

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к договору на оказание услуг связи**  
**ООО «Пульс-КТ»**

**Утверждено приказом Директора**  
**ООО «Пульс-КТ»**  
**№ 15 от 19.11.2010 г.**

**ПРАВИЛА**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ В СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ**  
**И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «Пульс-КТ»**

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Абонент** – пользователь услугами связи по передаче данных и/или телематическими услугами связи, заключивший с Оператором связи договор об оказании таких услуг (далее – Договор).

**Оператор** – ООО «Пульс-КТ» – оператор связи, оказывающий услуги связи по передаче данных, за исключением передачи голосовой информации, и/или телематических услуг связи, в соответствии с Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2606, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2607, и ФЗ «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003г.

**Услуги** – услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации, и/или телематические услуги связи.

**Расчетный период** – под Расчетным периодом понимается календарный месяц. В случае подключения Абонента к сети Оператора не с 1-го числа месяца Расчетным периодом является период с фактической даты подключения по последнее число месяца подключения.

**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 процедуру расчетов с Абонентами.

**Лицевой счет Абонента** – аналитический счет в системе бухгалтерского учета Оператора, на котором учитываются операции, связанные с оказанием услуг связи Абоненту.

**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)** – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.

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

**Абонентский комплект** - радиооборудование производства Cambium Networks Ltd., предоставляемое Абоненту на срок действия Договора об оказании услуг широкополосного доступа к сети Интернет.

**Предоставление Абоненту доступа к сети связи** – совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и (или) подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к сети связи Оператора.

**Техническая возможность предоставления Абоненту доступа к сети связи Оператора** – наличие незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора, позволяющей Оператору связи обеспечить возможность оказания Абоненту услуги связи, указанной в Заявке.

**Сетевые настройки ОС «по умолчанию»** - настройки сетевой среды операционной системы пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, установленные после ее инсталляции (установки).

**ГСПД** - городская сеть передачи данных Оператора.

## **1. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СВЯЗИ**

1.1. В соответствии с выданными Оператору лицензиями, Договором, а также настоящими Правилами, Заявкой Абонента и выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, являющимися неотъемлемыми частями Договора, Оператор оказывает Абоненту:

- услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- телематические услуги связи.

1.2. В рамках оказания Услуг Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступа к сети связи Оператора;
- соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;
- доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора;
- доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
- приема и передачи телематических электронных сообщений.

1.3. Доступ к сети связи Оператора (в зависимости от выбранного Абонентом ТПО и наличия технической возможности) может быть организован посредством:

- абонентской линии FTP (витая пара) от сети связи Оператора до помещения Абонента (технология Ethernet).
- беспроводного канала, построенного на радиооборудовании производства Cambium Networks Ltd.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ПО ТЕХНОЛОГИИ ETHERNET

- 2.1. Доступ по технологии Ethernet может быть организован при наличии в доме или подъезде дома, где расположено помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости Ethernet сети Оператора.
- 2.2. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, представляет Оператору письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабеля связи в целях подключения к сети. Форма письма собственника помещения устанавливается Оператором.
- 2.3. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 15 (пятнадцати) дней со дня регистрации Заявки Абонента.
- 2.4. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется. Представитель Оператора производит крепление кабеля абонентской линии по доступной поверхности стен подъезда до точки ввода в помещение, подключение которого осуществляется. Оператор на период действия договора на оказание услуг связи безвозмездно предоставляет Абоненту абонентский кабель в размере достаточном для его прокладки от границы ответственности Оператора до окончного оборудования Абонента. В случае прекращения действия договора на оказание услуг связи, независимо от оснований его прекращения, Абонент оплачивает Оператору стоимость указанного кабеля исходя из его цены указанной в акте о подключении Абонента к сети.  
До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:
  - определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
  - обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные 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 (мощные – свыше 0,5 кВт – бытовые и профессиональные приборы, инструменты, генераторы и т.п.).При оказании услуг по подключению к сети, по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ по креплению кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами Оператора. Выполнение работ по креплению кабеля абонентской линии внутри помещения

Абонента оформляется путем подписания акта приемки выполненных работ, который Абонент обязан подписать непосредственно после выполнения работ. В случае немотивированного отказа Абонента от подписания указанного акта, акт подписывается представителем Оператора в одностороннем порядке. Стоимость дополнительных монтажных работ содержится в действующем прейскуранте Оператора. Стоимость дополнительных монтажных работ Абонент обязуется оплатить не позднее 7 дневного срока с момента подписания акта приемки выполненных работ.

