

**УТВЕРЖДЕНО**

Генеральным директором ООО «Интер.ком»

Пискуновой Н.А. \_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

М.П.

**УТВЕРЖДЕНО**

Генеральным директором ООО «СатКом»

Сикериним Д.В. \_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

М.П.

## **ПРАВИЛА**

### **ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВЕЩАНИЯ**

г. Благовещенск, 2018

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях регламентирования порядка оказания телематических услуг связи ООО «Интер.ком» и услуг связи для целей кабельного телевидения ООО «САТКОМ».

1.2. Настоящие Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров на оказание Услуг, и совместно с иными локально-правовыми актами Операторов связи образуют единую систему правил оказания Услуг. Настоящие Правила являются неотъемлемым приложением публичной оферты, опубликованной на Сайте.

1.3. При предоставлении Услуг операторы связи действуют на основании лицензий, опубликованных на Сайте.

## **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

**Абонент** – пользователь телематическими услугами связи и/или услугами связи для целей кабельного телевидения, с которым заключен Договор с выделением для этого уникального кода идентификации;

**Абонентская линия ТУ** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети Оператора ТУ для обеспечения возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между Абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

**Абонентская линия ТВУ** – линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телевидения через Абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием;

**Абонентская распределительная система** - совокупность физических цепей и технических средств, расположенных в помещении Абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи телевидения;

**Абонентский терминал** – совокупность технических и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

**Вредоносное программное обеспечение** – программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с Абонентского терминала информации без согласия Абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования Абонентского терминала или сети связи;

**Договор** – возмездный договор об оказании телематических услуг связи и/или об оказании услуг связи для целей телевидения в пользу Абонента, состоящий из регистрационной карты к договору, формируемой Абонентом при подаче заявки на предоставление Услуг, публичной оферты, опубликованной на Сайте, Тарифа и настоящих Правил.

**Лицевой счёт** – индивидуальная система учёта, на которой отражаются поступление средств Оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг, оказанных в соответствии с Договором;

**Оператор связи** – лицо, оказывающее телематические услуги связи и/или услуги связи для целей телевидения;

**Оператор ТУ** – ООО «Интер.ком» (ОГРН 1032800063295, ИНН 2801091860), действующий на основании лицензии № №135878 от 05.10.2015 г. г. на оказание телематических услуг связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций Российской Федерации;

**Оператор ТВУ** – ООО «СатКом» (ОГРН 1022800518410, ИНН 2801060020), действующий на основании лицензии № 130944 от 19 октября 2015 г. на оказание услуг связи, выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций Российской Федерации;

**Сайт** - <http://www.satcom28.ru>;

**Тариф** – совокупность ценовых условий, при которых Оператор связи предлагает пользоваться Услугой /или комплексом Услуг, выбранный Абонентом;

**ТУ** – телематические услуги связи, предоставляемые Оператором ТУ по заявке Абонента, объем которых определяется Договором;

**ТВУ** – услуги связи для целей телевидения, предоставляемые Оператором ТВУ по заявке Абонента, объем которых определяется Договором.

**Услуги** – телематические услуги связи и/или услуги связи для целей телевидения.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ОКАЗАНИИ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ**

3.1. Оператор ТУ вправе:

3.1.1. Изменять условия Договора, настоящие Правила на условиях публичной оферты путем размещения информации на Сайте.

3.1.2. В одностороннем порядке изменять Тарифы, сообщая Абоненту о планируемом изменении путем публикации соответствующей информации на Сайте, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до изменения Тарифов.

3.1.3. При отсутствии средств на Лицевом счете Абонента прекратить предоставление Услуг Абоненту, если иное прямо не указано в Договоре.

3.1.4. Прекратить предоставление Услуг Абоненту, если предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий.

3.1.5. Прекратить предоставление Услуг Абоненту в полном объеме или частично в любое время, если действия Абонента нарушают п. 3.5. настоящих Правил.

3.1.6. Прекратить предоставление Услуг Абоненту при обнаружении Оператором действий или бездействия, или действия Абонента, которые Оператор обоснованно считает нарушением Договора или настоящих Правил.

3.1.7. Прекратить предоставление Услуг Абоненту, если Абонент не соглашается на условия предоставления Услуг.

3.1.8. Возобновить оказание Услуг Абоненту при пополнении Лицевого счета.

3.1.9. Для Абонентов, использующих Услуги в личных целях, и для юридических лиц и граждан, использующих Услуги в иных целях, Оператор имеет право устанавливать различные Тарифы для оплаты Услуг.

