



Приложение № 1 к Предложению делать  
оферты № 1-ФЛ-И от «01» апреля 2019 г.

**Утверждаю**  
Генеральный директор ООО «Компаньон»  
Марьяш Виктор Викторович



г. Курск

«01» апреля 2019 г.

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ**  
**телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных, за исключением услуг**  
**связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации ООО**  
**«Компаньон»**

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Услуги** – телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

**Расчетный период** – под расчетным периодом понимается один календарный месяц. Дата начала расчетного периода соответствует дате подключения Абонента.

**Идентификационные данные** – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к статистике Лицевого счета или доступа к соответствующим Услугам.

**Информационно-биллинговая система (ИБС)** – компьютеризированная система, осуществляющая и фиксирующая процедуру расчетов с Абонентами.

**Личный кабинет** – автоматизированный интерфейс самообслуживания пользователей Услугами Оператора размещенный на сайте Оператора, позволяющий пользователям самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию, телематическим услугам связи и услугам сети передачи данных, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей получать доступ к дополнительным услугам Оператора, а также совершать иные юридически значимые действия. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности Оператора.

**Лицевой счет Абонента** – уникальный номер (порядковый номер записи об Абоненте в базе данных информационно - биллинговой системы), позволяющий идентифицировать Абонента при учете его платежей и начислений.

**Внесение денежных средств на Лицевой счет** – авансовый платеж Абонента в пользу Оператора с указанием номера Лицевого счета и наименования оплачиваемой услуги.

**Списание денежных средств с Лицевого счета** – списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за услуги.

**Тарифный план обслуживания (ТПО, Тариф)** – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.

**Абонентская линия** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с сетью связи Оператора.

**Предоставление абоненту доступа к сети связи** – совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и (или) подключению ее с помощью пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к сети связи Оператора (в т.ч. с использованием беспроводных технологий).



Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора – наличие незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора, позволяющее Оператору связи обеспечить возможность оказания Абоненту услуги связи, указанной в заявке, либо нахождение Абонента в зоне уверенного приёма радиосигнала беспроводной сети Оператора (точка доступа).

### 1. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

- 1.1. В соответствии с выданными Оператору лицензиями, Договором, а также настоящими Правилами, Заявлением Абонента и выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, являющимися неотъемлемыми частями Договора, Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:
  - 1.1.1. **доступа к сети передачи данных Оператора** (то же что и «подключение к услуге»): совокупность действий оператора по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования (в т.ч. по беспроводной технологии) к узлу связи Оператора связи в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи.
  - 1.1.2. **содержание и обслуживание Абонентской линии** (устранение аварий, прочих неполадок на Абонентской линии Оператором в своей зоне ответственности за свой счет);
  - 1.1.3. **услуги «Интернет»:**
    - доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет. Абоненту предоставляется возможность обмена телематическими электронными сообщениями между пользовательским оборудованием и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети;
    - прием и передачу телематических электронных сообщений;
    - соединения по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;
    - доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи лицензиата;
  - 1.1.4. **иные услуги**, указанные в Заявлении Абонента, а также заказанные Абонентом в соответствии с выбранным ТПО. Доступ к сети связи Оператора организуется посредством абонентской линии от сети связи Оператора до помещения Абонента или посредством беспроводных технологий.

### 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ

- 2.1. Доступ может быть организован в доме (помещении, ином объекте), где имеется Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора.
- 2.2. Абонент, не являющийся собственником дома (помещения, иного объекта) и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в таком доме, обязуется самостоятельно получить согласие собственника данного дома на проведение работ по прокладке кабеля и (или) размещения оборудования связи в целях подключения к сети, предоставить его по письменному требованию Оператора.
- 2.3. Абонент направляет Оператору Заявление об оферте по форме, установленной Оператором.
- 2.4. Абонент вправе направить заполненное Заявление Оператору следующими способами:
  - Заказным письмом Почты России с уведомлением о вручении по адресу: 305019, Курская обл, город Курск, улица Малых, 6;
  - При личном обращении в офис Оператора по адресу: г. Курск, ул. Малых, д. 6, 2-й этаж;
  - При личном обращении к уполномоченному представителю Оператора (в том числе агенту, иному коммерческому представителю Оператора) по месту ведения деятельности такого представителя.
- 2.5. Заявление Абонента регистрируется Оператором в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня его получения Оператором.
- 2.6. Не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации Заявления Абонента, Оператор осуществляет проверку наличия Технической возможности предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора.
- 2.7. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения



