

Правила оказания услуг связи «Кабельное телевидение»

1. Термины и определения

«Абонент» – пользователь услугами связи для целей кабельного вещания, являющийся физическим лицом, заключивший с Оператором договор об оказании таких услуг.

«Абонентская линия» - линия связи, находящаяся в зоне ответственности Оператора и соединяющая средства связи сети связи Оператора с Абонентской распределительной системой.

«Абонентская плата» – установленный Тарифным планом фиксированный ежемесячный платеж за Услуги связи, оказываемые в течение Отчетного периода.

«Абонентская распределительная система» - совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в Помещении Абонента и находящихся в его зоне ответственности, через которые Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к Абонентской линии.

«Агент Оператора» – юридическое лицо, имеющее действующий агентский договор с Оператором и уполномоченное Оператором заключать договоры от имени и за счет Оператора, осуществлять сбор денежных средств от Абонентов за услуги, оказываемые Оператором, информационно-справочное обслуживание и техническую поддержку Абонентов, принимать обращения Абонентов. Перечень Агентов Оператора с указанием территории их действия приведен в Разделе 15 настоящих Правил.

«Аутентификационные данные» – реквизиты доступа к Личному кабинету на Сайте Оператора/Агента Оператора, состоящие из уникального логина и пароля, выдаваемые Оператором Абоненту при подписании Заказа.

«Заказ» - документ, подписанный Абонентом и Оператором на основании Договора и настоящих Правил, содержащий наименование заказанной Абонентом услуги, выбранный Тарифный план, адрес установки Пользовательского (оконечного) оборудования, а также иные необходимые для оказания Услуг связи данные.

«Контактный Центр» - структурное подразделение Оператора, осуществляющее информационно-справочное обслуживание Абонентов.

«Лицевой счет» – запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, которая содержит сведения о платежах Абонента в пользу Оператора, суммах денежных средств, списанных в качестве оплаты за оказываемые Услуги связи, а также о размере задолженности Абонента либо остатке денежных средств. Информация о состоянии лицевого счета доступна в Личном кабинете Абонента на Сайте Оператора/Агента Оператора.

«Личный кабинет» - раздел на Сайте Оператора/Агента Оператора, содержащий сведения о состоянии лицевого счета Абонента и справочную информацию об Услугах связи. Доступ в Личный кабинет возможен с помощью Аутентификационных данных.

«Оборудование» - технические средства Оператора, которые могут быть установлены в Помещениях в целях оказания Услуг связи. Наименование и стоимость Оборудования указываются в Акте приема-передачи.

«Оператор» – оператор связи, оказывающий услуги связи «Кабельное телевидение», а также иные услуги, предусмотренные настоящими Правилами. Оператором является «ЗАО «Компания ТрансТелеКом».

«Пакет программ» – набор Телевизионных каналов, сигнал которых доставляется до Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента в рамках выбранного Тарифного плана.

«Пользовательское (оконечное) оборудование» - технические средства (в том числе телевизионный приемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм.

«Помещение» - помещение, находящееся в зоне ответственности Абонента (вне зоны ответственности Оператора), по месту нахождения которого Абоненту оказываются Услуги связи. В целях оказания Услуг связи в Помещении может быть установлено Оборудование.

«Прерывание оказания Услуг связи» – зарегистрированная Контактным Центром Оператора/Агентом Оператора невозможность потребления Абонентом Услуг связи, вызванная техническим отказом аппаратного или программного обеспечения Оператора, либо нарушением работы кабельных сооружений, задействованных в оказании Услуг связи.

«Отчетный период» - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором Абоненту оказываются Услуги связи.

«Сайт Агента Оператора» - официальный Интернет-сайт Агента Оператора, указанный в Разделе 15 настоящих Правил.

«Сайт Оператора» - официальный Интернет-сайт Оператора, расположенный в сети Интернет по адресу: www.ttk.ru (Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77–45208 от 19 мая 2011 г.).

«Стороны» - означает совместно Абонента и Оператора.

«Тарифный план» – совокупность ценовых условий, на которых Оператор оказывает Услуги связи Абоненту.

«Телевизионный канал» - сформированная и распространяемая вещателем в соответствии с сеткой вещания и под постоянным наименованием и с установленной периодичностью совокупность телепрограмм и (или) иных аудиовизуальных, звуковых сообщений и материалов.

«Услуга по предоставлению доступа» - проведение Оператором комплекса действий по предоставлению Абоненту доступа к сети связи Оператора в целях оказания Услуг связи. Услуга по предоставлению доступа заключается в подключении Абонентской распределительной системы к Абонентской линии.

