

Приложение 2
к приказу Президента ОА
«Компания ТрансТелеКом»
от «30» мая 2016г. № 97

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ
АО «КОМПАНИЯ ТРАНСТЕЛЕКОМ»
ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

Утверждены 30.05.2016 и вступают в
действие с 30.05.2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Основные термины и определения	3
2. Общие положения	5
3. Услуги Оператора	5
4. Договор на оказание Услуг связи Оператора. Порядок заключения Договора и изменения состава услуг	7
5. Обязанности и права Оператора	8
6. Обязанности и права Абонента	9
7. Стоимость услуг, расчеты с Абонентами	10
8. Разрешение споров, рассмотрение уведомлений (заявлений) и претензий	12
9. Ответственность Сторон	13
10. Обстоятельства непреодолимой силы	14
11. Описание Услуги связи «Широкополосный доступ к сети Интернет»	14
12. Описание Услуги связи «Беспроводной широкополосный доступ к сети Интернет»	19
13. Описание Услуги связи «Кабельное телевидение»	22
14. Порядок устранения неисправностей	24
15. Планово-профилактические работы	25

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Абонент» – физическое лицо, заключившее с Оператором Договор на оказание Услуг связи.

«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 размер платежа Абонента за Расчетный период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Абонентом Услуг. Порядок списания Абонентской платы определяется настоящими Правилами и Тарифным планом.

«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.

«Авторизация» – процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права пользования Услугами Оператора или войти в Личный кабинет.

«Аутентификационные данные» – данные, идентифицирующие Абонента и позволяющие Абоненту получить доступ к Личному кабинету на Сайте Оператора и (или) Услугам Оператора. Аутентификационные данные состоят из уникального логина и пароля, выдаваемых Оператором Абоненту при подписании Договора на оказание Услуг связи. При этом пароль может быть самостоятельно изменен Абонентом в Личном кабинете с использованием действующих на момент такого изменения Аутентификационных данных Абонента.

Аутентификационные данные Абонента в дальнейших взаимоотношениях Абонента с Оператором будут расцениваться ими согласно Федеральному закону от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» в качестве ключа простой электронной подписи Абонента. Информация в электронной форме, размещенная Абонентом в его Личном кабинете под своими Аутентификационными данными, и действия Абонента в Личном кабинете будут признаваться электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью. Стороны соглашаются, что подписание документов простой электронной подписью Абонента влечет их юридическую обязательность для Сторон.

Со стороны Оператора юридически значимые документы либо публикуются на Сайте Оператора, как это предусмотрено настоящими Правилами, либо генерируются и отправляются Абоненту через его Личный кабинет с URL-адреса Сайта Оператора.

При соблюдении вышеуказанных условий Стороны признают документооборот в электронной форме эквивалентным документообороту с собственноручной подписью каждой Стороны.

«Дополнительные услуги» – услуги (работы), в том числе сервисы и опции, оказываемые Оператором непосредственно и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень, описание и стоимость Дополнительных услуг публикуются на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью настоящих Правил. Информация о заказанных Абонентом Дополнительных услугах содержится в Договоре на оказание Услуг связи или в Личном кабинете Абонента.

«Единица тарификации» – единица объема Услуг, количества или объема полученной и/или отправленной, и/или обработанной с использованием Пользовательского (оконечного) оборудования информации и/или объем хранимой информации, стоимость и порядок оплаты которых определяются Тарифным планом.

«Зона обслуживания» – территория, в пределах которой существует подтвержденная Оператором техническая возможность оказания Услуг связи. Актуальная информация о Зоне обслуживания приведена на Сайте Оператора.

«Интернет» (или «Глобальный Интернет») – международное объединение независимых сетей связи общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP.

«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 Абоненту Услуги связи и Дополнительные услуги, а также о размере задолженности Абонента либо остатке денежных средств.

«Личный кабинет» – организованная Оператором система самообслуживания, доступ к которой предоставляется авторизованным Абонентам с целью самостоятельного управления услугами и получения справочной информации о них, а также получения сведений о состоянии Лицевого счета Абонента. В Личном кабинете Абонент может изменять Тарифный план и перечень оказываемых Дополнительных услуг, добавлять/изменять/удалять контактную информацию, оформлять заявки на подключение услуг, а также производить оплату услуг с помощью банковских карт. Все действия Абонента, совершенные в Личном кабинете с использованием его Аутентификационных данных (ключа простой электронной подписи), в том числе изменение Тарифного плана и подключение Дополнительных услуг, признаются подписанием электронного документа и приравниваются к документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Абонента.

Доступ в Личный кабинет производится на Сайте Оператора с помощью Аутентификационных данных Абонента только при наличии у Абонента доступа к сети Интернет. Доступ к сети Интернет может быть организован как Оператором в рамках Услуги связи «Широкополосный доступ к сети Интернет», так и другим оператором услуг связи.

«MAC-адрес» – уникальный идентификатор Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, присваиваемый производителем оборудования.

«Оператор» – оператор связи, оказывающий Услуги связи, предусмотренные настоящими Правилами. Оператором является АО «Компания ТрансТелеКом».

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

«Пользовательское (оконечное) оборудование» – сертифицированное для использования на территории Российской Федерации оборудование Абонента и (или) технические средства, применяемые Абонентом и (или) Пользователем при пользовании Услугой связи.

«Пользователь» – физическое лицо, заказывающее и (или) использующее Услуги связи.

«Помещение» – помещение, находящееся в зоне ответственности Абонента (вне зоны ответственности Оператора), где может быть установлено Пользовательское (оконечное) оборудование.

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

«Расчетный период» – период продолжительностью в один календарный месяц, в котором Абоненту оказывается Услуга. При оказании Услуги в течение неполного календарного месяца, ее стоимость рассчитывается пропорционально времени фактического пользования Услугой, при этом неполные сутки считаются полными.

«Сайт Оператора» – официальный Интернет-сайт Оператора, расположенный в сети Интернет по адресу: <http://www.ttk.ru> и (или) на домене третьего уровня на [ttk.ru](http://www.ttk.ru). Сайт Оператора является средством массовой информации (Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77–45208 от 19 мая 2011 г.).

«СПАМ» – сообщения электронной почты рекламного или иного характера, рассылаемые адресатам, которые не выразили в явной или неявной форме желания получать такие сообщения либо выразили нежелание их получать. Основными характеристиками СПАМа являются, как правило, массовость рассылки и анонимность рекламодателя.

«Стороны» – Абонент и Оператор совместно.

«Тарифный план» – совокупность ценовых и технических условий, на которых Оператор оказывает Абоненту одну или несколько Услуг связи. Действующие Тарифные планы публикуются на Сайте Оператора.