- 2.8. наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный Сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.
- 2.9. Обязанность предоставить пользовательское оконечное оборудование возлагается на Абонента. Абонент не вправе использовать не сертифицированное в России оконечное оборудование.
- 2.10. Настройка пользовательского оконечного оборудования и программного обеспечения компьютера производится Абонентом самостоятельно. Абонент вправе заказать услугу по настройке пользовательского оконечного оборудования и программного обеспечения силами Оператора.
- 2.11. В качестве уникального идентификатора для пользования Услугами связи пользовательскому оконечному оборудованию Абонента автоматически присваивается IP-адрес.
- 2.12. Если ТПО предусматривает крепление кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами Оператора представитель Оператора производит монтаж кабеля по доступной поверхности стен (пола). До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:
  - определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
  - обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать предметы, мешающие монтажу);
  - удостовериться, что при монтаже кабеля по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;
  - удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощный – свыше 0,5 кВт – бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.).
- 2.13. При оказании услуг по подключению по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ, не предусмотренных ТПО (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате, согласно действующим тарифам Оператора. Оператор вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ, исходя из конкретных обстоятельств, в том числе в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.
- 2.14. Если ТПО предусматривает настройку программного обеспечения компьютера Абонента в рамках оказания услуги по подключению силами Оператора, Оператор производит соответствующую настройку программного обеспечения компьютера Абонента. Иные настройки осуществляются Оператором при наличии письменного заявления абонента по действующим тарифам Оператора.
- 2.15. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг, а также предоставляются Идентификационные данные Абонента. Начало оказания Услуг фиксируется Сторонами в соответствующем Акте начала оказания услуг.
- 2.16. Вне зависимости от технологии предоставления доступа к сети Интернет – подключение Абонента оплачивается отдельно в соответствии с утверждёнными ТПО. Обязанность оплатить подключение может быть заменена на обязанность приобрести у Оператора (его представителя) комплект оборудования, необходимого для оказания Услуг.
- 2.17. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется Актом.



- 2.18. Технические параметры доступа к сети:
- 2.18.1. Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: кабелю UTP5c с интерфейсом RG-45 или технологии беспроводного радиодоступа (в т.ч. стандарты серии IEEE 802.11).
  - 2.18.2. Если иное не предусмотрено ТПО, полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором не ограничивается. Пропускная способность составляет 100 Мб/сек.
  - 2.18.3. Протокол передачи данных: IP и PPPoE.
- 2.19. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора, выбранного ТПО, в качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператор при подключении присваивает окончному оборудованию Абонента статический IP-адрес или в начале каждой сессии связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается динамический IP-адрес.

### 3. ОБОРУДОВАНИЕ

- 3.1. В соответствии с настоящими Правилами, Заявлением, выбранным Абонентом ТПО, дополнительным соглашением к Договору или Актом может предоставляться Оборудование, необходимое для получения соответствующей Услуги.
- 3.2. Оператор на основании Заявления может предоставить Абоненту в собственность (продать) оборудование (наименование, характеристики и прочие условия устанавливаются конкретным Заявлением) на срок оказания Услуг. Такое оборудование может быть предоставлено на условиях настоящих Правил в том числе и лицом, выступающим в отношении с Абонентом от имени Оператора (агентом, иным коммерческим представителем).
- 3.3. Стоимость оборудования определяется Оператором (его представителем) с учётом средней рыночной стоимости.
- 3.4. Передача оборудования в собственность Абоненту может оформляться, помимо Заявления, иными (в том числе внутренними, учётными) документами Оператора или его представителя.
- 3.5. В отдельных случаях с согласия Оператора Оборудование может также быть предоставлено Абоненту в аренду или во временное безвозмездное пользование,
  - 3.5.1. На весь срок предоставления в пользование оборудование остаётся в собственности Оператора (за исключением продажи Оборудования Абоненту).
  - 3.5.2. При предоставлении оборудование в аренду или пользование, в случае расторжения Договора, одностороннего отказа от исполнения обязательств по Договору со стороны Абонента, Абонент обязуется вернуть оборудование, а в случае повреждения и (или) утраты Оборудования до истечения срока оказания Услуг - оплатить полную стоимость Оборудования Оператору.
  - 3.5.3. Передача Абоненту оборудования в аренду или пользование и его возврат оформляются актом.
  - 3.5.4. Ответственность за сохранность оборудования, за риск его случайной гибели или повреждения переходит на Абонента с момента передачи оборудования Абоненту. Электропитание Оборудования Оператора находится в зоне ответственности Абонента.
- 3.6. Абонент обязуется использовать Оборудование в строгом соответствии с требованиями, указанными в технической документации к оборудованию.