«Услуги связи» – оказываемые Оператором в соответствии с настоящими Правилами услуги связи для целей кабельного вещания и сопутствующие им услуги, заказанные Абонентом.

2. Описание услуг

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услугу связи **«Кабельное телевидение»**, включающую в себя:

- а) Услугу по предоставлению доступа к сети связи Оператора;
- б) доставку сигналов программ телевизионного вещания по кабельной сети связи до Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента;
- в) предоставление Абонентской линии в пользование на период действия Договора.

2.2. Абонент принимает и оплачивает Услуги связи в порядке и в сроки, установленные Договором и настоящими Правилами.

2.3. Состав доставляемых Оператором Телевизионных каналов определяется Тарифным планом (Пакетом программ), выбранным Абонентом. Информация о наборе Телевизионных каналов, входящих в Пакет программ, размещается на Сайте Оператора/Агента Оператора, а также в местах работы с абонентами.

2.4. Для получения ежедневного круглосуточного бесплатного информационно-справочного обслуживания Абонент обращается в Контактный Центр Оператора по следующим реквизитам:

Телефон: **8-800-775-0-775**

E-mail: **welcome@ttk.ru**

2.5. В целях получения бесплатного информационно-справочного обслуживания Абонент вправе обращаться к Агенту Оператора, определенному в соответствии с Разделом 15 настоящих Правил.

3. Порядок предоставления доступа к сети связи Оператора

3.1. Доступ Абонента к сети связи Оператора может быть организован при наличии в доме и/или подъезде дома, где расположено Помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости сети связи Оператора.

3.2. Для предоставления доступа к сети связи Оператора Абонент с соответствующей заявкой обращается в Контактный Центр Оператора или к Агенту Оператора по указанным в настоящих Правилах реквизитам.

3.3. В случае наличия у Оператора технической возможности оказания Услуг связи по запрашиваемому Абонентом адресу между Абонентом и Оператором подписывается Заказ, содержащий существенные условия оказания Услуг связи.

3.4. Оператор оказывает Услугу по предоставлению доступа после внесения Абонентом на свой Лицевой счет денежных средств в размере, не меньшем чем:

- стоимость Услуги по предоставлению доступа, и
- абонентская плата за 1 (один) Отчетный период.

3.5. Услуга по предоставлению доступа оказывается после подписания Сторонами Заказа, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента внесения Абонентом на Лицевой счет денежных средств в необходимом размере.

3.6. Абонент, не являющийся собственником Помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в Помещении, гарантирует на момент заключения Договора с Оператором наличие согласия собственника такого Помещения на оказание Услуг связи. При

отсутствии согласия указанный Абонент самостоятельно отвечает перед собственником Помещения за вред, нанесенный Помещению в результате оказания Оператором Услуги по предоставлению доступа и/или Услуги связи.

3.7. Обязанность по организации в Помещении Абонентской распределительной системы возлагается на Абонента, если иное не установлено соглашением Сторон.

3.8. После оказания Услуги по предоставлению доступа с целью демонстрации работоспособности Услуг связи Оператор производит настройку в автоматическом режиме тюнера одного телевизионного приемника, подключенного к Абонентской распределительной системе.

3.9. Абонент обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив Оператору (его сотруднику) письменный мотивированный отказ. Оператор при поддержке Абонента устраняет недочеты в согласованные Сторонами сроки.

3.10. Датой начала оказания Абоненту Услуг связи считается дата предоставления доступа, указанная в Акте приемки Услуги по предоставлению доступа.

3.11. В случае поступления от Абонента мотивированного отказа от принятия Услуги по предоставлению доступа Оператор вправе в одностороннем порядке отложить дату начала оказания Услуг связи до момента подписания Абонентом Акта приемки Услуги по предоставлению доступа.

4. Оборудование

4.1. В целях приема Абонентом сигналов Телевизионных каналов Абоненту может быть предоставлено необходимое Оборудование.

4.2. Оборудование предоставляется Абоненту во временное пользование и подлежит возврату Оператору в трехдневный срок после прекращения оказания Услуг связи.

4.3. Стоимость использования Оборудования включается в ежемесячную Абонентскую плату.

4.4. Передача и возврат Оборудования производятся по Акту приема-передачи. Право собственности на Оборудование сохраняется за Оператором. С момента передачи Оборудования Абонент несет ответственность за сохранность Оборудования, а также риск его случайной гибели или повреждения.