3.2. Абонент ТУ имеет право:

3.2.1. Отказаться от оплаты Услуг, не предусмотренных Договором и предоставленных ему без его согласия.

3.2.2. Получать данные о состоянии своего Лицевого счета на Сайте.

3.2.3. Изменять пароль доступа в сеть электросвязи Оператора.

3.2.4. Пользоваться технической поддержкой Оператора, согласно с порядком предоставления технической поддержки Оператора, опубликованными в настоящих Правилах.

3.2.5. Выбрать вариант Услуг и Тарифов, отвечающий его потребностям и техническим возможностям Оператора.

3.2.6. Изменять выбранный Тариф не более 1 (одного) раза в расчетный период. Новый Тариф начинает действовать с момента обнуления баланса лицевого счёта по ранее выбранному Тарифу.

3.2.7. Обратиться к Оператору в письменной форме с требованием возврата денежных средств, внесенных им в качестве авансового платежа, кроме средств, внесенных третьими лицами, при расторжении Договора или за период, когда отсутствовала возможность более 15 (пятнадцати) суток подряд воспользоваться Услугами по вине Оператора. Расчет производится согласно Тарифу, выбранному Абонентом.

3.2.8. Приостановить пользование Услугами посредством направления заявления в письменной форме Оператору. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев Тарифом.

3.2.9. В любой момент расторгнуть Договор в одностороннем порядке предоставив Оператору заявление о его расторжении в письменной форме, при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг. При этом в случае расторжения Договора после подключения к сети связи Оператора, но до начала реального оказания Услуг или в течение 6 (шести) месяцев с даты начала оказания Услуг, Абонент обязан оплатить Оператору стоимость подключения к сети связи Оператора в размере установленном Оператором.

3.2.10. Приостановить по письменному заявлению действие Договора в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

3.3. Оператор ТУ обязан:

3.3.1. Осуществить разовый монтаж Абонентской линии по адресу, указанному в заявке из своих материалов, если иное прямо не указано в Договоре.

3.3.2. Предоставлять Абоненту Услуги ежедневно и круглосуточно в объеме, согласованном с Абонентом, за исключением перерывов на проведение регламентных, профилактических и ремонтных работ.

3.3.3. Предоставлять Абоненту техническую поддержку согласно порядку предоставления технической поддержки Оператора, опубликованной в настоящих Правилах.

3.3.4. Извещать Абонента об изменениях условий Договора, порядка оказания услуг, на условиях публичной оферты путем размещения информации на Сайте.

3.3.5. Извещать Абонента об изменениях Тарифов оказываемых Услуг на условиях публичной оферты путем размещения информации на Сайте.

3.3.6. Извещать Абонента планируемых профилактических работах не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа путем публикации объявления на Сайте или по электронной почте.

3.3.7. Осуществлять в срок до 30 (тридцати) рабочих дней выполнение ремонтных работ, связанных с физическим повреждением линий связи после заявки Абонента о возникновении поломки, кроме случаев, если возникновении поломки не связано с действием третьих лиц, или непреодолимых обстоятельств.

3.3.8. Распространять сведения об Абоненте только с письменного согласия последнего либо в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

3.3.9. Согласовывать с Абонентом и фиксировать в письменном виде Тарифы, время и порядок предоставления Услуг, условия которых отличаются от опубликованных на Сайте.

3.3.10. В случае расторжения Договора вернуть Абоненту неиспользованный остаток денежных средств на его Лицевом счете. Возврат денежных средств вне зависимости от основания осуществляется Оператором в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления от Абонента письменного заявления о возврате денежных средств. Денежные средства Абонентам выдаются из кассы Оператора после предъявления Абонентом документа, удостоверяющего личность в Центре по работе с абонентами.

3.3.11. Возобновить оказание услуг Абоненту при пополнении его Лицевого счета не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления денежных средств.

3.3.12. Обеспечить соблюдение тайны связи.

3.4. Абонент ТУ обязан:

3.4.1. Следить за состоянием своего Лицевого счета в Личном кабинете на Сайте.

3.4.2. Своевременно производить оплату Услуг, предоставляемых Оператором, авансовым платежом, если иная форма оплаты прямо не указана в Договоре, в соответствии с действующими Тарифами, в соответствии с данными о состоянии своего Лицевого счета в Личном кабинете.