### 4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ

- 4.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором используется Руководящий документ отрасли «Сети и службы передачи данных» РД.45.128-2000.



- 4.2. Оператор обеспечивает следующие показатели качества обслуживания в службах передачи данных с коммутацией пакетов по протоколу IP:

| Временные задержки при передаче пакетом информации (сквозная задержка) | Вариация задержки | Потеря пакетов информации | Достоверность передачи информации (коэффициент ошибок в IP пакетах) |
|--|-------------------|---------------------------|---|
| не более 10 мс   | не более 10 мс    | не более 0,1 %            | не более 0,01 %   |

Данные показатели применимы при условии загрузки Абонентом полосы пропускания абонентского интерфейса не более 5 %.

- 4.3. Претензии по качеству оказания Услуг в части скорости предоставления доступа к сети Интернет, не нашедшие подтверждения технической поддержки Оператора, к рассмотрению не принимаются, о чём сообщается Абоненту. В таком случае Абонент имеет право обратиться к Оператору с письменной мотивированной претензией.
- 4.4. Оператор вправе отказать в рассмотрении немотивированной претензии, а именно:
- в претензии не отражены дата и время замера скорости;
  - количество проведённых замеров скорости менее 3 (трёх);
  - избран недостоверный способ замера скорости (использование для проверки веб-ресурсов, аналогичных speedtest.net). Достоверным является замер скорости с помощью утилиты iPerf.
- 4.5. При принятии претензии к рассмотрению, максимальный срок такого рассмотрения составляет 45 (сорок пять) календарных дней с момента регистрации.
- 4.6. Оператор ведёт учет услуг, потребленных Абонентом. Вся информация о потребленных услугах публикуется на веб-сайте: <http://www.kompa.ru/> (раздел «сервер статистики») и доступна круглосуточно.

## 5. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ

- 5.1. Оператор вправе запрещать инициирование сеансов связи из сети в сторону Абонента.
- 5.2. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов. Информация о текущих фильтрах содержится на сервере Оператора.
- 5.3. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами составляет 24 (двадцать четыре) часа. В случае превышения данной величины Оператор вправе осуществить принудительное завершение сессии.
- 5.4. Предоставляя Абоненту IP-адрес Оператор вправе:
- использовать private адреса из диапазона, определяемого стандартом IETF RFC 1918;
  - для организации доступа Абонента к ресурсам сети использовать технологию трансляции портов (NAT/NAPT) в соответствии с IETF RFC 3022 и (или) технологию прозрачного кэширования для протокола HTTP (transparent proxy).
- 5.5. В случае применения Оператором привязки IP-адреса к окончному оборудованию Абонента для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) окончного оборудования Абонента, либо номер порта коммутатора доступа Оператора, к которому подключено данное оборудование. В случае замены оборудования Абонентом (а, следовательно, изменения MAC-адреса) доступ к сети Оператора может быть невозможен.
- 5.6. Оказываемые Оператором услуги связи не предназначены для:
- передачи по сети передачи данных голосовой информации в реальном времени;
  - работы с приложениями биржевых терминалов в реальном времени;
  - использования иных приложений, нестабильное соединение с которыми может повлечь причинение Заказчику ущерба.
- 5.7. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения: Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее – «Сеть»), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.
- 5.7.1. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству.



- 5.7.2. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели.
- 5.7.3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя.
- 5.7.4. Не подключать для использования Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом.
- 5.7.5. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
- Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.
  - Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
  - Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.
  - Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
  - Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.
- 5.7.6. Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность своих паролей и прочих кодов авторизованного доступа).
- 5.7.7. Не фальсифицировать свой IP-адрес, MAC адрес своего оконечного оборудования, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.
- 5.7.8. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.
- 5.7.9. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети и для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- 5.7.10. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования / программного обеспечения Оператора, иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.



- 5.7.11. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:
- Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
  - Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение, модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
  - Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- 5.7.12. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:
- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
  - общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
  - средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
  - общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
  - электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией услуги или без возможности ее отмены.
- 5.7.13. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.
- 5.7.14. Не использовать Услуги образом, создающим угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сетью.
- 5.8. **Зона ответственности Оператора** - это технические средства и каналы, находящиеся во владении или под управлением Оператора. За задержки и ухудшение качества и полноты Услуги по причинам, которые прямо или косвенно находятся вне зоны ответственности Оператора, Оператор ответственности не несет.
- 5.9. Абонент несёт полную ответственность за качество Услуг при использовании реального (внешнего, статического) IP-адреса и понимает связанные с этим последствия.

