



Редакция от «17» марта 2025 года
«Утверждаю»



КАЗАНЦЕВ КИРИЛЛ ВЛАДИМИРОВИЧ

**РЕГЛАМЕНТ О СРОКАХ И ПОРЯДКЕ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ
ПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГАМИ СВЯЗИ
ООО «МедиаКвант» ИНН 5245015772**

1. Оператор обязуется предоставлять Абоненту Услуги 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с законодательством РФ, лицензиями и Договором. Оператор обязан соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи:

В зоне ответственности Оператора:

- Оператор гарантирует исправить все неполадки, связанные с работоспособностью сети оператора, мешающие пользоваться связью, в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации заявления о неисправности Оператором, если законом не предусмотрены иные условия;
- Если повреждение сети связи вызвано действиями третьих лиц (вандализм, кража, порча имущества Оператора), повлекшими необходимость масштабных восстановительных работ, Оператор обязуется разместить информацию об инциденте в открытых каналах коммуникации с Абонентами (личный кабинет, группы ВК) в течение 2 (двух) рабочих дней со дня обнаружения. Срок устранения неисправности таких повреждений составляет не более 30 рабочих дней с момента фиксации факта противоправных действий правоохранительными органами.
- В случае форс-мажорных обстоятельств, при крупных авариях, требующих проведения капитальных аварийно-восстановительных работ или получения согласований от государственных органов / третьих лиц предельный срок устранения неисправностей составляет не более 45 (сорока пяти) календарных дней.

В зоне ответственности Абонента:

- Неисправности в Помещении Абонента устраняются Оператором в течение 3(трех) рабочих дней) с момента регистрации заявления абонента об устранении неисправности Оператором при одновременном условии обеспечения Абонентом доступа сотрудникам Оператора в Помещение;

2. Продолжительность устранения неполадок, их классификация, а также условия перерасчета стоимости оказания Услуг указаны в Приложении № 1 «Соглашение об уровне обслуживания», являющихся неотъемлемой частью настоящего регламента.

**Соглашение об уровне обслуживания
ООО «МедиаКвант» ИНН 5245015772**

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания, включая метрики доступности, классификацию приоритетов и ограничение размеров компенсаций, в полном объеме применяется к отношениям с Абонентами — физическими лицами, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. В отношениях с Абонентами — физическими лицами (потребителями) положения настоящего Приложения применяются в части, не противоречащей нормам Закона РФ "О защите прав потребителей" и Правилам оказания услуг связи, утвержденным Правительством РФ

1. Требования к надлежащему использованию и ограничению услуг:

Абонент в процессе использования Услуг обязуется соблюдать требования раздела V Правил оказания услуг связи, опубликованных на сайте soyka.su.

1.1. Абоненту запрещается:

1.1.1. Использовать Услуги в целях, отличных от личных, семейных, домашних, и в иных целях, связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности, если иное не оговорено Договором (Тарифом).

1.1.2. Ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом телевизионные и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента.

1.1.3. Осуществлять попытки несанкционированного доступа к Услугам или передавать Абонентское оборудование третьим лицам с этой целью.

1.1.4. Препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора или привлеченных им третьих лиц.

1.1.5. Отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит Российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству.

1.1.6. 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.

1.1.7. Пересылать, публиковать, передавать, воспроизводить и 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.

1.1.8. Использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии для использования на территории Российской Федерации.

1.1.9. Использовать Сеть для распространения не нужной получателю, не запрошенной информации, Спам. 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, мессенджеров 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 сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда данные сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо размещение данных сообщений 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.

1.1.10. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т. п.) третьих лиц. Абонент должен принять меры по предотвращению передачи своих идентификационных данных, использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

1.1.11. Фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

1.1.12. Использовать каналы связи Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

1.1.13. Осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в работе оборудования или программного обеспечения Оператора.

1.1.14. 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 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.

1.2. Оператор не несет ответственности за отсутствие Услуг связи и другие обстоятельства, повлекшие за собой перерывы в работе услуг, вызванные следующими причинами:

1.2.1. Проведение аварийно-восстановительных, плановых и неотложных ремонтных работ, в случае если работы проводятся в порядке, определенном Правилами оказания услуг связи Оператора и в случае, если Абонент был своевременно уведомлен о них. При проведении аварийно-восстановительных работ Оператор освобождается от уплаты неустоек и штрафов за перерыв в связи, если уложился в установленные Регламентом сроки ремонта, при этом, Абонент сохраняет право на соразмерный перерасчет абонентской платы за фактическое время отсутствия услуги;

1.2.2. Любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, находящиеся в зоне ответственности Абонента (включая его пользовательское оборудование), а также результат действий или бездействия третьих лиц, (включая перебои в электропитании на объектах, не принадлежащих Оператору), за исключением случаев, когда такие сбои произошли на центральном станционном оборудовании Оператора по причинам, не связанным с форс-мажорными обстоятельствами;