3.4.3. Получать, читать, и принимать к сведению информацию об изменениях условий Договора, порядка оказания услуг, Тарифов, технологических и организационных изменениях публикуемую на условиях публичной оферты на Сайте.

3.4.4. Абонент обязуется выполнять требования настоящих Правил.

3.4.5. Своевременно извещать Оператора об изменении своих реквизитов и/или контактных данных.

3.4.6. Сохранять в тайне полученные учетные данные (пароль, имя доступа), а в случае их утраты незамедлительно сообщить об этом Оператору.

3.4.7. За свой счет приобретать и содержать оборудование, необходимое для получения услуг Оператора.

3.4.8. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

3.4.9. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) календарных дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения, с предоставлением подтверждающих указанный (-ые) факт (-ы) документов.

3.4.10. Предпринимать меры по защите Абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.

3.4.11. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского терминала.

3.4.12. В случае если Абонент является собственником помещений в многоквартирном жилом доме по адресу подключения Абонента, Абонент обязуется в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента заключения Договора обеспечить Оператору возможность использования общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу подключения Абонента, в целях эксплуатации средств связи и сооружений связи и оказания услуг связи.

3.5. Абоненту ТУ запрещается:

3.5.1. Передавать по сети информацию, отправка которой противоречит законодательству Российской Федерации.

3.5.2. Массовая рассылка сообщений (более чем в 25 адресов) посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.) без явного согласования с Оператором.

3.5.3. Рассылка электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера, сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям, а также писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения без согласования с получателем.

3.5.4. Рассылка любых электронных сообщений, которые могут характеризоваться как спам.

3.5.5. Размещение в любой электронной конференции, группе новостей Usenet, форуме или списке рассылки сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции.

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

3.5.7. Использовать идентификационные данные (имена, адреса, пароли, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование.

3.5.8. Выполнять действия, направленные на получение несанкционированного доступа или нарушение нормального функционирования сетей передачи данных, телематических служб, сетей связи, их элементов, а также компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения, не принадлежащего Абоненту.

3.5.9. Использовать сервера DHCP так, чтобы они передавали информацию в сеть Оператора.

3.5.10. Публиковать или передавать информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вредоносное программное обеспечение или способно нарушить нормальную работу компьютеров, не принадлежащих Абоненту.

3.5.11. Осуществлять сканирование серверов Оператора, любыми автоматизированными средствами.

- 3.5.12. Использовать или пытаться подключиться к услугам Оператора, о которых официально не заявлено Оператором.
- 3.5.13. Посылать, публиковать, передавать, воспроизводить и распространять любым способом программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или лиц, владеющих авторскими правами.
- 3.5.14. Использовать Услуги Оператора для предоставления третьим лицам или организациям услуг доступа к сети интернет, а также для пропуска трафика от иных Операторов и сетей связи.
- 3.5.15. Оказывать услуги связи третьим лицам путем перепродажи услуг, полученных от Оператора.
- 3.5.16. Создавать любые каналы доступа в сети электросвязи, не принадлежащие Оператору, другим абонентам Оператора.
- 3.5.17. Создавать сервисы внутри сети связи Оператора, без согласования с Оператором.
- 3.5.18. Создавать открытые ретрансляторы электронной почты (open SMTPrelays).
- 3.5.19. Создавать общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп).
- 3.5.20. Создавать средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.).
- 3.5.21. Создавать общедоступные широковебательные адреса локальных сетей.
- 3.5.22. Создавать электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены.
- 3.5.23. Создавать веб-сайты и другие подобные ресурсы, осуществляющие отправку корреспонденции третьим лицам по анонимному или недостаточно аутентифицированному запросу.
- 3.5.24. Изменять настройки программного обеспечения своего компьютера, которые отвечают за работу в сети Оператора.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВЕЩАНИЯ**

- 4.1. Оператор ТВУ вправе:
- 4.1.1. Изменять условия Договора, настоящие Правила на условиях публичной оферты путем размещения информации на Сайте.
- 4.1.2. В одностороннем порядке изменять Тарифы, сообщая Абоненту о планируемом изменении путем публикации соответствующей информации на Сайте, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до изменения Тарифов.
- 4.1.3. При отсутствии средств на Лицевом счете Абонента прекратить предоставление Услуг Абоненту, если иное прямо не указано в Договоре.
- 4.1.4. Прекратить предоставление Услуг Абоненту, если предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий.
- 4.1.5. Прекратить предоставление Услуг Абоненту при обнаружении Оператором действий или бездействия, или действия Абонента, которые Оператор обоснованно считает нарушением Договора или настоящих Правил.
- 4.1.6. Прекратить предоставление Услуг Абоненту, если Абонент не соглашается на условия предоставления Услуг.