## **6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

- 6.1. Стоимость Услуг определяется выбранным ТПО, указывается в Заявлении. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующим прейскурантом Оператора.
- 6.2. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора платежей авансовым методом. Авансовые платежи вносятся Абонентом по мере исчерпания средств на Лицевом счете.
- 6.3. Оказание Услуг начинается после подписания акта начала оказания услуг. При условии покупки Абонентом Оборудования согласно разделу 3 настоящих Правил – оплата за первый месяц пользования услугами Абонентом не производится.
- 6.4. Счета выставляются Оператором в Личном кабинете Абонента.



- 6.5. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.
- 6.6. Списывая средства с лицевого счета, Оператор вправе:
- осуществлять в начале расчетного периода списание полной суммы абонентской платы;
  - осуществлять списание стоимости сопутствующих дополнительных услуг, заказанных Абонентом, несмотря на то, что Абонент вносил на лицевой счет платежи в качестве аванса за основные услуги.
- 6.7. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платежей.
- 6.8. Информация о способах оплаты предоставляется в месте работы Оператора с абонентами и (или) по месту ведения деятельности представителя Оператора. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платежей.
- 6.9. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций и риск задержки зачисления платежа на лицевой счет Абонента.
- 6.10. В случае заключения Договора с Абонентом уполномоченным представителем Оператора от имени последнего – такой представитель вправе осуществлять расчёты с Абонентом от имени Оператора.
- 6.11. Данные Лицевого счета Абонента отражаются на Сервере статистики Оператора. Данные Лицевого счета обновляются на Сервере статистики не реже одного раза в сутки.
- 6.12. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Также узнать состояние Лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами.
- 6.13. При образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание Абоненту Услуг.  
Надлежащим уведомлением Абонента о приостановлении оказания ему Услуг при исчерпании остатка средств на Лицевом счете являются данные о состоянии его Лицевого счета, которые всегда доступны Абоненту на Сервере статистики Оператора (Сервер статистики остается доступен при приостановлении оказания Услуг). Кроме того, Абонент в обязательном порядке будет уведомлен о приостановлении оказания ему Услуг при обращении Абонента в отдел Оператора по работе с абонентами по телефону.
- 6.14. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на Лицевом счете, Оператор обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на Лицевой счет Абонента и в течение суток возобновить оказание Абоненту Услуг. По заявке Абонента Оператор проводит детализацию данных Лицевого счета в Личном кабинете Абонента.
- 6.15. Системы оплаты услуг устанавливается выбранным Абонентом ТПО. ТПО может предусматривать следующие системы оплаты:
- абонентская;
- 6.16. Оператор может устанавливать скидки на Услуги, организовывать акции для Абонентов на условиях, которые подлежат опубликованию в открытом доступе на Сайте Оператора в сети Интернет по адресу: <http://www.kompa.ru/> и (или) в местах работы с абонентами в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
Информация о проведении акций и установлении скидок публикуется заблаговременно и подлежит изъятию из открытого доступа не ранее окончания срока действия акции/скидки.  
Каждый случай предоставления скидки или акции оформляется отдельным дополнительным соглашением к Договору с Абонентом.
- 6.17. В том случае, если условием участия в акции является своевременная и непрерывная оплата Услуг, а Абонент оплачивает Услуги в неполном объёме или несвоевременно – Оператор взымает с Абонента штраф в размере, указанном в прейскуранте Оператора / в условиях акции.