1.2.3. Установленная Абонентом Блокировка или Приостановка предоставления Услуг, в том числе приостановка оказания услуги для изменения параметров предоставляемых Услуг;

1.2.4. Умышленные или неумышленные действия Абонента, в том числе изменение Абонентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к услугам, производимые без согласования с Оператором;



- 1.2.5. Отказ или неспособность Абонента обеспечить содействие Оператору в установлении и устранении причин отсутствия и/или прерывания Услуг связи;
- 1.2.6. Нарушение Абонентом условий Договора-оферты, Правил оказания услуг связи Оператора, в том числе условий оплаты;
- 1.2.7. Неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Абонента с Услугами связи;
- 1.2.8. Обстоятельства непреодолимой силы.

1.3. В целях надлежащего использования услуг, а также минимизации рисков информационной безопасности, Абонент обязан выполнять нижеперечисленные требования:

1.3.1. Поддерживать положительный Баланс Лицевого счета, своевременно, в порядке и сроки, определенные Договором и приложениями к нему, производя необходимые платежи за Услуги на расчетный счет Оператора в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах, Договоре и Приложениях к нему согласно выбранному Тарифному плану.

1.3.2. Соблюдать требования настоящих Правил, Договора и Приложений к нему, а также общепринятые нормы работы в сети Интернет, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей.

1.3.3. Использовать для получения Услуг только сертифицированное Абонентское оборудование и программное обеспечение, отвечающее установленным требованиям, в соответствии с существующей инструкцией по его эксплуатации и с учетом особых распоряжений и правил, действующих на определенной территории, а также ограничений в случаях возможного возникновения помех или опасной ситуации.

1.3.4. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию по адресу оказания Услуг, в том числе соблюдать правила эксплуатации Оборудования. Подключать к абонентской линии надлежащим образом сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование.

1.3.5. Извещать Оператора обо всех изменениях в схеме организации связи Абонента, составе и размещении оборудования, подключаемого к сети Оператора.

1.3.6. Не нарушать и не создавать условий для нарушения прав собственности Оператора на Оборудование Оператора, установленное Оператором в Помещениях Абонента и в общем имуществе собственников здания по адресу оказания Услуг, исключительных прав Оператора на лицензионное программное обеспечение в рамках оказания Услуг.

1.3.7. Предпринимать все необходимые меры по защите Абонентского (пользовательского (оконечного)) оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, а также выделенный по Договору уникальный код идентификации с целью проведения рассылок рекламы и организации иных массовых рассылок, распространения Спاما, нарушающих требования действующего законодательства РФ, проведения лотерей, голосований, викторин, конкурсов, опросов, установки и использования шлюзов, систем дозвона, оборудования для автоматизированного приема и обработки сообщений электросвязи (автоматизированных центров) и организации других мероприятий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором, а также не совершать иных действий, создающих угрозу для нормального функционирования сети связи, наносящих вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам, в том числе не распространять спам или вредоносное программное обеспечение.

1.3.8. Предоставлять Оператору достоверную информацию о своих персональных данных и других сведениях, используемых для заключения Договора и в целях исполнения настоящих Правил, Договора и Приложений к нему. В течение 60 (шестидесяти) календарных дней извещать Оператора об изменениях своих реквизитов и/или о смене фамилии, имени, отчества, изменении контактного телефонного номера, паспортных данных в порядке, предусмотренном условиями Договора. Абонент несет ответственность за нарушение данной обязанности и обязан возместить Оператору понесенные в связи с нарушением данной обязанности убытки, в том числе в размере оказанных услуг связи за период не извещения.

1.3.9. Систематически проверять наличие уведомлений Оператора на сайте Оператора (в том числе — в Личном кабинете) и просматривать статистическую информацию об объеме полученных Услуг.

1.3.10. В случае Отказа от Услуг письменно уведомлять Оператора не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до указанной Абонентом даты прекращения оказания Услуг.

1.3.11. Обеспечивать доступ сотрудников Оператора и/или привлеченных третьих лиц в Помещение Абонента и обеспечивать Оператору возможность проведения работ для подключения, установки, осмотра, ремонта,



технического обслуживания Абонентского оборудования и прокладке кабельных линий связи, в том числе до Помещения Абонента и размещения в местах общего пользования необходимого телекоммуникационного оборудования. В случае не предоставления Абонентом доступа в Помещение в согласованное время, течение срока проведения работ/осмотра/тех. Обслуживания, устранения неисправности приостанавливается на время задержки по вине Абонента

Обязанность по предоставлению пользовательского (оконечного) оборудования, подлежащего подключению к Абонентской линии, возлагается на Абонента, если иное не установлено Договором, тарифом или Дополнительным соглашением к нему.