- 4.1.7. Возобновить оказание Услуг Абоненту при пополнении Лицевого счета.
- 4.1.8. Для Абонентов, использующих Услуги в личных целях, и для юридических лиц и граждан, использующих Услуги в иных целях, Оператор имеет право устанавливать различные Тарифы для оплаты услуг связи.
- 4.1.9. Отказаться в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи телевидения.
- 4.1.10. Отказаться в доступе к сети связи телерадиовещания в том случае, если принадлежащая абоненту Абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

4.2. Абонент ТВУ имеет право:

- 4.2.1. Отказаться от оплаты Услуг, не предусмотренных Договором и предоставленных ему без его согласия.
- 4.2.2. Получать данные о состоянии своего Лицевого счета на Сайте.
- 4.2.3. Пользоваться технической поддержкой Оператора, согласно с порядком предоставления технической поддержки Оператора, опубликованными в настоящих Правилах.
- 4.2.4. Выбрать вариант Услуг и Тарифов, отвечающий его потребностям и техническим возможностям Оператора.
- 4.2.5. Изменять выбранный Тариф не более 1 (одного) раза в расчетный период. Новый Тариф начинает действовать с момента обнуления баланса лицевого счёта по ранее выбранному Тарифу.
- 4.2.6. Назначать по согласованию с Оператором новый срок Услуг, если несоблюдение сроков оказания Услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 4.2.7. Требовать от Оператора безвозмездного устранения недостатков при оказании Услуг, а также возмещения причиненного по вине Оператора ущерба.
- 4.2.8. Требовать от Оператора соответствующего уменьшения стоимости Услуг в случае ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств по Договору.
- 4.2.9. Обратиться к Оператору в письменной форме с требованием возврата денежных средств, внесенных им в качестве авансового платежа, кроме средств, внесенных третьими лицами, при расторжении Договора или за период, когда отсутствовала возможность более 15 (пятнадцати) суток подряд воспользоваться Услугами по вине Оператора. Расчет производится согласно Тарифу, выбранному Абонентом.
- 4.2.10. Приостановить по письменному заявлению действие Договора в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено Пользовательское оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).
- 4.2.11. При нарушении Оператором установленных сроков оказания Услуг Абонент-физическое лицо по своему выбору вправе:
- назначить Оператору новый срок, в течение которого должна быть оказана Услуга;
  - потребовать уменьшения стоимости Услуги;
  - расторгнуть Договор.

Расторжение Договора по основанию, предусмотренному настоящим пунктом, осуществляется посредством предоставления Оператору заявления о расторжении Договора в письменной форме, при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг. При этом в случае расторжения Договора после



подключения к сети связи Оператора, но до начала реального оказания Услуг или в течение 6 (шести) месяцев с даты начала оказания Услуг, Абонент обязан оплатить Оператору стоимость подключения к сети связи Оператора в размере установленном Оператором.

4.3. Оператор ТВУ обязан:

4.3.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и Договором.

4.3.2. Оказывать Абоненту при его обращении услуги по устранению неисправностей Абонентской распределительной системы, препятствующих пользованию Услугами (с учетом возможности доступа сотрудников оператора связи в помещение абонента), если оказание этой услуги предусмотрено договором.

4.3.3. Извещать Абонентов через Сайт и в офисах Оператора об изменении тарифов на Услуги не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.

4.3.4. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

4.3.5. Доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телепрограммы, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре между Оператором и вещателем.

4.3.6. Оператор связи в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации, обязан обеспечивать передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите.

4.3.7. В случае расторжения Договора вернуть Абоненту неиспользованный остаток денежных средств на его Лицевом счете. Возврат денежных средств вне зависимости от основания осуществляется Оператором в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления от Абонента письменного заявления о возврате денежных средств. Денежные средства Абонентам выдаются из кассы Оператора после предъявления Абонентом документа, удостоверяющего личность в Центре по работе с абонентами.

4.4. Абонент ТВУ обязан:

4.4.1. Вносить плату за оказанные ему Услуги в полном объеме и в определенные Договором сроки.

4.4.2. Не подключать к Абонентской распределительной системе пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

4.4.3. Сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, касающемся физических лиц и индивидуальных предпринимателей, об изменении наименования (фирменного наименования), места нахождения, касающемся юридических лиц, с предоставлением подтверждающих указанный (-ые) факт (-ы) документов.