4.5. Абонент обязуется использовать Оборудование в соответствии с его назначением, исключительно в целях потребления Услуг связи Оператора.

4.6. В случае нарушения Абонентом обязанности вернуть Оборудование Оператору после прекращения оказания Услуг связи, повреждения или утраты Оборудования Абонент обязуется в трехдневный срок возместить Оператору стоимость Оборудования (указанную в Акте приема-передачи) либо передать в собственность Оператора идентичное оборудование.

5. Стоимость услуг и порядок расчетов

5.1. Стоимость Услуг связи определяется Тарифным планом, выбранным Абонентом. Информация о Тарифных планах содержится на Сайте Оператора/Агента Оператора и в местах работы с абонентами. Для оплаты Услуг связи применяется абонентская система оплаты.

5.2. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту в соответствии с настоящими Правилами, состоит из стоимости Услуги по предоставлению доступа и ежемесячной стоимости Услуг связи (Абонентская плата).

5.3. Если иное не установлено настоящими Правилами, стоимость Услуги по предоставлению доступа оплачивается Абонентом одновременно, в размере, указанном в Заказе.

5.4. Размер Абонентской платы, предусмотренный Тарифным планом Абонента, списывается в полном объеме с Лицевого счета Абонента в начале Отчетного периода.

5.5. Абонент вправе производить оплату оказываемых Услуг связи следующими способами:

- безналичным перечислением через банки и иные кредитные учреждения, почтовые отделения,
- посредством платежных терминалов,
- при помощи электронных платежных систем.

5.6. Актуальная информация о возможных способах и формах оплаты содержится на Сайте Оператора/Агента Оператора.

5.7. Осуществляя платеж, Абонент указывает:

- фамилию и инициалы Абонента;
- адрес установки Пользовательского (оконечного) оборудования;
- номер Лицевого счета Абонента.
- наименование услуг, за которые вносится платеж - **«Кабельное телевидение».**

Если способ осуществления платежа не позволяет указать все перечисленные выше реквизиты, Абонент указывает все доступные при данном способе платежа реквизиты, при этом реквизиты Лицевого счета подлежат обязательному указанию.

- 5.8. Абонент осуществляет оплату в пользу Оператора либо Агента Оператора, определяемого в соответствии с Разделом 15 настоящих Правил.
- 5.9. Расходы по переводу денежных средств относятся на счет Абонента.
- 5.10. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами связи. Абонент вносит сумму ежемесячной абонентской платы до 01 (первого) числа месяца, за который производится оплата. Первый платеж в качестве Абонентской платы Абонент осуществляет в срок оплаты Услуги по предоставлению доступа.
- 5.11. При списании денежных средств с Лицевого счета Оператор в первую очередь осуществляет списание сумм задолженности Абонента.
- 5.12. В случае использования Абонентом Лицевого счета для проведения расчетов по услугам, оказываемым Абоненту третьими лицами, списания денежных средств с Лицевого счета за оказываемые Оператором Услуги связи производятся в приоритетном порядке по отношению к списаниям за услуги, оказываемые третьими лицами.
- 5.13. Данные о состоянии своего Лицевого счета и оказанных Абоненту Услугах связи Абонент может узнать в местах работы с абонентами, путем обращения в Контактный Центр Оператора по телефону либо с использованием Аутентификационных данных через Личный кабинет на Сайте Оператора/Агента Оператора.
- 5.14. В случае достижения баланса Лицевого счета значения меньшего, чем это необходимо для осуществления очередного списания денежных средств, Оператор вправе приостановить оказание Услуг связи Абоненту с уведомлением об этом последнего. В случае неприостановления Оператором оказания Услуг связи, Абонент обязан оплатить стоимость Услуг связи, оказанных Оператором после исчерпания денежных средств на Лицевом счете Абонента.
- 5.15. Для возобновления оказания Услуг связи Абонент подает об этом Оператору письменное заявление. Для повторного подключения Абонента Оператор осуществляет необходимый комплекс действий, включающий в себя выезд специалистов Оператора по адресу установки Пользовательского (оконечного) оборудования, монтаж части линейно кабельных сооружений, тестирование подключенной Услуги связи, за что с Абонента взимается стоимость Услуги по предоставлению доступа. Оператор начинает выполнять работы по повторному подключению не ранее погашения Абонентом имеющейся задолженности, а также оплаты Абонентом стоимости Услуги по предоставлению доступа и Абонентской платы за 1 (один) Отчетный период.
- 5.16. Оператор вправе в одностороннем порядке изменить стоимость оказываемых Абоненту Услуг связи, уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней через средства массовой информации, в местах работы с абонентами, или путем публикации соответствующего уведомления на Сайте Оператора/Агента Оператора.
- 5.17. Абонент вправе изменить Тарифный план на любой другой из действующих, путем подачи письменного заявления Оператору в местах работы с абонентами. Перевод Абонента на новый Тарифный план осуществляется с первого числа месяца, следующего за месяцем, в котором подано заявление Абонента.
- 5.18. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата денежных средств, внесенных им в качестве авансового платежа.
- 5.19. Обязательство Абонента по оплате считается исполненным в размере внесенных (перечисленных) денежных средств с момента осуществления платежа одним из способов, предусмотренных настоящими Правилами.