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

«Услуга» – услуга, ежемесячно предоставляемая Оператором в соответствии с настоящими Правилами и заключенным с Абонентом Договором на оказание Услуг связи, а именно услуга

широкополосного доступа в Интернет и (или) услуга беспроводного широкополосного доступа в Интернет, и (или) Услуга связи для целей кабельного вещания и сопутствующие им услуги.

«Услуга по предоставлению доступа» – проведение Оператором комплекса действий по предоставлению Абоненту доступа к сети связи Оператора в целях оказания Услуг.

«Услуги связи» – оказываемые в рамках настоящих Правил и Договора на оказание Услуг связи Услуга и Услуга по предоставлению доступа.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях регулирования взаимоотношений между Абонентами и Оператором при оказании Оператором Услуг связи.

2.2. Настоящие Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении Договоров на оказание Услуг связи.

2.3. Услуги связи оказываются Оператором на основании Договора на оказание Услуг связи, неотъемлемой частью которого являются настоящие Правила и Тарифные планы.

2.4. Оператор оказывает Услуги связи на основании лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций: лицензия № 101275 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации сроком действия с 27.08.2011 до 28.08.2016; лицензия № 101276 на оказание телематических услуг связи сроком действия с 27.08.2011 до 28.08.2016; лицензия № 139506 на оказание услуг связи для целей кабельного вещания сроком действия с 13.04.2016 до 13.04.2021 и в соответствии с Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных» и Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785 «Об утверждении Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания».

С указанными в настоящем подпункте документами Абоненты и (или) Пользователи могут в полном объеме ознакомиться в местах работы с Абонентами.

2.5. В целях заключения и исполнения заключенных с Абонентами Договоров на оказание Услуг связи, включая осуществление расчетов за Услуги связи и рассмотрение претензий Абонентов, а также осуществления информационно-справочного обслуживания Оператор осуществляет обработку персональных данных Абонентов. При этом для выполнения указанных действий Оператор может привлекать третьих лиц.

2.6. Принимая условия настоящих Правил и Договора на оказание Услуг связи, Абонент подтверждает,

- что ему предоставлена полная информация о технических характеристиках сети связи Оператора в отношении ее качества, надежности и ограничений, содержании оказываемых Услуг связи, порядке пользования Услугами, и выражает согласие с указанным качеством оказания Услуг;
- что до него доведены требования к Абонентской распределительной системе;
- что до него доведена информация о местах работы с Абонентами.

3. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА

3.1. В рамках Договора на оказание Услуг связи Оператор предоставляет Абонентам следующие Услуги:

а) Услуга связи «Широкополосный доступ к сети Интернет» заключается в предоставлении доступа к сети связи Оператора и оказании телематических услуг связи, включающих в себя:

- предоставление в постоянное пользование Абонентской линии;
- доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
- прием и передачу телематических электронных сообщений.

б) Услуга связи «Кабельное телевидение» заключается в доступе к просмотру Телевизионных каналов, транслируемых в режиме реального времени, и включает в себя:

- предоставление доступа к сети связи Оператора;
- предоставление в постоянное пользование Абонентской линии и
- доставку сигнала программ телевизионного вещания по кабельной сети связи до Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

с) Дополнительные услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

3.2. Оператор в рамках Договора на оказание Услуг связи также осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонента, в том числе с использованием Личного кабинета, по вопросам, связанным с предоставлением Услуг связи:

- предоставление информации об оказываемой Оператором Услуге связи;
- предоставление информации о тарифах (Тарифных планах), порядке, форме и системе оплаты Услуг связи;
- предоставление информации о территории оказания Услуги (Зоне обслуживания);
- предоставление информации о местах работы с Абонентами;
- предоставление информации о состоянии Лицевого счета Абонента;
- предоставление информации о настройках Пользовательского (оконечного) оборудования для пользования Услугой;
- прием от Абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугой.

Для получения круглосуточного информационно-справочного обслуживания Абонент может обращаться в Контактный Центр Оператора по следующим реквизитам:

Телефон: 8-800-775-0-775

E-mail: welcome@ttk.ru

3.3. Описание и особенности оказания Услуг связи Оператора, их наименования, принятые у Оператора, приведены в соответствующих разделах настоящих Правил. Перечень оказываемых Абоненту Услуг связи указывается в заключаемом Сторонами Договоре на оказание Услуг связи.

3.4. Инструкция по доступу к Услугам и Дополнительным услугам, порядок пользования ими размещаются на Сайте Оператора, порядок управления Услугами и Дополнительными услугами установлен для Абонента в Личном кабинете.

3.5. Услуги связи оказываются Оператором при наличии технической возможности предоставления Услуг связи, а также при наличии у Абонента соответствующего Пользовательского (оконечного) оборудования и денежных средств на Лицевом счете Абонента (если это предусмотрено Правилами и/или Тарифным планом), достаточных для оплаты заказываемых Услуг связи за первый Расчетный период в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом.

3.6. Возможность предоставления отдельных Услуг связи напрямую связана с доступом к сети связи Оператора и предоставлением Абоненту в постоянное пользование Абонентской линии. В рамках предоставления Абоненту в постоянное пользование Абонентской линии Оператор осуществляет техническую поддержку данной Абонентской линии.

3.7. Для подключения Абонента к сети связи Оператор, в случае необходимости, осуществляет комплекс действий, включающий в себя выезд специалистов Оператора по адресу установки Пользовательского (оконечного) оборудования, монтаж Абонентской линии, тестирование подключенной Услуги на соответствие техническим параметрам оказания Услуг, указанным в настоящих Правилах и Договоре на оказание Услуг связи.

3.8. Предоставление Услуг Оператором начинается после выполнения комплекса действий по предоставлению Абоненту доступа к сети связи Оператора, оплаты Абонентом Услуг по предоставлению доступа и Услуг за первый Расчетный период в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифного плана с даты, следующей за датой подписания Сторонами акта о подключении.

3.9. Предоставление Услуг связи Оператором прекращается в случае расторжения Договора на оказание Услуг связи. Если на момент расторжения Договора на оказание Услуг связи у Абонента имеется задолженность за Услуги связи или арендованное оборудование, подлежащее возврату Оператору по окончании оказания Услуг, Оператор вправе требовать погашения задолженности/возврата оборудования и после расторжения Договора на оказание Услуг связи.

4. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ ОПЕРАТОРА. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ИЗМЕНЕНИЯ СОСТАВА УСЛУГ

4.1. Оператор обязуется оказывать Абоненту заказанные им Услуги связи и Дополнительные услуги в соответствии с Договором на оказание Услуг связи в Зоне обслуживания, а Абонент обязуется оплачивать эти услуги в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом. При этом состав Услуг связи, их пакетирование могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса сетей, посредством которых предоставляются Услуги связи.

4.2. Договор на оказание Услуг связи заключается по типовым формам, разработанным Оператором, и в соответствии со ст. 428 ГК РФ является договором присоединения.

4.3. Безусловным принятием (акцептом) Абонентом условий настоящих Правил оказания Услуг связи и Тарифных планов в соответствии со ст. 438 ГК РФ считается подписание Абонентом Договора на оказание Услуг связи.

4.4. Заключая Договор на оказание Услуг связи, Абонент тем самым дает согласие Оператору на весь срок действия Договора на:

4.4.1. Обработку своих персональных данных, указанных при заключении Договора на оказание Услуг связи и сообщаемых впоследствии, любыми способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в том числе на использование сведений об Абоненте при информационно-справочном обслуживании и на предоставление персональных данных третьим лицам для их последующей обработки, в целях исполнения заключенного с Абонентом Договора на оказание Услуг связи, включая осуществление расчетов за услуги и рассмотрение претензий Абонента.

Оператор в соответствии с пунктом 3 статьи 3 и статьей 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) персональных данных Абонента в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. При этом для оказания услуг, выполнения работ, осуществления информационно-справочного обслуживания Оператор может привлекать третьих лиц. Оператор обеспечивает конфиденциальность и безопасность персональных данных, полученных от Абонента.

Абонент соглашается на предоставление Оператором информации о неисполненных денежных обязательствах Абонента перед Оператором, информации о самом Абоненте, полученной при заключении Договора на оказание Услуг связи, равно как и его персональных данных, юридическим лицам, осуществляющим в соответствии с действующим законодательством формирование, обработку, хранение и выдачу информации об исполнении должником принятых на себя договорных обязательств, лицам, осуществляющим от имени Оператора взыскание с Абонента задолженности за оказанные услуги, или лицам, которым передано право требования такой задолженности.

4.4.2. Получение от Оператора рекламы, распространяемой по сетям связи, и использование сведений об Абоненте при продвижении услуг в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством о рекламе.

К рекламе не относится информация об Операторе и услугах, доведение которой до Абонента Оператором обязательно в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и другими нормативными документами.

4.4.3. Использование Оператором или третьими лицами в целях информационно-справочного обслуживания сведений об Абоненте (фамилия, имя, отчество, контактная информация) в системе информационно-справочного обслуживания.

4.5. Действующая редакция настоящих Правил, описание Дополнительных услуг и Тарифные планы размещены на Сайте Оператора. Оператор гарантирует, что настоящая редакция Правил является действующей на дату ее утверждения, указанную на титульной странице настоящих Правил.

4.6. В случае если Абоненту необходим подписанный Оператором бумажный экземпляр настоящих Правил в действующей на текущую дату редакции, Абонент может обратиться в место работы с Абонентами Оператора в населенном пункте, соответствующем месту заключения Договора на оказание Услуг связи.

4.7. Для заключения Договора на оказание Услуг связи физическое лицо (заявитель) подает Оператору заявление по форме, утвержденной Оператором. Оператор регистрирует заявление и не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления о заключении Договора на оказание Услуг связи.

4.8. Оператор в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты регистрации заявления о заключении Договора на оказание Услуг связи, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю Услуг связи. При наличии технической возможности Оператор направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения Договора на оказание Услуг связи.

4.9. После вступления в силу заключенный с Абонентом Договор на оказание Услуг связи действует в течение неопределенного срока до тех пор, пока не будет прекращен в соответствии с настоящими Правилами, если иной срок не указан в Договоре на оказание Услуг связи.

4.10. Абонент вправе изменить Тарифный план и подключить/отключить Дополнительные услуги посредством использования функционала Личного кабинета (при наличии технической возможности)

или путем заключения соответствующего дополнительного соглашения к Договору на оказание Услуг связи в письменной форме.

4.11. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от Договора на оказание Услуг связи в соответствии со ст. 782 ГК РФ при условии оплаты расходов, понесенных Оператором в связи с оказанием Абоненту Услуг связи.

Отказ Абонента от Договора на оказание Услуг связи осуществляется путем подачи Оператору заявления в письменной форме в местах работы с Абонентами.

4.12. В случае нарушения Абонентом требований, установленных действующим законодательством и (или) настоящими Правилами, и (или) Договором на оказание Услуг связи, в том числе в случае нарушения сроков оплаты Услуг связи, Оператор вправе приостановить оказание Услуг связи до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. Уведомление, направленное Оператором через Личный кабинет Абонента, приравнивается к письменному уведомлению Абонента о приостановлении оказания Услуг.

4.13. В случае неустранения Абонентом нарушений, указанных в п. 4.12 настоящих Правил, в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления о намерении приостановить оказание Услуг связи по причине данного нарушения, Оператор вправе расторгнуть Договор на оказание Услуг связи в одностороннем порядке.

4.14. Оператор вправе изменять условия настоящих Правил путем публикации новой версии Правил оказания Услуг связи АО «Компания ТрансТелеКом» на Сайте Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Абонент принимает на себя обязанность регулярно следить за изменениями и самостоятельно знакомиться с актуальной редакцией настоящих Правил, размещенной на Сайте Оператора. Абонент считается согласным с вступившими в силу изменениями, если в течение 10 (десяти) дней после публикации он не заявляет Оператору в письменной форме о своем несогласии с новыми условиями и при этом продолжает пользоваться Услугами связи на новых условиях после вступления изменений в силу. При получении Оператором уведомления Абонента о несогласии с новыми условиями Договор на оказание Услуг связи прекращает свое действие с момента получения Оператором указанного уведомления Абонента.

4.15. Условия Договора на оказание Услуг связи действуют в случае, если иное прямо не предусмотрено условиями Тарифных планов и/или условиями специальных предложений (акций), на которые подключен Абонент. Если Абонент принимает условия специальных предложений (акций), то на время действия предложений они становятся частью Договора на оказание Услуг связи и изменяют его условия.

5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА

5.1. Оператор обязан:

5.1.1. Оказывать Абоненту Услуги связи в соответствии с условиями, определенными настоящими Правилами и Договором на оказание Услуг связи, с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации.

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

5.1.3. Оказывать Абоненту Услуги связи с качественными показателями, соответствующими стандартам и техническим нормам, установленным законодательством Российской Федерации.

