IPBOOM **TELECOM**

Правила оказания услуг технической поддержки
ООО «Айпибум Телеком»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила оказания услуг технической поддержки (далее – Правила) определяют порядок оказания услуг технической поддержки **АБОНЕНТАМ ООО «Айпибум Телеком»** и являются неотъемлемой частью Условий предоставления услуг связи и Договора о предоставлении услуг связи (далее – Договор).

1.2. Подписывая Договор, **АБОНЕНТ** подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, понимает их содержание и обязуется соблюдать их в течение всего срока действия Договора.

1.3. Оператор вправе вносить изменения в настоящие Правила путем размещения новой редакции на официальном сайте. Настоящим устанавливается, что уведомлением об изменении настоящих Правил является опубликование текста Правил на web сайте Оператора: https://ipboom.net/,а также доведение указанных правил до всеобщего сведения в офисах обслуживания, по месту нахождения Оператора или его филиала и/или иного обособленного подразделения не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

1.4. Понятие термина по смыслу текста настоящих Правил **«ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»** - представляет собой целый комплекс мероприятий, которые Оператор проводит для обеспечения надлежащего технического обслуживания АБОНЕНТОВ и стабильной работы предоставляемых телекоммуникационных услуг.

---

2. ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА

2.1. ООО «Айпибум Телеком» обеспечивает работоспособность сети связи и оборудования до следующих точек подключения:

- при подключении по технологии **PON** — до оконечного абонентского устройства **ONU (ONT)** включительно;
- при подключении по технологии **радиоканала** — до клиентской точки доступа (CPE);
- если Wi-Fi роутер приобретен у **ООО «Айпибум Телеком»**, зона ответственности оператора распространяется на работоспособность самого устройства и его проводных интерфейсов (WAN/LAN-портов).

2.2. Не относятся к зоне ответственности оператора: качество покрытия Wi-Fi в помещениях, работа пользовательских устройств, оборудование, приобретенное не у

ООО «Айпибум Телеком», программное обеспечение абонента, внутренние сети и кабельная разводка абонента.

2.3. Качество работы Wi-Fi зависит от площади помещения, материала стен, расположения оборудования, количества подключенных устройств, электромагнитных помех и других факторов, не зависящих от оператора связи.

3. ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ АБОНЕНТА

3.1. АБОНЕНТ обязан обеспечивать исправность принадлежащего ему оборудования, использовать исправные кабели и источники питания, обеспечивать сохранность оборудования оператора, предоставлять специалистам доступ к оборудованию при проведении диагностики и своевременно сообщать достоверную информацию о возникающей неисправности.

3.2. При обращении к Оператору **АБОНЕНТУ** необходимо сообщить номер договора или адрес подключения, описание неисправности, время возникновения проблемы, используемые устройства и действия, уже выполненные для проверки. Недостаточная или недостоверная информация может увеличить время диагностики.

4. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Все обращения **АБОНЕНТОВ** в техническую поддержку обрабатываются **ОПЕРАТОРОМ в порядке очереди**.

4.2. Если проблема может быть устранена дистанционно, специалисты технической поддержки выполняют диагностику и устранение неисправности **ежедневно с 08:00 до 20:00 без выходных и праздничных дней**.

4.3. Обращения, поступившие **с 20:00 до 08:00**, принимаются автоматически и обрабатываются в ближайший рабочий период — с **08:00 до 20:00 следующего дня**.

4.4. При рассмотрении обращений **АБОНЕНТОВ** Оператор вправе использовать сведения автоматизированных систем мониторинга, биллинговой системы, журналы регистрации событий оборудования, данные диагностики и иные технические сведения.

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИАГНОСТИКИ

5.1. Для проведения корректной диагностики абонент обязан отключить все VPN-сервисы, прокси-сервисы, программы, изменяющие маршрутизацию интернет-трафика, и выполнять рекомендации специалиста технической поддержки.

5.2. Использование VPN и аналогичных сервисов может существенно влиять на скорость передачи данных, задержку (ping), доступность отдельных ресурсов и результаты измерений качества соединения.

5.3. При наличии активного VPN результаты диагностики считаются недостоверными. **ООО «Айпибум Телеком»** вправе приостановить проведение диагностики до выполнения указанных требований.

5.4. Проверка достоверной скорости Оператором осуществляется исключительно:
- по проводному соединению;
- при подключении одного устройства;
- при отсутствии фоновой загрузки;
- при отключенном VPN;
- на исправном оборудовании.

5.5. АБОНЕНТ уведомлен о том, что результаты измерений скорости интернет-соединения посредством Wi-Fi не являются подтверждением ненадлежащего качества оказываемой услуги со стороны Оператора.

---

6. ВЫЕЗД СЕРВИСНОЙ БРИГАДЫ

6.1. Если неисправность по заявке **АБОНЕНТА** невозможно устранить удаленно, оформляется заявка на выезд монтажно-сервисной бригады.

6.2. Заявка на выезд к **АБОНЕНТУ** создается **на следующий день после регистрации обращения** и выполняется в порядке очереди.