6. Права и обязанности Абонента

6.1. Абонент обязан:

- 6.1.1. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату Услуг связи, оказываемых Оператором.
- 6.1.2. За свой счет обеспечить наличие в Помещении исправного Пользовательского (оконечного) оборудования, пригодного для пользования Услугами связи, а также Абонентской распределительной системы, соответствующей требованиям правил эксплуатации абонентских линий.
- 6.1.3. Пользоваться Услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, Заказом, с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации.
- 6.1.4. Не подключать к Абонентской распределительной системе Пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации или Пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.
- 6.1.5. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования Помещением, в котором установлено

Пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества), места жительства, и номера мобильного телефона для направления уведомлений.

6.1.6. Содержать в исправном состоянии Абонентскую распределительную систему и Пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в Помещении Абонента, а также соблюдать правила их эксплуатации.

6.1.7. Не допускать самовольного вскрытия или повреждения распределительных и иных устройств сети связи Оператора, самовольного подключения или отключения абонентских линий.

6.1.8. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск в дом сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи Оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг связи.

6.1.9. Беспрепятственно допускать сотрудников Оператора к Абонентской линии для проведения планово-профилактических работ, проведения работ по монтажу Абонентской линии, настройке телевизионных приемников, устранению неисправностей.

6.1.10. В случае прекращения/приостановления оказания Услуг связи Абонент обязан предоставить Оператору доступ к Абонентской распределительной системе для проведения Оператором необходимых работ по отключению Абонента от сети связи Оператора.

6.1.11. Сообщать Оператору о любых повреждениях/неисправностях на сети связи Оператора, Абонентской линии, Оборудовании.

6.1.12. При доступе к Личному кабинету с использованием Аутентификационных данных сохранять в тайне полученные реквизиты доступа.

6.1.13. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

6.2. Абонент вправе:

6.2.1. Отказаться от оплаты Услуг связи, не предусмотренных Договором и оказанных Абоненту без его согласия.

6.2.2. Назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания Услуг связи, если несоблюдение сроков оказания Услуг связи было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

6.2.3. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии полной оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг связи Абоненту.

6.2.4. Изменить Тарифный план (Пакет программ), в порядке, установленном п. 5.17 настоящих Правил.

6.2.5. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, при предъявлении документа, подтверждающего осуществление платежа.

7. Права и обязанности Оператора

7.1. Оператор обязан:

7.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами связи 24 (двадцать четыре) часа в сутки, за исключением периодов проведения аварийно-восстановительных и планово-профилактических работ.

7.1.2. Доставлять до Пользовательского (оконечного) оборудования сигналы Телевизионных каналов, соответствующие установленным технологическим параметрам.

7.1.3. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента в местах работы с абонентами, по телефону, по электронной почте, а также путем размещения информации на Сайте Оператора/Агента Оператора.

7.1.4. Устранять в установленные сроки неисправности, возникающие в зоне ответственности Оператора, препятствующие пользованию Услугами.

7.1.5. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания Услуг связи, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

7.1.6. Вести Лицевой счет Абонента, на котором учитывать поступление денежных средств от Абонента, а также осуществлять в сроки, установленные настоящими Правилами, списание этих средств в счет оплаты оказываемых Абоненту Услуг связи.

7.1.7. Зачислять платежи Абонента на Лицевой счет в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами.

7.1.8. Извещать Абонента через средства массовой информации, в местах работы с абонентами, или путем размещения информации на Сайте Оператора/Агента Оператора об изменении тарифов на Услуги связи не менее чем за 10 (десять) дней до введения в действие указанных изменений.

7.1.9. Уведомлять Абонента об изменении перечня Телевизионных каналов, транслируемых в рамках выбранного Абонентом Тарифного плана (Пакета программ).