- 2.5. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 2.4.
- 2.6. При оказании услуг по подключению к сети, 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 сметной документации составленной представителем 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.
- 2.7. Если сетевые настройки ОС пользовательского (оконечного) оборудования Абонента не находятся в состоянии «по умолчанию», Оператор самостоятельно производит все необходимые настройки, при условии, что ОС Абонента принадлежит семейству «Windows». Настройка прочих ОС, а также программного обеспечения в рамках других ОС, Оператором не производится.
- 2.8. После завершения работ по подключению и, в случае необходимости, установки необходимых сетевых настроек Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказать от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом.
- 2.9. Технические параметры доступа по технологии Ethernet:
  - 2.9.1 Абонентский интерфейс доступа к сети Оператора: Ethernet.
  - 2.9.2 Если иное не предусмотрено ТПО, полоса пропускания абонентского интерфейса (до узла связи Оператора) Оператором не ограничивается.
  - 2.9.3 Протокол передачи данных: IP версии 4 с поддержкой транспортных протоколов UDP и TCP.
- 2.10. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора в качестве уникального идентификатора для пользования Услугами Оператор при подключении присваивает окончательному оборудованию Абонента статический IP-адрес или в начале каждой

сессии связи пользовательскому окончному оборудованию Абонента автоматически присваивается динамический IP-адрес.

- 2.11. Оператор обязан обеспечивать предоставление Услуг 24 часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ, о которых Абонент будет уведомляться не позднее, чем за 1 сутки (за исключением случаев непредвиденных аварий).
- 2.12. Границей зоны ответственности Оператора является порт на оборудовании Оператора, обеспечивающий Точку доступа к Услуге, если иное не оговорено в Договоре. Абонент самостоятельно обеспечивает функционирование каналов связи до границы зоны ответственности Оператора.

### **3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСПРОВОДНОГО КАНАЛА**

- 3.1. Услуга предоставляется при наличии технической возможности Абоненту, имеющему в своем распоряжении, владении и (или) пользовании пользовательское (оконечное) оборудование, необходимое для получения Услуги. О наличии или отсутствии технической возможности Абонент может узнать в абонентском отделе Оператора.
- 3.2. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 15 (пятнадцати) дней со дня регистрации Заявки Абонента.
- 3.3. Если наличие технической возможности подтверждается, Оператор оказывает Абоненту услугу по подключению не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется. Представитель Оператора производит крепление кабеля абонентской линии по доступной поверхности стен, установку мачты или иного крепления для радиооборудования.
- 3.4. До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:
  - определить трассу прокладки кабеля по помещению Абонента;
  - 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 (мощные – свыше 0,5 кВт – бытовые и профессиональные приборы, инструменты, генераторы и т.п.).
- 3.5. При оказании услуг по подключению к сети, по предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ по креплению кабеля абонентской линии внутри помещения Абонента силами Оператора и (или) демонтаж

- плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов) и т.п. Данные работы подлежат дополнительной оплате согласно сметной документации составленной Оператором. 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. Стоимость дополнительных монтажных работ Абонент обязуется оплатить не позднее 7 дневного срока с момента подписания акта приемки выполненных работ.
- 3.6. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу абонентской линии и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные пп. 3.4. и 3.5.
  - 3.7. Абонентский комплект предоставляется Абоненту бесплатно на весь срок действия настоящего Договора и подлежит возврату Оператору при его расторжении. В случае выхода радиомодуля из строя Оператор бесплатно меняет абонентский комплект за исключением случая, когда из строя выходит блок питания. Замена блока питания оплачивается Абонентом отдельно.
  - 3.8. В состав Услуги, в соответствии с настоящими правилами, не входит настройка или диагностика пользовательского (оконечного) оборудования, а равно настройка или диагностика программного обеспечения, установленного на пользовательском (оконечном) оборудовании.
  - 3.9. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказать от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом.
  - 3.10. В зависимости от технологии логической организации связи на сети Оператора 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.
  - 3.11. Оператор обязан обеспечивать предоставление Услуг 24 часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ, о которых Абонент будет уведомляться не позднее, чем за 1 сутки (за исключением случаев непредвиденных аварий).
  - 3.12. Границей зоны ответственности Оператора является порт на Абонентском комплекте, обеспечивающий Точку доступа к Услуге, если иное не оговорено в Договоре. Абонент самостоятельно обеспечивает функционирование каналов связи до границы зоны ответственности Оператора.