5.1.4. Если иное не указано в Договоре на оказание Услуг связи, начать оказание Услуг Абоненту в течение 30 (тридцати) дней с даты заключения Договора на оказание Услуг связи.

5.1.5. Устранять в установленные сроки неисправности, возникающие на сети связи Оператора, препятствующие пользованию Услугами.

5.1.6. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента в местах работы с Абонентами, по телефону, по электронной почте, а также путем размещения информации на Сайте Оператора в соответствии с действующим законодательством.

5.1.7. Если несоблюдение срока оказания Услуг связи было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания.

5.1.8. Вести Лицевой счет Абонента, на котором учитывать поступление денежных средств от Абонента, а также осуществлять в сроки, установленные Тарифным планом, списание этих средств в счет оплаты оказываемых Абоненту Услуг связи и Дополнительных услуг.

5.1.9. Извещать Абонента путем размещения информации на Сайте Оператора и в местах работы с Абонентами об изменении Тарифных планов на Услуги связи и стоимости Дополнительных услуг не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений.

5.1.10. На основании обращения Абонента заблокировать доступ к Услугам с Пользовательского (оконечного) оборудования.

5.2. Оператор вправе:

5.2.1. Приостанавливать оказание Услуг связи Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами либо Договором на оказание Услуг связи, в том числе, нарушения сроков оплаты Услуг связи, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2.2. Изменять в одностороннем порядке Тарифные планы и стоимость Дополнительных услуг с предварительным уведомлением Абонента в соответствии с п. 5.1.9 настоящих Правил.

5.2.3. При помощи сетей электросвязи (в том числе путем отправки SMS-сообщений и других сообщений на указанный Абонентом телефонный номер и(или) адрес электронной почты) уведомлять Абонента об имеющейся у него задолженности перед Оператором.

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

5.2.5. Полностью или частично приостанавливать оказание Услуг для технического обслуживания оборудования сети связи Оператора и его модернизации.

5.2.6. Отказать Абоненту в оказании Услуг связи по причине наличия обстоятельств, при которых предоставление Услуг связи невозможно ввиду каких-либо технических, физических, топографических или иных естественных препятствий, в силу которых оказание Услуг связи Абоненту не представляется возможным.

5.2.7. Привлекать третьих лиц для заключения Договоров на оказание Услуг связи от имени и за счет Оператора, а также для осуществления от имени Оператора расчетов с Абонентами, информационно-справочного обслуживания и технической поддержки Абонентов.

5.2.8. Временно ограничить полосу пропускания трафика Абоненту, использующему ресурсы сети связи Оператора в качестве доступа к пиринговым файлообменным сетям (в том числе с использованием технологии распределенного распространения файлов BitTorrent и пр.), если такое использование увеличивает объем трафика и снижает общую полосу пропускания трафика для других Абонентов.

5.2.9. Временно ограничить полосу пропускания трафика (к/от Абонента) вплоть до 64 кбит/с в случае создания Абонентом повышенной нагрузки на сеть связи Оператора или возникновения повышенной нагрузки на сеть связи Оператора, вызванной технологическими особенностями сети связи Оператора.

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

6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

6.1. Абонент обязан:

6.1.1. Пользоваться Услугами в соответствии с условиями, определенными настоящими Правилами и Договором на оказание Услуг связи, с соблюдением требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

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. Использовать для доступа к Услугам связи Оператора только исправно работающее Пользовательское (оконечное) оборудование, которое сертифицировано в установленном порядке в Российской Федерации.

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

6.1.5. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату Услуг связи и Дополнительных услуг, оказываемых Оператором, в соответствии с настоящими Правилами, Договором на оказание Услуг связи и выбранным Тарифным планом.

6.1.6. Регулярно проверять состояние своего Лицевого счета для своевременного получения текущей информации.

6.1.7. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней, об изменении фамилии (имени, отчества), места жительства, номера мобильного телефона и адреса электронной почты для направления уведомлений, а также о прекращении своих прав владения и (или) пользования Помещением, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование.

6.1.8. Сохранять в тайне Аутентификационные данные и не сообщать их третьим лицам.

6.1.9. Не передавать третьим лицам Пользовательское (оконечное) оборудование, зарегистрированное в Личном кабинете.

6.1.10. При утрате Абонентом Аутентификационных данных заблокировать доступ к Услугам и Дополнительным услугам путем совершения необходимых действий в Личном кабинете либо обратившись в Контактный Центр или в место работы с Абонентами Оператора. При этом Услуги и

Дополнительные услуги, оказанные Оператором и полученные с использованием утраченных Аутентификационных данных или Пользовательского (оконечного) оборудования, зарегистрированного в Личном кабинете, подлежат оплате Абонентом вплоть до момента блокирования доступа к Услугам и Дополнительным услугам.

6.1.11. Не передавать/получать/распространять с помощью Услуг информацию/материалы, передача/получение/распространение которых противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству или нарушает права и законные интересы третьих лиц (например, информация/материалы, оскорбляющие человеческое достоинство, пропагандирующие насилие или экстремизм, разжигающие расовую, национальную или религиозную вражду, преследующие хулиганские или мошеннические цели, содержащие порнографические материалы, нецензурную лексику, призывы к насилию, свержению власти).

6.1.12. Не получать/направлять/публиковать/передавать/воспроизводить/распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без надлежащего разрешения правообладателя.

6.1.13. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет или других сетей, не принимать участие в СПАМе, проведении сетевых атак и сетевого взлома, не распространять вредоносные программы (вирусы), а так же не осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным каналам и другим Дополнительным услугам.

6.1.14. Пользоваться только оборудованием и программным обеспечением, рекомендуемым к использованию Оператором. Список рекомендованного оборудования и программного обеспечения приведен на Сайте Оператора. Оператор не гарантирует качество предоставляемой Услуги связи и имеет право приостановить ее оказание без предварительного предупреждения, если Абонент использует для получения Услуг связи оборудование и программное обеспечение, не рекомендованное Оператором.

6.1.15. Предпринимать меры по защите Пользовательского (оконечного) оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения.

6.1.16. В целях оказания Услуг связи беспрепятственно допускать сотрудников Оператора либо иных уполномоченных лиц к оборудованию сети связи, Абонентским линиям, Абонентским распределительным системам и подключенному к ним Пользовательскому (оконечному) оборудованию для проведения необходимых ремонтных и планово-профилактических работ.

6.1.17. В случае необходимости, оказывать содействие Оператору при обращении в органы управления многоквартирного жилого дома, где Абоненту оказываются Услуги связи, для предоставления доступа сотрудников Оператора либо иных уполномоченных лиц в нежилые помещения данного дома.