4.4.4. Содержать в исправном состоянии Абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента.

4.4.5. Обеспечить наличие Абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования, если иное не установлено Договором.

## **5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ**

5.1. Подключение к сети Оператора связи производится в сроки, согласованные при заключении Договора.

5.2. В целях предоставления услуг Оператор связи осуществляет комплекс работ по подключению пользовательского (оконечного) оборудования к сети связи и инсталляции Услуг. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток (согласно тарифам Оператора связи на дополнительные работы).

Если иное не указано в тарифном плане, оплата указанных работ производится после их исполнения в соответствии с действующими тарифами Оператора связи. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции услуг подтверждается подписанием сторонами регистрационной карты к Договору.

5.3. В случае если по желанию Абонента к сети Оператора связи подключается существующая у Абонента распределительная сеть (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор связи гарантирует надлежащее качество Услуг только в точке присоединения существующей распределительной сети к Сети Оператора связи.

5.4. Предоставление услуг доступа к сети Интернет и иных интерактивных услуг возможно только с использованием абонентской кабельной разводки, смонтированной специалистами Оператора связи либо после специального тестирования имеющейся у Абонента кабельной разводки на соответствие техническим требованиям Оператора связи.

5.5. Абонентская кабельная разводка, выполненная Оператором связи за счет своих сил и средств, является собственностью Оператора связи, передается Абоненту в пользование на время действия Договора и подлежит возврату в случае расторжения Договора.

При неисполнении Абонентом указанной обязанности Оператор связи имеет право взыскать с Абонента ущерб в размере стоимости подключения по действующему на момент расторжения Договора тарифу.

5.6. Перемещение оборудования смонтированной абонентской кабельной разводки производится техническими специалистами Оператора связи по запросу Абонента, и после оплаты Абонентом соответствующих расходов.

5.7. Если для получения Услуг требуется установка дополнительного оборудования, то его установка, настройка и соответствующая настройка пользовательского (оконечного) оборудования производится техническими специалистами Оператора связи в соответствии с действующими тарифами.

Оператор связи может предоставить необходимое оборудование Абоненту за плату. В случае если у Абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения Услуги, Оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования Услуг.

## **6. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

6.1. Абонент производит оплату Услуг Оператора связи в соответствии с действующими Тарифами, опубликованными на Сайте, путем авансового платежа, если иное не указано в Договоре. Оплата Услуг производится в рублях.

6.2. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей. При изменении банковских реквизитов Оператора связи, с момента опубликования новых реквизитов на Сайте, Абонент самостоятельно несет ответственность за платежи, произведенные по устаревшим реквизитам.

6.3. Получение расчетных документов, счетов, счет-фактур, расшифровок оказанных услуг и иных учётных документов за расчетный период производится Абонентом в Центре по работе с абонентами. Неполучение расшифровок и платежных документов не освобождает Абонента от их оплаты.

6.4. Расчет потребленных Абонентом услуг отображается в Личном кабинете на Сайте.

6.5. Расчетный период Абонента принимается равным 1 (одному) месяцу.

6.6. Абоненту - юридическому лицу выставляется счёт на оплату, не позднее 25 (двадцать пятого) числа месяца, предшествующего расчетному периоду. Оплата Услуг Абонентом - юридическим лицом производится в порядке 100 % предоплаты посредством перевода денежных средств на расчётный счёт Оператора связи либо посредством внесения денежных средств в кассу Оператора связи.

6.7. Оплата Услуг производится денежными средствами по выбору Абонента - физического лица:

- наличными денежными средствами в кассу Центра по работе с абонентами;
- посредством безналичного перевода денежных средств через платежные терминалы с указанием номера Лицевого счёта;
- через Личный кабинет на Сайте.

6.8. Абонентская плата, включенная в Тариф, снимается в зависимости от Тарифа:

- ежедневно, небольшими частями, пропорционально сумме общей Абонентской платы за весь расчетный период предоставления Услуг;
- ежемесячно единовременно за весь расчетный период предоставления Услуг.

6.9. Оператор связи обязуется зачислить оплату на Лицевой счет Абонента в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления оплаты через Центр по работе с абонентами. Срок зачисления платежей, поступивших через расчетный счет или различные платежные системы зависит от условий работы банка и конкретной платежной системы, и находится за пределами ведения Оператора связи.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПРИ ОКАЗАНИИ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ**

7.1. Оператор ТУ не поставляет и не контролирует информацию, услуги и продукты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, за исключением собственных ресурсов.