1.3.12. Не предоставлять доступ третьим лицам к своим ресурсам, Абонентскому (пользовательскому (конечному)) оборудованию, Абонентской линии, принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, в том числе Абонентского (пользовательского (конечного)) оборудования, исключая недобросовестное использование ресурсов, Абонентского (пользовательского (конечного)) оборудования, Абонентской линии третьими лицами. В случае выявления Абонентом использования ресурсов, Абонентского (пользовательского (конечного)) оборудования, Абонентской линии третьими лицами сообщать об этом Оператору.

1.3.13. Гарантировать то, что он обладает законными правами на Помещение, расположенное по адресу, указанному в Заявлении Абонента (Приложение № 1 к Договору), а также подтверждает получение соответствующего согласия владельца Помещения на подключение и получение Услуг, предоставляемых Оператором с использованием указанной Абонентской линии, если Абонент не является собственником Помещения.

1.3.14. Своевременно, в срок, не превышающий 14 (четырнадцати) календарных дней с даты соответствующих изменений, письменно сообщать Оператору о прекращении своих прав владения и/или пользования помещением, в котором установлено Абонентское оборудование.

1.4. В случае если предоставленные в рамках Услуг Абоненту ресурсы или их элементы служат источником или целью любой сетевой атаки типа «Отказ в обслуживании», Исполнитель оставляет за собой право ограничить или полностью заблокировать сетевое взаимодействие с данными ресурсами или их элементами без предварительного уведомления Абонента.

2. Соглашение об уровне обслуживания

2.1. Определение Доступности услуги

2.1.1. Доступность услуги – выраженное в процентах отношение продолжительности Отчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе услуги в течение Отчетного периода в часах, к общему количеству часов в Отчетном периоде (в расчете участвуют только Инциденты Приоритетов 1 и 2 поступившие от Абонента).

2.1.2. Величиной отчётного периода при расчетах Доступности Услуг принимается величина, равная 720 часа (30 дней), для Абонентов-юридических лиц. Для Абонентов-физических лиц отчетным периодом признается текущий календарный месяц (расчетный период)

2.1.3. Оператор обеспечивает Доступность услуги не менее 97%

2.1.4. При расчете Доступности услуги не учитываются Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе услуги, вызванные любой из причин, указанных в п. 1.2 настоящего Приложения к Регламенту.

2.2. Условия перерасчета стоимости оказания услуги

2.2.1. В случае если фактическая Доступность Услуг за Отчетный период не соответствует указанной в настоящем подпункте величине, Абонент имеет право на перерасчет стоимости оказания Услуг за этот Отчетный период.

2.2.2. Схема перерасчета стоимости Услуги представлена в Таблице № 1.

Таблица № 1. Схема перерасчета стоимости Услуги

Доступность услуги в Отчетный период, %	Перерасчет стоимости оказания услуги, % от стоимости оказания Услуг в Отчетном периоде
<i>100.00 > Доступность услуги ≥ 97.00</i>	0%
<i>96.999 > Доступность услуги ≥ 96.50</i>	2%
<i>96.49 > Доступность услуги ≥ 96.00</i>	3%
<i>95.99 > Доступность услуги ≥ 95.50</i>	5%



95.49 > Доступность услуги ≥ 95.00	7%
94.99 > Доступность услуги	$10\% + (1/720) * x * 100\%$, где x – суммарное количество часов Перерывов в работе услуги

*физические лица, использующие Услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеют право на соразмерный перерасчет стоимости Услуг за весь подтвержденный период Перерывов в работе услуг, возникших по причинам, находящимся в зоне ответственности Оператора, в соответствии с Правилами оказания услуг связи и Законом РФ "О защите прав потребителей".

2.2.3. Оператор производит перерасчет стоимости оказания услуги на основании Таблицы №1, при поступлении от Абонента Заявления на перерасчет, подтверждающего факт Перерыва в работе услуги, по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия Доступности Услуг.

2.2.4. Заявление на перерасчет направляется в центры продаж и обслуживания клиентов Оператора, не позднее 30 (тридцати) дней с момента окончания Отчетного периода. Если такое Заявление от Абонента не поступило в указанный срок, то перерасчет не производится. Для Абонентов — физических лиц указанный срок устанавливается в соответствии с Федеральным законом "О связи"

2.2.5. Общая сумма перерасчета стоимости Услуг не может превышать 30% (тридцать процентов) стоимости оказания услуги за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая услуга. Для Абонентов — физических лиц перерасчет производится в полном объеме, пропорционально всему подтвержденному времени отсутствия Услуги, без ограничения максимального размера возврата.

