора.

10.5. Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке при наличии задолженности в соответствии со ст. 45 Федерального закона «О связи». При этом Абонент не освобождается от обязанности погашения задолженности.

10.6. По каждой точке подключения Абонента к Услугам, оказываемым 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 до заключения нового Договора.

10.7. Договор остаётся в силе в случае изменения реквизитов Сторон, изменения их учредительных документов, включая (но не ограничиваясь):

- смену собственника;
- изменение организационно-правовой формы;
- иные аналогичные изменения.

В случае изменения реквизитов Стороны обязаны в десятидневный срок уведомить об этом друг друга. Оператор уведомляет Абонента через Сайт.

10.8. В случае покупки Оператором иной компании, оказывающей услуги связи:

- Абоненты такой компании становятся Абонентами Оператора;
- с ними заключается новый договор на оказание услуг связи;
- условия заключённого ранее договора применяются к отношениям, возникшим до заключения нового договора, в силу ч. 2 ст. 425 ГК РФ (распространение условий договора на предшествующий период).

10.9. Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента в случае:

- несогласия с изменением Оператором Тарифных планов.

Данное право Абонент может реализовать в течение 7 (семи) календарных дней с момента, когда он узнал или должен был узнать о смене тарифного плана.

О расторжении Договора Абонент должен уведомить Оператора письменно (заказным письмом, через Личный кабинет или путём подачи заявления в офисе Оператора). В письменном уведомлении Абонент может указать желаемую дату расторжения Договора.

10.10. В момент расторжения Договора по инициативе Абонента он обязуется:

- вернуть полученное оборудование (при его наличии);
- произвести все необходимые расчёты с Оператором за фактически оказанные Услуги.

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

- Если Оператор обнаружит, что данные, сообщённые Абонентом при заключении Договора, являются ложными, или если окажется, что владельцы помещения, в котором совершено подключение Услуги, не дали своего согласия на подключение Услуги.

В таком случае Оператор имеет право расторгнуть Договор, предупредив Абонента об этом не менее чем за 7 (семь) календарных дней до даты расторжения.

- В случае нарушения Абонентом ограничений в пользовании Услугами, предусмотренных п. 4.3 настоящих Правил.

При этом Оператор имеет право расторгнуть Договор, предупредив Абонента не менее чем за 3 (три) календарных дня до прекращения Договора любым доступным способом связи (СМС, электронная почта, звонок, уведомление через Личный кабинет).

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

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

10.14. В случае расторжения Договора по любому основанию:

- Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента расторжения производит перерасчёт и возвращает Абоненту неиспользованный остаток денежных средств (авансовых платежей) на Лицевом счёте;

- Абонент обязан погасить имеющуюся задолженность (при наличии) до момента расторжения Договора либо в срок, указанный в уведомлении Оператора.

11. Прочие условия

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

11.2. Заявления Абонента, связанные с перерасчётом денежных средств на его лицевом счёте, принимаются Оператором:

- в Офисах продаж и обслуживания абонентов;

- через Личный кабинет Абонента.

Заявления рассматриваются Оператором в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) календарных дней.

11.3. Почтовый адрес для отправки письменных жалоб (заявлений, обращений): 295017, г. Симферополь, ул. Зои Жильцовой 15, оф. 40а.

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

11.5. Стороны признают юридическую силу документов (заявлений, уведомлений, обращений), направленных:

- через Личный кабинет Абонента;

- на официальную электронную почту Оператора (при её наличии).

11.6. Оператор вправе направлять Абоненту информационные сообщения (в том числе рекламного характера) с использованием:

- SMS-сообщений;

- push-уведомлений;

- электронной почты;

- иных средств связи.

Абонент вправе отказаться от получения рекламных сообщений, уведомив Оператора любым доступным способом.

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.

12.2. Претензионный порядок урегулирования споров — обязателен. Срок рассмотрения претензии — 30 (тридцать) календарных дней с момента её получения.

12.3. В случае недостижения согласия в претензионном порядке, спор передаётся на рассмотрение в суд по месту нахождения Оператора.