6.1.18. Не допускать самовольного вскрытия и (или) повреждения распределительных и иных устройств сети, самовольного подключения или отключения Абонентских линий.

6.1.19. В случае несогласия Абонента с новой редакцией Правил оказания Услуг связи АО «Компания ТрансТелеКом», опубликованной на Сайте Оператора, направить Оператору заявление о расторжении Договора на оказание Услуг связи и прекратить пользование Услугами связи в течение 10 (десяти) дней с момента публикации новой редакции Правил.

6.1.20. 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.

6.1.21. Сообщать Оператору о любых повреждениях/неисправностях на сети связи Оператора, Абонентской линии, Пользовательском (оконечном) оборудовании.

6.2. Абонент вправе:

6.2.1. Изменить Тарифный план на Услуги связи в порядке, установленном настоящими Правилами и (или) Договором на оказание Услуг связи.

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. Временно приостановить пользование Услугами связи, совершив соответствующие действия в Личном кабинете либо подав заявление в местах работы с Абонентами. Максимальный срок приостановления составляет 31 (тридцать один) день в год. За приостановление оказания Услуг связи с Абонента может взиматься предусмотренная Тарифным планом плата. Возобновление оказания Услуг связи происходит при условии, что на Лицевом счете Абонента находится сумма, достаточная для оплаты Услуг связи за 1 (один) Расчетный период по выбранному Тарифному плану.

6.2.4. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения настоящих Правил и (или) Договора на оказание Услуг связи, при условии полной оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг связи Абоненту.

6.2.5. Выразить свой отказ от осуществления Оператором действий, предусмотренных пунктом 4.4 настоящих Правил, путем проставления соответствующей отметки при заключении Договора на оказание Услуг связи либо путем подачи Оператору соответствующего заявления в письменной форме в местах работы с Абонентами. После получения соответствующего отказа персональные данные Абонента используются только в целях, предусмотренных законодательством.

6.2.6. Совершать иные действия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

7.1. Стоимость Услуг связи и порядок их оплаты определяются с учетом Тарифного плана, выбранного Абонентом. Тарифы на Услуги связи устанавливаются Оператором в рублях Российской Федерации и включают суммы любых налогов и сборов. Информация о Тарифных планах и о стоимости Дополнительных услуг содержится на Сайте Оператора и в местах работы с Абонентами.

7.2. Помимо Тарифных планов на отдельные Услуги связи Оператор устанавливает комплексные Тарифные планы, которые могут быть выбраны Абонентом при предоставлении ему одновременно в рамках Договора на оказание Услуг связи нескольких Услуг связи.

7.3. Оператор вправе устанавливать скидки для Абонентов к действующим тарифам исходя из различных параметров, связанных с выполнением Абонентом определенных условий Договора на оказание Услуг связи, а также иные специальные предложения для Абонентов. Скидки и иные специальные предложения для Абонентов устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются на Сайте Оператора, а также доводятся до всеобщего сведения в местах работы с Абонентами.

7.4. Стоимость Услуг связи, оказываемых Абоненту, может состоять из:

- стоимости Услуги по предоставлению доступа;
- ежемесячной стоимости Услуги;
- стоимости Дополнительных услуг (если это предусмотрено Договором на оказание Услуг связи или соответствующим Тарифным планом).

7.5. Абонент вправе производить оплату услуг Оператора, как путем внесения в кассу наличных денежных средств в местах работы с Абонентами, так и в безналичном порядке через банки и иные кредитные учреждения, платежные терминалы, салоны связи, системы дистанционного банковского и иного финансового обслуживания, а также с помощью мобильных сервисов. Информация о конкретных способах и форме оплаты содержится на Сайте Оператора или предоставляется Абоненту в местах работы с Абонентами. При этом Абонент самостоятельно должен ознакомиться с условиями зачисления платежей через платежные системы/банки, в том числе размером комиссии и сроками осуществления платежа. Оператор не несет ответственности за размер комиссии, устанавливаемый платежными системами/банками.

7.6. Осуществляя оплату, Абонент обязательно должен указать номер своего Лицевого счета, на который подлежит зачислению его платеж.

7.7. Полученные платежи учитываются на индивидуальном Лицевом счете Абонента. Оплата Услуг связи осуществляется путем списания денежных средств с Лицевого счета Абонента. Для оплаты Услуг связи, предоставляемых в соответствии с настоящими Правилами, Абоненту открывается один Лицевой счет.

7.8. Платежи Абонента зачисляются на Лицевой счет Абонента после их поступления на расчетный счет Оператора или внесения наличными денежными средствами в кассе Оператора, или внесения денежных средств через платежные терминалы.

7.9. Оператор не несет ответственности за непоступление денежных средств на Лицевой счет Абонента по вине третьих лиц, посредством которых Абонент осуществляет оплату.

7.10. В случае досрочного прекращения действия Договора на оказание Услуг связи Оператор на основании письменного требования Абонента, содержащего номер и дату заключения договора, паспортные данные, банковские реквизиты и подпись Абонента, после окончания текущего календарного месяца выплачивает Абоненту денежные средства в размере суммы положительного баланса Лицевого счета Абонента. Выплата денежных средств осуществляется в рублях путем безналичного перевода денежных средств на банковский счет Абонента.

7.11. Если на момент досрочного прекращения действия Договора на оказание Услуг связи баланс Лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан возместить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе

направить иск в суд о взыскании с Абонента суммы задолженности и принять иные, предусмотренные действующим законодательством меры.

7.12. В случае заключения Сторонами нового договора либо нескольких договоров на оказание Услуг связи Оператор вправе направить (зачесть) поступившие от Абонента по одному из таких договоров (Лицевых счетов) платежи на погашение образовавшейся задолженности по другому договору (Лицевому счету).

7.13. Основанием для осуществления расчетов за Услуги связи являются показания автоматизированной системы расчетов (биллинговой системы) Оператора, учитывающей объем оказанных Услуг связи, а также условия выбранного Абонентом Тарифного плана. Учет оказанных Абоненту Услуг связи ведется с использованием установленной в Тарифном плане Единицей тарификации.

7.14. Порядок оплаты Услуг связи определяется настоящими Правилами и выбранным Абонентом Тарифным планом.

7.15. Плата за Услугу по предоставлению доступа к сети связи Оператора взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети связи и списывается с Лицевого счета Абонента на основании подписанного акта о подключении в течение 3 (трех) дней с момента его подписания.

7.16. Началом расчетного периода в автоматизированной системе расчетов Оператора является 00 часов 00 минут 00 секунд нового календарного месяца. Окончанием Расчетного периода в автоматизированной системе расчетов Оператора является 23 часа 59 минут 59 секунд последнего дня календарного месяца. Датой начала первого Расчетного периода является наиболее ранняя из дат - дата осуществления первой Авторизации или дата, следующая за датой подписания акта о подключении.