3. Устранение Инцидентов

Инцидент – любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуг с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы программного обеспечения Услуги и/или Оборудования, повлекшее за собой Перерыв в работе Услуг или которое может привести к Перерыву или понижению качества Услуг. Не признается Инцидентом, не является перерывом в оказании Услуг и не подлежит устранению Оператором отсутствие доступа Абонента к отдельным сетевым ресурсам, сайтам или протоколам передачи данных, если такое ограничение вызвано реализацией требований законодательства РФ, централизованным управлением сетью ТСПУ (Техническими средствами противодействия угрозам) Роскомнадзора или внесением ресурса в Единого реестра запрещенных сайтов

3.1. Процедура взаимодействия Сторон при выявлении Инцидентов

3.1.1. В случае обнаружения силами оператора Инцидента в оказании Услуги, Оператор действует согласно п. 3.2 настоящего Регламента.

* В случае обнаружения Абонентом Инцидента в работе Услуги, Абонент информирует о наличии Инцидента Оператора по контактными данным, опубликованным на сайте soyka.su.

3.2. Процедура устранения Инцидентов и проведения ремонтных работ

3.2.1. После выявления Инцидента Оператором или получения сообщения об Инциденте от Абонента, Оператор проводит анализ Инцидента, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует Инцидент, и начинает ремонтные работы.

3.2.2. Оператор по запросу информирует Абонента о характере Инцидента, принятых мерах, предположительных сроках ремонта.

3.2.3. Инцидент считается устраненным, когда Услуга готова к эксплуатации, её эксплуатационные характеристики соответствуют указанным в Тарифе параметрам и характеристикам, с обязательным уведомлением Абонента о закрытии заявки доступным способом.

3.2.4. В случае, если в ходе диагностики выявлено, что сеть Оператора исправна, а причиной отсутствия или ухудшения качества Услуги является неработоспособность программного обеспечения Абонента, воздействие вредоносного ПО (вирусов) на его устройства или несанкционированное изменение настроек оконечного оборудования самим Абонентом, Оператор закрывает заявку с уведомлением Абонента о ложном вызове. Время, затраченное на диагностику такой заявки, не признается Перерывом в работе услуг, не подлежит компенсации и не учитывается при расчете показателей Доступности сети Оператора.

3.2.5. В случае выявления механических повреждений Оборудования, вызванных злоумышленными действиями со стороны Абонентов или третьих лиц, Оператор вправе прекратить выполнение обязательств по техническому обслуживанию Услуг, Оборудования, на базе которого оказывается Услуга, и возобновить их только после того, как будут проведены отдельные работы по восстановлению их работоспособности.



3.2. Приоритеты Инцидентов

3.3.1. Инциденты подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 2 часов, вызванное неисправностями в зоне ответственности Оператора.

Второй приоритет – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 2 часов, возникающие с периодичностью не более 1 раза в сутки.

Третий приоритет - любые возникающие Инциденты, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

Четвертый приоритет - обращения Абонента по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по Инцидентам первого, второго и третьего приоритетов, а также обращения Абонента по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных Услуг.

3.3.2. Продолжительность устранения Инцидента, а также периодичность информирования Исполнителем Абонента о ходе устранения Инцидента, указаны в Таблице №2:

Таблица № 2. Продолжительность устранения Инцидента

Приоритет*	Продолжительность** устранения Инцидента	Информирование Абонента о ходе устранения	Время проведения работ (время Московское)
Первый	Не более 72 часов	По запросу Абонента и по факту устранения	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням (по Московскому времени)
Второй	Не более 96 часов	По запросу Абонента и по факту устранения	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням (по Московскому времени)
Третий	Не более 120 часов	По запросу Абонента и по факту устранения	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням (по Московскому времени)
Четвертый	Не более 7 рабочих дней	По факту предоставления консультации	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням (по Московскому времени)

* Приоритет инцидентов определяется Оператором в соответствии с критериями, указанными в п. 3.3.1 настоящего Приложения №1 к Регламенту

** Сроки исчисляются с момента регистрации инцидента на стороне Оператора путем присвоения заявке абонента уникального регистрационного номера, времени обращения и сообщить эти данные Абоненту (посредством SMS/электронной почты/Личного кабинета). Течение нормативного времени устранения Инцидента начинается строго с момента присвоения заявке регистрационного номера

3.3.3. Если повреждение сети связи не может быть устранено в установленный срок, включая случаи, когда причиной стали действия третьих лиц (вандализм, кража, порча имущества оператора связи), оператор обязуется исправить проблему в течение 30 рабочих дней после предварительного уведомления абонента;

3.3.4. В отдельных случаях, при крупных авариях, сроки устранения неисправностей определяются Оператором отдельно с предварительным уведомлением Абонента.