- 3.13. Управление полосой пропускания трафика базовой станции для каждого Абонента регулируется автоматически протоколом QoS согласно выбранного тарифного плана в зависимости от ее загруженности со стороны этого Абонента. Оператор оставляет за собой право временно ограничить суммарную полосу пропускания трафика Клиентам, перегружающим базовую станцию передачей большого объема информации используя ресурсы сети связи Оператора в качестве доступа к пиринговым файлообменным сетям (в том числе, с использованием технологии распределённого распространения файлов BitTorrent и пр.), если такое использование приводит к значительному увеличению объема трафика и снижает общую полосу пропускания трафика для других Абонентов Оператора.
- 3.14. На распространение радиоволн могут оказывать влияние естественные условия и факторы, локальные особенности рельефа и застройки, метеорологические условия и иные причины.

#### **4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ**

- 4.1. В качестве технических норм, в соответствии с которыми оказываются услуги связи Оператором, используются действующие руководящие документы отрасли, регламентирующие технические параметры сетей и служб передачи данных.
- 4.2. Фактическая скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, от состояния элементов сети передачи данных, абонентского кабеля Абонента, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми пользовательское (оконечное) оборудование Абонента осуществляет обмен данными, так и от наличия иных услуг связи, оказываемых Оператором, в связи с чем Оператор не гарантирует неизменность скорости обмена данными в течение всего периода оказания Услуги Абоненту.

#### **5. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ**

- 5.1. Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего трафика по определенным портам протоколов TCP и UDP. Информация о текущих фильтрах содержится на сервере Оператора.
- 5.2. Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии пользования Услугами составляет 24 (двадцать четыре) часа. В случае превышения данной величины Оператор вправе осуществить принудительное завершение сессии.
- 5.3. В случае применения Оператором привязки IP-адреса к оконечному оборудованию Абонента для привязки используется либо аппаратный адрес (MAC-адрес) оконечного 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.

5.4. Оказываемые Оператором Услуги 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 через сеть передачи данных может повлечь причинение Абоненту ущерба.

5.5. При использовании Услуг Абонент обязуется соблюдать следующие условия и ограничения:

5.5.1. Соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет (далее – Сеть), установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

5.5.2. Не отправлять по Сети информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству РФ.

5.5.3. 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.

5.5.4. 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.

5.5.5. Не подключать для использования Услуг оборудование и (или) программное обеспечение, не сертифицированное в РФ надлежащим образом. Без письменного согласования с Оператором не устанавливать аппаратные либо программные маршрутизаторы и (или) прокси-серверы.

5.5.6. 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.
- 5.5.7. 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).
- 5.5.8. 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.
- 5.5.9. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем, за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.
- 5.5.10. Не использовать ресурсы сети Оператора для предоставления третьим лицам доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- 5.5.11. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
- 5.5.12. 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 или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту,

- без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо с 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.
- 5.5.13. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая будет препятствовать 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.
- 5.5.14. Не производить подключение к сети Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.
- 5.5.15. Не использовать Услуги таким образом, чтобы создавать угрозу нормальному функционированию Сети и нормальной работе других пользователей Сети.

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

- 6.1. Стоимость и система оплаты Услуг определяется выбранным ТПО. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, предусмотренные действующими тарифами Оператора.
- 6.2. Оплата Абонентом услуг связи осуществляется путем внесения в пользу Оператора авансовых платежей. Авансовые платежи в размере, достаточном для предварительной оплаты Услуг, вносятся Абонентом не позднее, чем за 10 (десять) дней до начала расчетного месяца.
- 6.3. Абонент вправе производить оплату оказываемых Услуг как путем внесения в кассу наличных денежных средств в местах работы с абонентами, так и в безналичном порядке через банки и иные кредитные учреждения, почтовые отделения или платежные терминалы. Информация о конкретных способах и форме оплаты содержится в разделе «Способы оплаты» на сайте Оператора или предоставляется Абоненту в местах работы с абонентами. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж.
- 6.4. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.

- 6.5. 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.
- 6.6. Осуществляя оплату, Абонент в обязательном порядке должен указывать:
- свою фамилию и инициалы;
  - адрес подключения к Услугам;
  - номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж;
  - вид услуг, за которые вносится платеж.
- Если способ осуществления платежа не позволяет указать все перечисленные выше реквизиты (например, при платеже через терминал моментальной оплаты и т.п.) Абонент указывает все реквизиты, которые есть возможность указать при данном способе платежа.
- 6.7. Данные Лицевого счета Абонента отражаются на сервере статистики Оператора. Данные Лицевого счета обновляются на сервере статистики не реже одного раза в сутки.
- 6.8. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего Лицевого счета, обращаясь к серверу статистики. Кроме того, узнать состояние Лицевого счета Абонент может, обратившись в отдел Оператора по работе с абонентами.
- 6.9. При образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка, а также положительного остатка, но недостаточного для оплаты абонентской платы за соответствующий период, Оператор вправе приостановить оказание Услуг, уведомив об этом Абонента. 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 <http://www.lk.trkpuls.ru>. 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.
- 6.10. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на Лицевом счете, равного размеру абонентской платы за месяц, Оператор обязуется незамедлительно занести соответствующий платеж на Лицевой счет Абонента и в течение следующего рабочего дня возобновить оказание Абоненту Услуг. По заявке Абонента Оператор проводит детализацию данных Лицевого счета. Информация о пределах детализации и стоимости услуги по детализации содержится в действующих тарифах Оператора.
- 6.11. Система оплаты услуг: абонентская, расчетный период – календарный месяц.