7.17. Абонент оплачивает Услуги посредством авансовой системы оплаты (авансового платежа), если Договором на оказание Услуг связи или Тарифным планом не установлены условия и порядок применения кредитной системы оплаты (отложенного платежа) либо сочетание указанных систем оплаты (платежей).

7.18. Авансовая система оплаты:

7.18.1. При оплате Услуг посредством авансового платежа Абонент вносит на свой Лицевой счет сумму ежемесячной Абонентской платы до 1 (первого) числа месяца, за который производится оплата. При этом первый платеж Абонентской платы Абонент осуществляет в срок оплаты Услуги по предоставлению доступа, если иное не установлено Тарифным планом.

7.18.2. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента при авансовой системе оплаты могут производиться в следующем порядке:

- ежесуточно в 00 часов 00 минут 00 секунд местного времени. Сумма денежных средств, подлежащая списанию с Лицевого счета Абонента, определяется как отношение величины Абонентской платы в соответствии с Тарифным планом к общему количеству суток в соответствующем календарном месяце;

или

ежемесячно в 00 часов 00 минут 00 секунд местного времени первого числа календарного месяца.

7.18.3. В случае достижения баланса Лицевого счета значения меньшего, чем это необходимо для осуществления очередного списания денежных средств, Оператор вправе приостановить оказание Услуг связи Абоненту. Оказание Услуг связи возобновляется после пополнения Лицевого счета на сумму не менее, чем в размере одной ежемесячной Абонентской платы в соответствии с Тарифным планом, и погашения имеющейся у Абонента задолженности по оплате. При этом возобновление оказания Услуг связи происходит в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента пополнения Лицевого счета. В случае не приостановления Оператором оказания Услуг связи Абонент обязан оплатить стоимость Услуг связи, оказанных Оператором после исчерпания денежных средств на Лицевом счете Абонента.

Для возобновления оказания Услуг связи для целей кабельного вещания 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, за что с Абонента может взиматься 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) Расчетный период.

7.19. Кредитная система оплаты:

7.19.1. При оплате Услуг посредством отложенного платежа оказанные Услуги оплачиваются Абонентом по окончании Расчетного периода. Абонент обязан оплатить Услуги не позднее 30 (тридцати) календарных дней после окончания Расчетного периода, если иное не установлено Тарифным планом.

7.19.2. Счет выставляется Оператором за Расчетный период в электронной форме в Личном кабинете Абонента в течение 10 (десяти) дней со дня окончания Расчетного периода, если доставка счета не заказана Абонентом при заключении Договора на оказание Услуг связи. Если доставка счета заказана Абонентом при заключении Договора на оказание Услуг связи, Оператор осуществляет доставку счета на бумажном носителе по адресу и способом, указанными Абонентом в Договоре на оказание Услуг связи, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом. Если Абонент не заказывает доставку счета, он вправе в любое время получить счета в местах работы с Абонентами по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты окончания Расчетного периода. Неполучение или задержка в получении счетов Абонентом не является основанием для отказа от оплаты Абонентом Услуг или основанием для получения отсрочки или рассрочки по оплате Услуг.

7.19.3. В случае приостановления оказания Услуг по причине несвоевременной оплаты Абонентом выставленного Оператором счета возобновление оказания Услуг производится Оператором в таком же порядке, как это определено в пункте 7.18.3 настоящих Правил.

7.20. В случае подключения Абонентом разовых Дополнительных услуг, списание денежных средств с Лицевого счета Абонента за такие Дополнительные услуги производится в момент их подключения, если иное не установлено Тарифным планом.

7.21. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента за оказываемые Оператором Услуги связи производится в следующем порядке:

- в первую очередь списываются суммы задолженности Абонента, в том числе средства в счет оплаты оборудования, приобретенного в рассрочку или предоставленного Оператором Абоненту в пользование;
- во вторую очередь списываются средства за пользование всеми Услугами связи, заказанными Абонентом в следующем Расчетном периоде.

7.22. Данные о состоянии Лицевого счета (о зачисленных платежах и списании денежных средств за оказанные Оператором услуги) предоставляются Абоненту в местах работы с Абонентами, при обращении с запросом в Контактный Центр Оператора по телефону либо с использованием Аутентификационных данных через Личный кабинет на Сайте Оператора.

7.23. Абонент вправе изменить Тарифный план на любой другой из действующих, путем подачи письменного заявления Оператору в местах работы с Абонентами или воспользовавшись функционалом Личного кабинета. Перевод Абонента на новый Тарифный план осуществляется с 00 часов 00 минут суток, следующих за датой подачи соответствующего заявления Абонента, если при этом не происходит изменение состава оказываемых услуг.

7.24. Предусматриваются следующие типы Тарифных планов для оплаты Услуг, оказываемых Оператором:

7.24.1. Безлимитные Тарифные планы:

Ежемесячная стоимость Услуг фиксирована (Абонентская плата), определяется Тарифным планом и включает в себя оплату всего объема Интернет-трафика и (или) оказанных Абоненту Услуг связи для целей кабельного вещания в течение Расчетного периода (абонентская система оплаты). Стоимость Услуг, предоставленных за неполный месяц (с даты подключения к Услугам до конца месяца, или с начала месяца до даты окончания оказания Услуг), рассчитывается пропорционально общему количеству календарных дней в этом месяце.

7.24.2. Тарифные планы с оплатой по объему трафика:

Ежемесячная стоимость Услуг зависит от объема трафика, принятого и/или отправленного Пользовательским (оконечным) оборудованием. Размер ежемесячной стоимости Услуг определяется по окончании Расчетного периода на основании данных оборудования Оператора, осуществляющего учет пропущенного трафика.

Единица тарификации – 1 Мбайт. Округление данных, используемых для расчета ежемесячной стоимости, не производится. При этом принимается во внимание следующее: 1 Гбайт = 1024 Мбайта, 1 Мбайт = 1024 Кбайта, 1 Кбайт = 1024 байта.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ, РАССМОТРЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ (ЗАЯВЛЕНИЙ) И ПРЕТЕНЗИЙ

8.1. В отношении вопросов, не урегулированных или урегулированных неполностью настоящими Правилами и Договором на оказание Услуг связи, будет применяться законодательство Российской Федерации.

8.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором обязательств по оказанию Услуг связи Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию в письменной форме. Претензия регистрируется Оператором в день ее получения.