7.1.10. При поступлении обращения Абонента заблокировать доступ к Личному кабинету с использованием выданных Оператором Аутентификационных данных.

7.1.11. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

7.2. Оператор вправе:

7.2.1. Отказать Абоненту в доступе к сети связи Оператора в случае, если Абонентская распределительная система Абонента не соответствует установленным требованиям.

7.2.2. В случае нарушения Абонентом требований, установленных действующим законодательством, Договором, либо настоящими Правилами, в том числе, нарушения сроков оплаты оказанных услуг, приостанавливать оказание Услуг связи Абоненту.

7.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы на Услуги связи.

7.2.4. При помощи телефонной связи (в том числе путем отправки SMS сообщений на указанный Абонентом телефонный номер) уведомлять Абонента об имеющейся у него задолженности перед Оператором.

7.2.5. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

7.2.6. Изменять в одностороннем порядке перечень Телевизионных каналов, транслируемых в рамках выбранного Абонентом Тарифного плана (Пакета программ).

7.2.7. Демонтировать незаконно подключенную к сети связи Оператора Абонентскую линию либо иное устройство.

7.2.8. Отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора в случаях, определенных настоящими Правилами.

8. Технические характеристики услуг, зона ответственности

8.1. Качественные показатели оказываемых Услуг связи должны соответствовать требованиям стандартов и технических норм, установленных законодательством РФ, в том числе требованиям ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».

8.2. Зона ответственности Оператора заканчивается в точке подключения Абонентской линии к Абонентской распределительной системе.

8.3. Ответственность за техническое обслуживание Абонентской распределительной системы несет Абонент.

8.4. Для пользования Услугами связи Абоненту необходимо обеспечить наличие Пользовательского (оконечного) оборудования, обладающего следующими характеристиками:

- прием телевизионного сигнала в диапазоне 47,5÷862 МГц без пропусков (всеволновый селектор каналов);
- поддерживаемые стандарты – PAL, SECAM;
- количество принимаемых Телевизионных каналов – не менее 100;

Использование Абонентом телевизионных приемников, не отвечающих указанным требованиям, может привести к ухудшению качества воспроизведения принимаемых сигналов либо к невозможности воспроизведения сигналов ряда Телевизионных каналов.

9. Порядок устранения неисправностей

9.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами связи, Абонент обращается в Контактный Центр Оператора по телефону или электронной почте. Абонент вправе обратиться по этому поводу к Агенту Оператора по телефону, электронной почте либо подать заявление в местах работы с абонентами.

9.2. При обращении Абонент в обязательном порядке указывает (называет) свою фамилию, имя и отчество, адрес установки Пользовательского (оконечного) оборудования (город, улица, номер дома и квартиры), номер Лицевого счета и краткое описание неисправности.

9.3. Оператор устраняет неисправности, возникшие по вине Оператора и препятствующие пользованию Услугами связи, в кратчайшие сроки, но не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

9.4. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети связи Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются Услуги связи, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск специалистов Оператора в нежилые помещения данного дома с целью устранения возникших неисправностей.

10. Планово-профилактические работы.

10.1. Оператор вправе прерывать оказание Услуг связи для проведения планово-профилактических работ на сети связи Оператора не чаще 1 (одного) раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 (восемь) часов.

10.2. Время проведения Оператором планово-профилактических работ не является Прерыванием оказания Услуги связи.

10.3. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг связи, вызванные проведением вещателями телевизионных программ профилактических работ на транслируемых ими каналах. В этих случаях компенсация, предусмотренная Разделом 11 настоящих Правил, Абоненту не предоставляется.

11. Компенсация за Прерывание

11.1. Оператор гарантирует коэффициент доступности Услуг связи не менее 98.5% в течение месячного периода.

11.2. В случае нарушения данного обязательства по вине Оператора, Абонент вправе получить компенсацию за общее время Прерывания оказания Услуг связи в течение месяца, при расчетах которой принимается, что стоимость одного часа составляет 1/720 от величины фиксированной ежемесячной стоимости Услуги связи (Абонентской платы), предусмотренной выбранным Абонентом Тарифным планом.

11.3. Общее время Прерывания оказания Услуги связи за вычетом некомпенсируемого времени Прерывания оказания Услуг связи равного (согласно указанному выше коэффициенту доступности) 648 (шестьсот сорока восьми) минутам, округляется до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если неполный час составляет 30 (тридцать) и более минут, в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30 (тридцати) минут.