7.2. Поскольку информационно-телекоммуникационная сеть Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор ТУ не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов данной сети.

7.3. Оператор ТУ не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет или сеть Оператора ТУ.

7.4. Оператор ТУ не дает никаких гарантий, явных или неявных на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет или сеть связи Оператора ТУ. Оператор ТУ не несет ответственности за любые расходы Абонента или ущерб, который может быть нанесен Абоненту, вследствие прямого или косвенного использования указанных сетей. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через сеть связи Оператора ТУ или информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, лежит на Абоненте.

7.5. Оператор ТУ не контролирует весь доступный через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет или сеть связи Оператора ТУ информационный поток, который может включать нежелательные для Абонента материалы, в частности, откровенно порнографического характера или содержащие оскорбительную для Абонента информацию, и не несет за них никакой ответственности.

7.6. Оператор ТУ не отвечает за ущерб, прямой или косвенный, понесенный Абонентом в результате использования или невозможности использования Услуг.

7.7. Оператор ТУ не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц к информации Абонента.

7.8. Оператор ТУ обеспечивает гарантированный доступ к услугам, лежащим в сфере его контроля только по коммуникациям своего узла.

7.9. Оператор ТУ обеспечивает предоставление услуг на своем участке сети, как в адрес, так и от Абонента, обеспечивая лишь возможность доступа к узлам, имеющим активные соединения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на момент запроса.

7.10. Оператор ТУ не несет ответственности за качество линий связи, если их предоставляют другие организации.

7.11. Оператор ТУ не несет ответственности за прекращение предоставления или ухудшение качества услуг, произошедших во время профилактических или ремонтных работ, проводимых Оператором.

7.12. Абонент полностью ответственен за сохранность своего пароля доступа и иных учётных данных и за убытки, ставшие возможными по причине несанкционированного использования его канала доступа.

7.13. Абонент несет полную ответственность за все обращения к Услугам Оператора ТУ и действия, предпринятые через обращение к Услугам.

7.14. Оператор ТУ не несет ответственности за качество услуг связи на абонентском оборудовании, если данное оборудование подключено к сети Оператора ТУ через радиоканал (Wi-Fi).

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВЕЩАНИЯ**

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор ТВУ несет ответственность в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления Абоненту ТВУ доступа к сети связи телевидения;
- нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг;
- неоказание Услуг, указанных в Договоре;
- некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи телевидения.

8.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором ТВУ

обязательств по Договору Абонент вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков по оказанию Услуг;
- соответствующего уменьшения стоимости Услуг;
- возмещения понесенных Абонентом расходов по устранению недостатков оказанной Услуги своими силами или третьими лицами.

8.3. Абонент несет ответственность перед Оператором ТВУ в следующих случаях:

- неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;
- несоблюдение запрета на подключение к Абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не имеющего документа, подтверждающего соответствие установленным требованиям, или запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц.

8.4. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент-гражданин уплачивает Оператору ТВУ неустойку в размере 1 (одного) % стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

8.5. В случае несоблюдения Абонентом запрета на подключение к Абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям, или пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц возмещению подлежат причиненные такими действиями Абонента убытки Оператора ТВУ.

8.6. Оператор ТВУ не несет ответственность за содержание телепрограмм, распространяемых по сети связи телевидения.

8.7. Оператор ТВУ не несет ответственность за снижение качества оказываемых Абонентам Услуг, если это вызвано неисправностями Абонентской линии или Абонентской распределительной системы, находящихся в помещении Абонента.

## **9. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

9.1. Договор заключается на неопределённый срок и вступает в силу с момента его заключения Абонентом, если условие о срочном характере Договора не заявлено Абонентом.

9.2. Договор может быть расторгнут:

- по соглашению Сторон;
- в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством, настоящими Правилами.

9.3. Расторжение Договора влечёт автоматическое расторжением всех Приложений, Дополнительных соглашений к Договору и является основанием для прекращения предоставления Услуг.

9.4. Абонент ТУ вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты им понесенных Оператором связи расходов по подключению и оказанию ему ТУ посредством подачи заявления в письменной форме в Центр по работе с абонентами, либо посредством направления такого заявления средствами почтовой связи.