8.3. К претензии прилагаются копия Договора на оказание Услуг связи, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору на оказание Услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба.

8.4. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор обязан сообщить Абоненту в письменной форме.

8.5. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора на оказание Услуг связи, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета.

8.6. Все споры, разногласия или требования, возникающие по Договору на оказание Услуг связи или в связи с ним, подлежат разрешению путем переговоров Сторон. Если Стороны не пришли к соглашению по спорному вопросу, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.7. Любые уведомления (заявления) и претензии Абонента в рамках Договора на оказание Услуг связи, адресованные Оператору, составляются Абонентом в письменной форме на русском языке и направляются заказным письмом с уведомлением о вручении, или доставляются курьерской службой. Абонент вправе лично подать уведомление (заявление) и претензию Оператору в местах работы с Абонентами.

8.8. Если иное не установлено Договором на оказание Услуг связи, реквизитами Оператора для направления уведомлений являются:

Оператор АО «Компания ТрансТелеКом» 123317 Москва, ул. Тестовская, 8 Факс: +7 (495) 784 6671
--

8.9. О принятом по итогам рассмотрения претензии решении Оператор в сроки, предусмотренные действующим законодательством, уведомляет Абонента в письменной форме (по выбору Оператора через Личный кабинет, по электронной почте либо путем направления уведомления Абоненту средствами телефонной связи или почтовой связью по адресу регистрации Абонента, указанному в Договоре на оказание Услуг связи).

8.10. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации.

8.11. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из настоящих Правил и (или) Договора на оказание Услуг связи, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Оператор обязуется возместить Абоненту ущерб, причиненный ему виновными действиями Оператора в ходе исполнения Договора на оказание Услуг связи, если иной размер ответственности Оператора не предусмотрен действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. В том случае, если для отдельных категорий абонентов законом предусмотрены обязательные правила, устанавливающие иные основания и пределы ответственности Оператора по сравнению с изложенными в настоящей статье, то в отношении таких абонентов применяются правила,

установленные соответствующим законом. В случае, если отдельные положения настоящих Правил в соответствии с законодательством Российской Федерации неприменимы для какой-либо категории Абонентов, такие положения не подлежат применению для данной категории Абонентов.

9.4. Оператор не несет ответственности перед Абонентом:

- за снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями Пользовательского (оконечного) оборудования или Абонентской распределительной системы;
- за несанкционированный доступ третьих лиц к Услугам и Личному кабинету Абонента в случае утраты Абонентом Аутентификационных данных или Пользовательского (оконечного) оборудования, зарегистрированного в Личном кабинете;
- за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет;
- за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом и (или) Пользователем при пользовании Услугами;
- за содержание распространяемых телепрограмм;
- за правильность зачисления денежных средств на Лицевой счет Абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения Абонентом платежных документов;
- за снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями Абонентской распределительной системы или Абонентской линии, находящейся в Помещении Абонента;
- за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Контактного Центра Оператора, полученным им посредством телефонной консультации.

9.5. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг связи или Дополнительных услуг Оператор вправе взыскать с Абонента неустойку в размере, установленном законодательством Российской Федерации. Абонент обязан уплатить такую неустойку Оператору в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления ему Оператором требования о ее оплате.

9.6. В случае совершения Абонентом действий, приводящих к нарушению функционирования сети связи Оператора, Оператор вправе требовать возмещения Абонентом причиненных убытков в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.7. Оператор не несет ответственности за достоверность представляемых Абонентом сведений.

9.8. Оператор не несет ответственности за любые действия Абонента и/или Пользователя, совершенные посредством использования Услуг, в том числе за рассылку СПАМа, вредоносных программ (вирусов), нарушение интеллектуальных и иных прав, а также законных интересов третьих лиц, распространение материалов с нарушением норм действующего законодательства (порнографические материалы, призывы к насилию, свержению власти и т.п.) и иные действия, противоречащие общепринятым нормам использования ресурсов сети Интернет или создающие угрозу целостности сети связи Оператора.

9.9. 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.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору на оказание Услуг связи, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

10.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают, в том числе: пожар, землетрясение, наводнение, ураган, иные стихийные бедствия, военные действия любого характера, блокады, эмбарго, забастовки, революции, террористические акты, эпидемии, эпизоотии, аварии на

городских инженерных сооружениях и коммуникациях, аварии железнодорожных поездов, авиационные катастрофы, запрещение экспорта и импорта товаров, действия или бездействия государственных или территориальных органов власти, издание государственными органами нормативных и правоприменительных актов, значительно осложняющих, ограничивающих или запрещающих оказание услуг, предусмотренных Договором на оказание Услуг связи, а также иные обстоятельства непреодолимой силы, на возникновение и действие которых Стороны не могли повлиять и которые прямо повлияли на возможность исполнения обязательства по Договору на оказание Услуг связи.

10.3. Сторона, не исполняющая своих обязательств в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, должна в трехдневный срок уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств. Свидетельство, либо иной документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением действия обстоятельств непреодолимой силы.

10.4. Несоблюдение Стороной условий уведомления другой Стороны о действии обстоятельств непреодолимой силы лишают эту Сторону права ссылаться на эти обстоятельства как на основание для освобождения от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору на оказание Услуг связи.

10.5. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев и не обнаруживают признаков прекращения, Договор на оказание Услуг связи может быть расторгнут ненарушающей свои обязательства Стороной путем направления уведомления другой Стороне.

11. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ «ШИРОКОПОЛОСНЫЙ ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ»

11.1. Описание и технические характеристики услуги связи широкополосного доступа к сети Интернет, зона ответственности

11.1.1. В рамках оказания Услуг связи Оператор организует соединение Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента с сетью связи Оператора и осуществляет передачу данных Абонента, а именно – двунаправленную передачу пакетов между Пользовательским (оконечным) оборудованием и Глобальным Интернетом.

11.1.2. Оператор оказывает Абоненту сеансовые (разовые) Услуги путем назначения Пользовательскому (оконечному) оборудованию Абонента динамического IP-адреса. Предоставление Абоненту статического IP-адреса является Дополнительной услугой, за которую может взиматься плата, предусмотренная условиями Тарифного плана. Для оказания Услуг связи используется протокол передачи данных TCP/IP.

11.1.3. Максимальная полоса пропускания линии связи (скорость передачи данных) между абонентским оборудованием и узлом связи сети Оператора определяется Тарифным планом.

11.1.4. Технические нормы на показатели функционирования сети передачи данных Оператора соответствуют Приказу Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 27.09.2007 № 113 «Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования».