- 6.12. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней.
- 6.13. Надлежащим уведомлением Абонента считается направление Абоненту по электронной почте соответствующего письма на адрес для рассылок и (или) публикация соответствующего уведомления на сайте Оператора в разделе новостей и (или) в средствах массовой информации. Кроме того, уведомление Абонентов в обязательном порядке осуществляется в местах работы с абонентами.
- 6.14. Абонент принимает на себя обязательство не реже чем один раз в неделю проверять электронную почту адреса для рассылок и (или) обращаться к разделу новостей на сайте Оператора.
- 6.15. Согласно условиям, указанных в разделе 11 настоящих Правил, Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента и предъявлении документа, подтверждающего оплату Услуги.
- 6.16. Абонент вправе перейти на иной, согласованный с Оператором ТПО, путем подачи соответствующего заявления (Заявки).
- 6.17. Перевод Абонента на новый ТПО осуществляется с первого числа месяца. Абонент должен подать Оператору Заявку не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до окончания месяца, предшествующего месяцу, с которого Абонент желает пользоваться Услугами по новому ТПО. Оператор вправе отказать Абоненту в переводе на новый ТПО в случае нарушения Абонентом указанного срока подачи Заявки.

## **7. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

- 7.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов по телефону либо путем направления сообщения по электронной почте. Номера телефонов и адрес электронной почты для обращений указываются в Договоре.
- 7.2. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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 максимально 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.
- 7.5. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) на кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.
- 7.6. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном разделом 10 настоящих Правил.
- 7.7. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного 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 действующих тарифах Оператора.

## **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 монтаж абонентской распределительной системы силами Оператора предварительно не будет согласовано Сторонами.
  - 8.1.2. Пользоваться услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, ТПО, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.
  - 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 и ремонтных работ на сети связи и т.п.
  - 8.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.
  - 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, а также согласия на размещение в нежилых помещениях дома линий связи и оборудования Оператора, необходимого для оказания услуг связи.
- 8.1.8. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях.
- 8.1.9. За свой счет предпринимать меры по защите пользовательского (оконечного) оборудования Абонента от воздействия вредоносного программного обеспечения.
- 8.1.10. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего пользовательского (оконечного) оборудования.
- 8.1.11. Не изменять без предварительного согласования с Оператором IP-адрес и 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.
- 8.1.12. Обеспечивать конфиденциальность присвоенных Абоненту Идентификационных данных.
- 8.1.13. Обеспечить доступ представителям Оператора к абонентской распределительной системе в период с 09.00 до 22.00, а в случае необходимости и к оконечному оборудованию (при предъявлении ими удостоверений) для проведения работ по монтажу абонентской линии, настройке оконечного оборудования, устранению неполадок и неисправностей и т.д.
- 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, тарифный план 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, при предъявлении документа, подтверждающего оплату услуг.
- 8.2.6. Требовать приостановки 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 профилактических и ремонтных работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 9.1.2. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента, в том числе с использованием автоинформаторов или информационных систем (сайта Оператора), а также 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 Лицевой счет Абонента, на котором 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 стоимости услуг связи не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.
- 9.1.9. Возобновить оказание услуг связи Абоненту не позднее следующего рабочего дня за днем 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 при образовании на Лицевом счете нулевого либо отрицательного остатка, а также положительного остатка, но недостаточного для оплаты абонентской платы за соответствующий период, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
- 9.2.2. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту, осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если Абонентом пользование услугами осуществляется с нарушением ограничений, установленных п. 5.5. настоящих Правил.
- 9.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы и (или) тарифные планы для оплаты услуг связи.

- 9.2.4. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора, как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в настоящих Правилах.
- 9.2.5. Оператор имеет право на временное приостановление оказания услуг Абоненту в связи с проведением профилактических работ, срок проведения которых не должен превышать 8 часов в месяц. За время проведения профилактических работ абонентская плата перерасчету не подлежит. О сроках проведения профилактических работ Оператор уведомляет Абонента путем размещения указанной информации на своем сайте, за 1 сутки до проведения указанных работ.