9.5. Оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть у Абонента в связи с расторжением Договора, в следующих случаях:

9.5.1. неоплаты Абонентом Услуг в течение 6 (шести) месяцев, то есть в случае, если Баланс Лицевого счета на протяжении 6 (шести) месяцев был нулевой, отрицательный или недостаточный для оплаты Услуг;

9.5.2. оказание Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

9.5.3. предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, а также в случае обстоятельств непреодолимой силы;

9.5.4. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом.

9.6. Если Абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие Договора прекращается с даты получения Оператором связи уведомления о данном факте с предоставлением подтверждающих указанный факт документов. Абонент обязан осуществить оплату всех Услуг, оказанных Оператором связи по Договору, до даты прекращения действия Договора.

9.7. Расторжение Договора не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение Договора.

## **10. ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

10.1. Абонент выражает свое согласие на обработку, в том числе автоматизированную, и передачу Персональных данных в целях их использования в интересах Абонента при оказании Абоненту Услуг и предоставления технической поддержки посредством предоставления соответствующих значений.

10.2. Персональные данные хранятся и обрабатываются Оператором связи в порядке, предусмотренном настоящими Правилами в течение всего срока действия Договора и в течение 3 (Трех) лет с момента прекращения его действия.

10.3. Абонент в любое время может отозвать свое согласие на сбор, обработку, хранение и передачу его персональных данных посредством направления Оператору связи заявления в письменной форме. В предусмотренном настоящим пунктом случае Договор считается расторгнутым по инициативе Абонента в связи с отсутствием у Оператора связи возможности оказывать Абоненту Услуги.

10.4. Политика обработки персональных данных (далее – Политика) разработана в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных»). Настоящая Политика определяет порядок обработки персональных данных и меры по обеспечению безопасности персональных данных Оператором связи с целью защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

10.5. В Политике используются следующие основные понятия:

**автоматизированная обработка персональных данных** – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники;

**блокирование персональных данных** - временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

**информационная система персональных данных** - совокупность содержащихся в базах данных персональных данных, и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств;

**обезличивание персональных данных** - действия, в результате которых невозможно определить без использования дополнительной информации принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных - Абоненту;

**обработка персональных данных** - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

**персональные данные** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных - Абоненту);

**предоставление персональных данных** – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;

**распространение персональных данных** - действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;

**уничтожение персональных данных** - действия, в результате которых невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

10.6. Обработка персональных данных Оператором связи осуществляется на основе следующих принципов:

- законности и справедливой основы;
- ограничения обработки персональных данных достижением конкретных, заранее определенных и законных целей;
- недопущения обработки персональных данных, несовместимой с целями сбора персональных данных;
- недопущения объединения баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой;
- обработки только тех персональных данных, которые отвечают целям их обработки;
- соответствия содержания и объема обрабатываемых персональных данных заявленным целям обработки;
- недопущения обработки персональных данных, избыточных по отношению к заявленным целям их обработки;
- обеспечения точности, достаточности и актуальности персональных данных по отношению к целям обработки персональных данных;
- уничтожения либо обезличивания персональных данных по достижении целей их обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, при

невозможности устранения Оператором связи допущенных нарушений персональных данных, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

10.7. По общему правилу Оператор связи производит обработку персональных данных при наличии хотя бы одного из следующих условий:

- обработка персональных данных осуществляется с согласия Абонента на обработку его персональных данных;
- обработка персональных данных необходима для достижения целей, предусмотренных международным договором Российской Федерации или законом, для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на Оператора связи функций, полномочий и обязанностей;
- обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого является Абонент, а также для заключения договора по инициативе Абонента;
- осуществляется обработка персональных данных, подлежащих опубликованию или обязательному раскрытию в соответствии с федеральным законом.

10.8. Оператор связи обязуется не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия Абонента, как субъекта персональных данных, если иное не продиктовано необходимостью оказания Услуг или действующим законодательством.

10.9. Оператор связи вправе поручить обработку персональных данных третьему лицу с согласия Абонента, как субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом, на основании заключаемого с этим лицом договора. Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Оператора связи, обязано соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные ФЗ «О персональных данных».

10.10. Абонент принимает решение о предоставлении его персональных данных и дает согласие Оператору связи на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе. Согласие на обработку персональных данных может быть дано как самим Абонентом, так и его представителем.