6.3. Во время выезда к **АБОНЕНТУ** специалисты проводят диагностику и определяют, находится ли неисправность в зоне ответственности оператора либо в зоне ответственности абонента.

---

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ПРИНЯТИЯ

7.1. Если неисправность находится **в зоне ответственности ООО «Айпибум Телеком»**, диагностика и устранение неисправности выполняются **без дополнительной оплаты со стороны Абонента**.

7.2. Если Оператором установлено, что причина неисправности находится **в зоне ответственности Абонента**, в таком случае выезд специалиста Оператора оплачивается по прайсу Оператора, а также после согласования с Абонентом специалистом Оператора на выезде могут быть выполнены необходимые работы **на платной основе**.

7.3. Платные работы/услуги выполняются сотрудниками Оператора только после согласования с **АБОНЕНТОМ**.

7.4. Если согласованный выезд сервисной бригады осуществлён, но доступ к помещению Абонента невозможен вследствие отсутствия на месте Абонента в согласованное время, заявка считается выполненной без устранения неисправности и переносится на новую дату по обращению **АБОНЕНТА.** При отсутствии доступа к помещению Абонента при повторном выезде в адрес АБОНЕНТА составляется и направляется односторонний акт оказанных услуг с включением в него платного выезда сервисной бригады Оператора.

7.5. Услуги оказанные Оператором в соответствии с Правилами технической поддержки считаются надлежаще оказанными в полном объеме в соответствии с условиями настоящих Правил и принятыми Абонентом без замечаний, если АБОНЕНТ оплатил выставленный Оператором счет за оказанные АБОНЕНТУ услуги в рамках технической поддержки и в течении 5 (пяти) календарных дней со дня получения услуги (или услуг) АБОНЕНТ не представил обоснованных письменных возражений по качеству оказанных Оператором услуг.

8. ДОСТУП К ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСАМ

8.1. ООО «Айпибум Телеком» предоставляет услугу доступа к сети Интернет и не несет ответственности за содержание, работоспособность сайтов, приложений, онлайн-сервисов, действия владельцев интернет-ресурсов и ограничения доступа, введенные владельцами ресурсов.

8.2. Оператор также не несет ответственности за недоступность сайтов, сервисов и иных информационных ресурсов, доступ к которым ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации либо решениями уполномоченных государственных органов.

8.3. Недоступность таких ресурсов не является неисправностью услуги доступа в Интернет и не может рассматриваться как основание для предъявления претензий к оператору связи.

9. НЕДОПУСТИМОСТЬ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ ПРАВОМ

9.1. Абонент обязан добросовестно пользоваться правами, предоставленными ему Договором и настоящими Правилами.

9.2. Не допускается использование технической поддержки Оператора в целях, не связанных с диагностикой и устранением неисправностей услуг связи.

9.3. К злоупотреблению правом могут относиться:
- неоднократные обращения по одному и тому же вопросу после его разрешения;
- заведомо ложные сообщения о неисправностях;
- воспрепятствование проведению диагностики;
- отказ выполнять необходимые действия по диагностике;
- оскорбление работников оператора;
- требования выполнения работ, не относящихся к услугам связи;
- умышленное создание неисправностей.

9.4. При наличии указанных обстоятельств Оператор вправе прекратить выполнение обращения до устранения препятствий либо отказать в выполнении работ, не относящихся к предмету договора.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Специалисты технической поддержки не оказывают консультации и не выполняют настройку программного обеспечения, предназначенного для обхода ограничений

доступа к интернет-ресурсам, изменения маршрутизации интернет-трафика, анонимизации соединений, работы VPN, Proxy и аналогичных сервисов.

10.2. При проведении диагностики сотрудники Оператора вправе осуществлять фотофиксацию оборудования, схем подключения и выявленных повреждений.

10.3. Если АБОНЕНТ отказался выполнять рекомендации специалистов, необходимые для диагностики либо устранения неисправности, оператор вправе прекратить диагностику до устранения препятствий.

10.4. Срок устранения неисправностей может быть увеличен при авариях энергоснабжения, стихийных бедствиях, повреждении линий третьими лицами, действиях органов власти, проведении аварийно-восстановительных работ и иных обстоятельствах, не зависящих от оператора.

ОПЕРАТОР:

ООО «Айпибум Телеком»
ОГРН 1122309003563, ИНН 2309132711, КПП 237301001
Юридический адрес:
353204, Краснодарский край, станица Динская, ул. Хлеборобная д. 40
E-Mail: contact@ipboom.net
Web: ipboom.net

Утвердил Генеральный Директор ООО «Айпибум Телеком»
Дмитрий Иванович Иванов

Дата: 01.09.2026 г.

УВАЖАЕМЫЕ АБОНЕНТЫ!

Соблюдение настоящих Правил, являющихся приложением и неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг связи, позволяет значительно сократить время диагностики и устранения неисправностей, а также обеспечить максимально быстрое восстановление работоспособности услуг связи Оператора!