## 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 передачи данных;
  - б) нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг;
  - в) неоказание или некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
  - г) нарушение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;
  - д) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте-гражданине, ставших известными Оператору связи в силу исполнения Договора.
- 10.1.2. В случае неоказания или некачественного оказания Услуг Абонент вправе потребовать возврата на Лицевой счет средств, списанных с Лицевого счета, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими Услугами по вине Оператора. В случае нарушения Оператором тайны информации, передаваемой по сети связи, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями Абоненту убытки.
- 10.1.3. Оператор не несет ответственности за:
- качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Абонентом посредством Услуг, а также за ее достоверность и чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения;
  - использование Абонентом платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством использования Услуг Оператора;
  - последствия сделок, заключенных Абонентом посредством использования Услуг Оператора;
  - вред, причиненный деяниями Абонента (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества;
  - качество линий связи, если их организуют другие организации или в случае применения Абонентом не сертифицированного оборудования и



нелицензионного программного обеспечения, а также по другим независящим от Оператора причинам.

10.1.4. Обстоятельствами, исключая ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться Услугами являются:

- нарушение, не по вине Оператора, работы оборудования и (или) программного обеспечения Абонента, в том числе в результате их ненадлежащей настройки Абонентом или третьими лицами;
- несанкционированный доступ третьих лиц к абонентскому терминалу (компьютеру) Абонента, проникновение на абонентский терминал вредоносных программ, а также иные противоправные действия (бездействия) третьих лиц;
- использование третьими лицами Идентификационных данных Абонента, иных логинов, паролей, кодов авторизованного доступа Абонента (кроме случаев, когда эти данные стали доступны третьим лицам по вине сотрудников Оператора);
- нежелательная для Абонента передача входящего и исходящего трафика, произошедшая по причинам, указанным выше;
- проведение Оператором 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 многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в том числе 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.

## 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 том числе нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям, и на подключение оборудования третьих лиц);
- в) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора;
- г) за не обеспечение сохранности предоставленного ему в безвозмездное пользование на основании п. 2.4. настоящих Правил Оператором абонентского кабеля.

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 оплаты.

10.2.3. В случаях нарушения правил эксплуатации оборудования и (или) абонентского терминала, совершения 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.

10.2.4. За любые действия третьих лиц, совершенные под реквизитами Абонента в сети или с использованием доступа к сети, полученного по настоящему Договору.

### **10.3. Обстоятельства непреодолимой силы**

10.3.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что их неисполнение или 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, аварии на городских инженерных сооружениях и коммуникациях, выход из строя или нарушение нормальной работы спутника, посредством которого организовано предоставление Услуги, 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 приостановки оказания ему Услуг на срок, указанный в его письменном заявлении. В случае, если указанный срок превышает 14 календарных дней с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении в соответствии с установленным для таких случаев тарифом, который взимается за резервирование за Абонентом монтированной емкости сети связи Оператора. Оператор приостанавливает оказание Абоненту Услуг не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении, если в заявлении Абонента не указана более поздняя дата приостановки. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг или с даты, указанной в заявлении Абонента о приостановке оказания Услуг (при указании периода приостановки).

11.2. Абонент вправе изменить перечень услуг и (или) выбрать иной, согласованный с Оператором, тарифный план на услуги. Изменение

- перечня услуг и (или) переход на иной тарифный план на услуги осуществляется на основании письменного заявления Абонента с 1-го числа месяца следующего за месяцем подачи заявления.
- 11.3. 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, если в заявлении не указана более поздняя дата прекращения предоставления Услуг. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе оплатить оборудование, предоставленное ему для пользования Услугами.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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;
  - предъявления Оператору органом управления многоквартирным домом, домоуправляющей компанией или собранием собственников помещений многоквартирного дома требования о внесении платы за размещение сети связи в данном доме;
  - отказа оператора связи – владельца абонентской линии, с помощью которой Абоненту оказываются услуги по доступу к сети связи Оператора, от дальнейшего предоставления абонентской линии Оператору для оказания Абоненту услуг, при условии, что Оператор не нарушал свои обязательства перед владельцем абонентской линии;
  - отказа оператора связи – владельца сети передачи данных, к которой присоединена сеть передачи данных Оператора, от дальнейшего предоставления услуг по присоединению, при условии, что Оператор не нарушал свои обязательства перед владельцем сети передачи данных, к которой была присоединена сеть передачи данных Оператора.