- 6.18. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней.
- 6.19. Надлежащим уведомлением Абонента считается публикация соответствующего уведомления на сайте Оператора в разделе новостей, а также в местах абонентского обслуживания. Абонент принимает на себя обязательство не реже одного раза в неделю обращаться к разделу новостей на сайте Оператора или посещать места абонентского обслуживания.
- 6.20. Стороны согласовали, что основанием для исчисления объема и стоимости услуг связи являются показания технических средств сертифицированной автоматизированной системы учета объема оказанных услуг Оператора, которые безусловно признаются обеими Сторонами как достоверные, пока объективно не установлено иное. Споры в отношении фактически указанного объема и стоимости услуг разрешаются в порядке, установленном разделом «Ответственность сторон».
- 6.21. Фактический объем оказанной услуги определяется сложением объемов данной услуги, оказанной в течение каждого интервала тарификации.
- 6.22. Стоимость каждой услуги, оказанной Оператором Абоненту за расчетный период, определяется как произведение фактического объема оказанной услуги на цену единицы объема данной услуги, установленной соответствующим Тарифом.
- 6.23. В случае если Тарифом предусматривается абонентская система оплаты, единицей объема оказанных услуг признается один календарный месяц (расчетный период), а интервал тарификации составляет одни сутки. Стоимость соответствующей услуги за каждый расчетный период определяется как произведение цены единицы объема оказанной услуги на отношение количества интервалов тарификации, в течение которых Абоненту оказывалась соответствующая услуга к общему количеству интервалов тарификации в течение данного расчетного периода.
- 6.24. Обязательства Абонента по оплате услуг, оказанных Оператором по Договору, считаются исполненными датой зачисления соответствующих денежных средств на расчетный счет Оператора или датой внесения соответствующих наличных денежных средств в кассу Оператора или в кассу Агента, специально уполномоченного Оператором.
- 6.25. Абонент самостоятельно принимает решение о сумме для зачисления на свой Лицевой счёт и самостоятельно следит за его состоянием. Информация по имеющемуся остатку средств отражается на Лицевом счете Абонента.
- 6.26. Абонент имеет право перейти с одного Тарифного плана на другой, для этого необходимо подать заявку за 10 (десять) календарных дней до первого дня нового расчетного периода по телефону +7 (4712) 50-30-00 или заполнить форму в Личном кабинете на сайте <http://www.kompa.ru/>. Новый Тарифный план начинает действовать с первого дня нового расчетного периода. Смена Тарифного плана оплачивается согласно действующему Прейскуранту.

## **7. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

- 7.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов по телефону +7 (4712) 50-30-00. Часы работы технической поддержки: круглосуточно.
- 7.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию.
- 7.3. Оператор в срок не более 24 часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.
- 7.4. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.
- 7.5. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) диагностика проводится в минимально возможный срок и Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет: - авария станционного (узлового) оборудования - в срок не более 5 рабочих дней; - авария магистральной линии связи – в срок не более 30 рабочих дней.



- 7.6. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах помещения, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени к собственникам данного помещения (если таковое не принадлежит Абоненту) с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в помещения с целью устранения неисправностей на сети связи.
- 7.7. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном настоящими Правилами.
- 7.8. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки окончательного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему прейскуранту Оператора.
- 7.9. О проведении текущих регламентных (профилактических) работ Оператор информирует Абонента не позднее чем за 72 часа до их начала.
- 7.10. При проведении регламентных (профилактических) работах на сети связи Оператора, последний уведомляет Абонента о перерыве в оказании Услуг в Личном кабинете Абонента. Такой способ информирования согласован Сторонами и признаётся официальным способом уведомления, поэтому ответственность за несвоевременное уточнение реквизитов возложена на Абонента.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

### **8.1. Абонент обязуется:**

- 8.1.1. Предоставлять за свой счет соответствующее пользовательское (оконечное) оборудование, обеспечивать наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, если предоставление оборудования и монтаж абонентской распределительной системы Оператором предварительно не будет согласовано Сторонами.
- 8.1.2. Пользоваться услугами связи самостоятельно и в своих интересах в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, Заявкой, с учетом требований действующего законодательства РФ. В случае выявления использования Услуг и (или) оборудования, предоставленного Абоненту Оператором, для перепродажи Услуг третьим лицам – Оператор незамедлительно обращается в правоохранительные органы, в Федеральную службу по контролю и надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.
- 8.1.3. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета и поддерживать его положительный баланс путем своевременных авансовых платежей. Проверять наличие уведомлений Оператора, относительно изменения тарифов, приостановления услуг, проведения профилактических работ на сети связи и т.п.
- 8.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила, ограничения, предусмотренные Договором.
- 8.1.5. Не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.
- 8.1.6. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
- 8.1.7. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи.