10.11. Абонент имеет право на получение у Оператора связи информации, касающейся обработки его персональных данных, если такое право не ограничено в соответствии с действующим законодательством. Абонент вправе требовать от Оператора связи уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

Если Абонент полагает, что Оператор связи осуществляет обработку его персональных данных с нарушением требований ФЗ «О персональных данных» или иным образом нарушает его права и свободы, Абонент вправе обжаловать действия или бездействие Оператора связи в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке.

10.12. Безопасность персональных данных, обрабатываемых Оператором связи, обеспечивается реализацией правовых, организационных и технических мер, необходимых для обеспечения требований действующего законодательства в области защиты персональных данных.

Для предотвращения несанкционированного доступа к персональным данным Оператором связи применяются следующие организационно-технические меры:



- назначение должностных лиц, ответственных за организацию обработки и защиты персональных данных;
- ограничение состава лиц, имеющих доступ к персональным данным;
- ознакомление Абонентов с требованиями федерального законодательства и нормативных документов Оператора связи по обработке и защите персональных данных, посредством размещения соответствующей информации на Сайте;
- организация учета, хранения и обращения носителей персональных данных;
- оценка эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных;
- контроль эффективности использования средств защиты информации;
- использование антивирусных средств и средств восстановления системы защиты персональных данных;
- организация охраны помещений с техническими средствами обработки персональных данных.

10.13. Иные права и обязанности Оператора связи в сфере обработки персональных данных определяются законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

Должностные лица Оператора связи, виновные в нарушении норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных, несут материальную, дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

## **11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

11.1. Техническая поддержка производится по телефонам: (416 2) 33-94-90, 33-93-33, а также посредством заполнения автоматизированной заявки на Сайте.

11.2. Порядок работы со службой технической поддержки:

11.2.1. посредством устного обращения по телефону ежедневно по будням с 9:00 до 19:00 по местному времени:

- назвать адрес или номер Лицевого счета;
- четко и конкретно описать возникшую проблему;
- сообщить время возникновения проблемы;
- по возможности описать действия (если они имели место), которые привели к возникновению проблемы.

Информация о времени работы в выходные или праздничные дни указывается дополнительно на Сайте.

11.2.2. посредством заполнения автоматизированной заявки на Сайте в разделе «Помощь» круглосуточно.

11.3. Оператор связи может отказать в предоставлении технической поддержки в случае грубого и некорректного обращения со стороны Абонента, а также в случае, если проблема не относится к работе оборудования Оператора связи.

## **12. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

12.1. Абонент вправе обжаловать решение и действие (бездействие) Оператора связи, связанные с оказанием Услуг. Извещения, претензии, запросы и иные обращения передаются Абонентом соответствующему Оператору связи в письменной форме, если иное не предусмотрено Договором или настоящими Правилами.

12.2. По требованию Абонента, Оператор связи обязан предоставить книгу жалоб и предложений. Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору связи претензию в письменной форме. Оператор связи обеспечивает регистрацию претензии в день её получения.

12.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу.

К претензии прилагаются необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

Претензия рассматривается Оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи должен сообщить Абоненту в письменной форме.

### **13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

13.1. Операторы связи и Абонент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе: стихийными бедствиями (землетрясениями, наводнениями и тому подобными обстоятельствами), пожарами, военными действиями, забастовками, эпидемиями, авариями на ресурсоснабжающих предприятиях, инженерных сетях и коммуникациях, нормативными актами органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующими исполнению обязательств по Договору, решениями общего собрания собственников помещений многоквартирных жилых домов или решения управляющих организаций (ТСЖ и др.), эксплуатирующих жилой фонд, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности или препятствующие выполнению обязательств по Договору и т.д. О наступлении, характере и прекращении вышеуказанных обстоятельств Оператор связи информирует Абонента в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их наступления или прекращения посредством размещения соответствующей информации на Сайте и в Центре по работе с абонентами.

13.2. Абонент при формировании и подаче заявки на предоставление Услуг предоставляет соответствующему Оператору связи право производить в доме по адресу его подключения следующие работы: устанавливать оборудование, монтировать сеть связи на общедомовом имуществе и другие работы, необходимые для предоставления Услуг соответствующим Оператором связи. Предоставление указанного в настоящем пункте комплекса прав производится Абонентом в порядке п. 1 ст. 718, ст. 783 Гражданского кодекса Российской Федерации как встречное исполнение обязательства Абонента по содействию Оператору связи в размещении средств и линий связи.

13.3. В случае изменения реквизитов соответствующий Оператор связи уведомляет об этом Абонента путем размещения соответствующей информации на Сайте и в Центре по работе с абонентами.