11.4. Коэффициент доступности Услуг связи рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Коэффициент доступности (\%)} = \frac{(24 \text{ часа} \times 30 \text{ дней}) - (\text{Время Прерывания оказания Услуг связи})}{(24 \text{ часа} \times 30 \text{ дней})} \times 100$$

где Время Прерывания оказания Услуг связи – это общее время (в часах) в течение 1 (одного) календарного месяца, в течение которого Услуги связи не оказывались.

11.5. Временем начала Прерывания оказания Услуг связи считается момент обращения Абонента к Оператору/Агенту Оператора одним из указанных в настоящих Правилах способов, и завершается в момент подтверждения решения проблемы техническими службами Оператора/Агента Оператора.

11.6. Компенсация предоставляется по письменному заявлению Абонента путем уменьшения размера Абонентской платы за один из последующих месяцев оказания Услуг связи (но не позднее 3 (трех) месяцев с момента возникновения Прерывания оказания Услуг связи).

11.7. Прекращение вещания отдельных Телевизионных каналов в рамках Пакета программ не является Прерыванием оказания Услуг связи.

11.8. Прерыванием оказания Услуги связи не являются перерывы:

- вызванные проведением планово-профилактических работ;
- вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора;
- вызванные нарушением Абонентом требований к эксплуатации Оборудования;
- предусмотренные действующим законодательством и/или условиями Договора.

12. Ответственность Сторон

12.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством, в том числе с Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785.

12.2. Оператор не несет ответственности перед Абонентом:

- за содержание распространяемых телепрограмм;
- за снижение качества оказываемых Абоненту Услуг связи, если это вызвано неисправностями Абонентской распределительной системы;
- за несанкционированный доступ третьих лиц к Личному кабинету Абонента в случае утраты Абонентом Аутентификационных данных.

12.3. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за невозможность Абонента пользоваться Услугами связи, являются:

- прерывание или прекращение трансляции отдельных Телевизионных каналов вещателями, изменение сетки вещания программ;
- несанкционированный доступ третьих лиц к Абонентской линии, а также иные противоправные действия (бездействия) третьих лиц;
- проведение Оператором работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами;
- нарушение электроснабжения в доме, где расположено Помещение Абонента, в котором оказываются Услуги связи;

- действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств;
- действия и решения органов власти, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств.

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

12.5. В случае нарушения Абонентом правил эксплуатации Оборудования и/или совершения действий, приводящих к нарушению функционирования сети связи Оператора, Оператор вправе требовать возмещения Абонентом причиненных убытков.

13. Прекращение Договора

13.1. В случае нарушения Абонентом требований, установленных действующим законодательством и/или Договором либо настоящими Правилами, в том числе в случае нарушения сроков оплаты Услуг связи, Оператор вправе приостановить оказание Услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента.

13.2. Договор прекращает свое действие в случае неустранения Абонентом нарушения в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления о намерении приостановить оказание Услуг связи по причине данного нарушения.

13.3. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней, в одностороннем порядке отказаться от Договора в случаях:

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
- принятия компетентным органом власти решения, препятствующего дальнейшему исполнению Оператором своих обязательств по Договору.

14. Прочее.

14.1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Публичного договора об оказании услуг связи для целей кабельного вещания ЗАО «Компания ТрансТелеКом».

14.2. Подписанием Заказа Абонент в полном объеме безоговорочно принимает условия настоящих Правил.

14.3. Настоящие Правила размещаются на Сайте Оператора, и совместно с Договором передаются Абоненту в бумажном виде при заключении Договора.

15. Агенты Оператора

Агент, оказывающий Оператору содействие в оказании услуг, предусмотренных настоящими Правилами, определяется в зависимости от территориальной принадлежности адреса, по которому Абоненту оказываются Услуги связи (установлено Пользовательское (оконечное) оборудование):

15.1. Территория: Сахалинская область

Агент Оператора: ЗАО «Сахалин-ТрансТелеКом» (ТТК-Сахалин)

Тел.: (4242) 45-30-70, E-mail: office@sakhalin.ttk.ru

Интернет-сайт: www.sakhttk.ru

Место нахождения (юридический адрес): 693000, г. Южно-Сахалинск, пр. Мира, 420

Фактический адрес: 693004, г. Южно-Сахалинск, пр. Мира, 420

ИНН: 6501111190 КПП: 650101001

Банковские реквизиты:

Филиал ОАО "ТрансКредитБанк", г. Южно-Сахалинск

Расч. счет: 4070 2810 9110 0000 0001

Корр. счет: 3010 1810 3000 0000 0743

БИК: 046401743