- 8.1.8. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства.
- 8.1.9. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.
- 8.1.10. За свой счет предпринимать меры по защите абонентского терминала (персонального компьютера) от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 8.1.11. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего абонентского терминала.
- 8.1.12. Не изменять без предварительного согласования с Оператором MAC-адрес оконечного оборудования и (или) сетевой карты Абонента. Незамедлительно уведомлять Оператора о замене оконечного оборудования и сообщать MAC-адрес нового оборудования, подключенного Абонентом к сети связи Оператора.
- 8.1.13. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.
- 8.1.14. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.
- 8.2. **Абонент вправе:**
  - 8.2.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту услуг связи.
  - 8.2.2. Изменить перечень услуг и(или) выбрать иной, согласованный с Оператором, ТПО на услуги.
  - 8.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.
  - 8.2.4. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
  - 8.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
  - 8.2.6. Требовать приостановления оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

## 9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

- 9.1. **Оператор обязуется:**
  - 9.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
  - 9.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта), в местах работы с абонентами.
  - 9.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.
  - 9.1.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
  - 9.1.5. Соблюдать тайну связи за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
  - 9.1.6. Вести лицевые счета Абонента, на которых отражать поступление средств от Абонента, а также своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.
  - 9.1.7. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами.
  - 9.1.8. Извещать Абонента 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.
  - 9.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих внесение соответствующего платежа (в случае приостановления оказания услуг) либо устранения нарушений, допущенных Абонентом и послуживших причиной приостановления оказания Услуг.
  - 9.1.10. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.
- 9.2. **Оператор вправе:**



- 9.2.1. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае исчерпания средств на Лицевом счете Абонента, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
- 9.2.2. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке если Абонент не устранил нарушение (в том числе не оплатит Услуги) в течение 6 (шести) месяцев с даты получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание Услуг.
- 9.2.3. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.
- 9.2.4. Изменять в одностороннем порядке тарифы и(или) тарифные планы для оплаты услуг связи.
- 9.2.5. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в настоящих Правилах.

## 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

### 10.1. Ответственность Оператора

- 10.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:
  - а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети связи Оператора;
  - б) неоказание или некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
  - в) нарушение тайны информации, передаваемой по сети связи.
- 10.1.2. В случае неоказания или некачественного оказания Услуг по вине Оператора Абонент вправе потребовать возврата на Лицевой счет средств, списанных с Лицевого счета за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами. Неоказание Услуг в пределах нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, установленных настоящими Правилами, не является неоказанием Услуг в смысле настоящего пункта. Оператор несет ответственность согласно настоящему пункту при условии, что им нарушены нормативные сроки ликвидации неисправностей и аварий.
- 10.1.3. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети связи, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями Абоненту убытки.
- 10.1.4. Оператор не несет ответственности за:
  - за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг.  
При необходимости ограничения доступа к определённой Абонентом категории информации Абонент самостоятельно ограничивает доступ к такой информации.
  - за использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;
  - за последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования Услуг Оператора.
- 10.1.5. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами, ухудшение качества Услуг и(или) причинение Абоненту убытков, являются:
  - нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и(или) программного обеспечения Абонента, в т.ч. в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;
  - несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ;
  - использование третьими лицами Идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента;
  - нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;



- проведение Оператором профилактических работ, работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;
- нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами;
- действия и решения органов управления МКД, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в т.ч. ограничение доступа сотрудников оператора в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);
- снижение качества работы линий связи, информационно-телекоммуникационных сетей и ресурсов, предоставляемых третьими лицами;
- деградация радиосигнала при беспроводной технологии доступа, вызванная плохими погодными и (или) иными аналогичными неблагоприятными воздействиями на оборудование Оператора, используемое для предоставления доступа к сети.

## 10.2. Ответственность Абонента

10.2.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала (в т.ч. нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям и подключение оборудования третьих лиц);
- в) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора.

10.2.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, но не более суммы, подлежащей оплате.

10.2.3. В случае нарушения правил эксплуатации оборудования и(или) абонентского терминала, совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора, Оператор вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

## 10.3. Обстоятельства непреодолимой силы

10.3.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что их неисполнение/ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

10.3.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, действия и решения органов власти, органов управления многоквартирными домами, в которых расположена сеть связи Оператора, иные обстоятельства объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора.

## 11. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

11.1. Абонент вправе потребовать приостановления оказания ему Услуг в случае сдачи Абонентом в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в котором установлено окончное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг. За весь период приостановления Оператором может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим ТПО либо прейскурантом.



- 11.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами.
- 11.3. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае неустранения Абонентом нарушения условий Договора, настоящих Правил или требований действующего законодательства в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.
- 11.4. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:
- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
  - понуждения органом управления многоквартирным домом Оператора вносить плату за размещение сети связи в данном доме.