11.1.5. Услуги связи широкополосного доступа в Интернет по своим характеристикам не предназначены (Оператор не гарантирует соблюдения необходимых технических параметров) для их использования Абонентом в целях обеспечения территориально разобщенных Пользователей возможностью обмена речевой информацией в режиме реального времени с использованием ресурсов сетей пакетной передачи данных.

11.1.6. Оператор не берет на себя обязательств и гарантий по скорости обмена информацией между Пользовательским (оконечным) оборудованием и сетью связи Оператора по каналу, являющемуся общим каналом передачи данных, который может совместно использоваться несколькими Абонентами для доступа к сети связи Оператора.

11.1.7. Оператор не анализирует Интернет-трафик Абонента и не несет ответственности за содержание информации, публикуемой Абонентом в сети Интернет.

11.1.8. Скорость доступа к информационным ресурсам (в том числе Интернет), находящимся вне сети передачи данных Оператора, не регламентируется (не устанавливается).

11.1.9. Скорость доступа к информационным ресурсам (в том числе Интернет), при использовании Абонентом технологии беспроводного доступа, может отличаться от заявленной в Тарифном плане и не гарантируется Оператором.

11.1.10. Скорость доступа к информационным ресурсам (в том числе Интернет) не регламентируется (не устанавливается), в случаях использования Абонентом промежуточных устройств, за исключением использования оборудования и версий его настроек (конфигураций) рекомендованных на Сайте Оператора.

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

11.1.12. Для подключения пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к средствам связи сети связи Оператора используется витопарный кабель категории 5е.

11.1.13. Услуги оказываются по адресу установки Пользовательского (оконечного) оборудования, указанному в Договоре на оказание Услуг связи.

11.2. Порядок предоставления доступа к сети связи Оператора для широкополосного доступа к сети Интернет

11.2.1. 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.

11.2.2. Подключение к сети связи Оператора осуществляется по одной из следующих технологий:

- xDSL, предусматривающей наличие телефонной линии, возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT. При подключении по технологии ADSL, ADSL2+ значение скорости передачи данных на организуемом канале устанавливается Оператором на стационарном оборудовании ADSL в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана;
- FTTx, предусматривающей возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT. При этом Абонент обеспечивает доступ в Помещение для подключения Услуги;
- xPON, предусматривающей возможность подключения оборудования Оператора к Пользовательскому (оконечному) оборудованию по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT. При этом Абонент обеспечивает доступ в Помещение для подключения Услуги, а также наличие электрической розетки не далее 1,2 метра от Пользовательского (оконечного) оборудования.

11.2.3. Оператор оказывает Услугу по предоставлению доступа после подписания Сторонами Договора на оказание Услуг связи, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента внесения Абонентом на свой Лицевой счет денежных средств в размере, не меньшем чем:

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

11.2.4. Абонент, не являющийся собственником Помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в Помещении, гарантирует на момент заключения Договора на оказание Услуг связи 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.

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

11.2.6. Абонент самостоятельно выполняет необходимые действия по настройке и подключению Пользовательского (оконечного) оборудования в целях доступа к Услугам, а также обеспечивает его защиту от вредоносных компьютерных программ, сетевых атак и СПАМа.

11.2.7. После оказания Услуги по предоставлению доступа с целью демонстрации работоспособности Услуги Оператор производит настройку программного обеспечения на Пользовательском (оконечном) оборудовании, подключенном к Абонентской распределительной системе. Если на Пользовательском (оконечном) оборудовании установлена иная операционная система, нежели в пункте 11.3.1 настоящих Правил (например, DOS, Unix и т.д.), настройка программного обеспечения для подключения к сети связи Оператора производится Абонентом самостоятельно.

11.2.8. Абонент обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив представителю Оператора в течение трех календарных дней после оказания Услуги по предоставлению доступа мотивированную претензию в

письменной форме. Если в указанный срок претензия не была предъявлена, Услуга по предоставлению доступа считается принятой. Факт оказания Абоненту Услуги по предоставлению доступа оформляется заказ-нарядом и актом о подключении. Оператор при поддержке Абонента устраняет недочеты в согласованные Сторонами сроки.

11.2.9. Датой начала оказания Абоненту Услуги считается дата осуществления Абонентом первой Авторизации. Если иное не установлено Договором на оказание Услуг связи, Оператор начинает оказание Услуг после внесения Абонентом на свой Лицевой счет денежных средств в размере не меньшем, чем размер одной Абонентской платы, при условии предварительной оплаты Абонентом стоимости Услуги по предоставлению доступа.

11.2.10. В случае поступления от Абонента мотивированного отказа от принятия Услуги по предоставлению доступа, Оператор вправе в одностороннем порядке отложить дату начала оказания Услуги до момента подписания Абонентом акта о подключении.

11.3. Основные требования к Пользовательскому (оконечному) оборудованию и программному обеспечению

11.3.1. Для пользования Услугами связи Абоненту необходимо обеспечить наличие исправного Пользовательского (оконечного) оборудования, предназначенного для получения Услуг связи и поддерживающее интерфейс Ethernet 10/100/1000 Base-T и протокол TCP/IP с установленной операционной системой Windows (XP/7/8/10 и выше). Требования, предъявляемые к Пользовательскому (оконечному) оборудованию, публикуются на Сайте Оператора.

11.3.2. К сети передачи данных Оператора допускается подключение следующих типов оборудования Абонента:

- компьютер или другое устройство с установленной и настроенной на нем операционной системой, включая стек протоколов TCP/IP;
- оконечные рабочие станции или серверы, оснащенные сетевыми адаптерами с поддержкой 100/1000Base-T/TX, в режиме маршрутизации трафика (исключается работа в мостовом режиме);
- маршрутизаторы, оснащенных портами 100/1000Base-T/TX, в режиме маршрутизации трафика (исключается работа в мостовом режиме);
- игровые консоли (Sony PSP, Microsoft Xbox).

11.3.3. Подключение коммутаторов к оборудованию сети передачи данных как управляемых, так и не управляемых не допускается.

11.3.4. Использование Абонентом Пользовательского (оконечного) оборудования, не отвечающего указанным требованиям, может привести к ухудшению качества либо к невозможности пользования Услугами связи.

11.3.5. Обеспечение наличия Пользовательского (оконечного) оборудования и Абонентской распределительной системы возлагается на Абонента.

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

11.4. Правила пользования Услугой, обеспечение информационной безопасности

11.4.1. При пользовании Услугой Абонент обязуется соблюдать правила использования информационных ресурсов сети Интернет, установленные владельцами или администраторами этих ресурсов.

11.4.2. Любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей связи, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий Договора на оказание Услуг связи, заключенного между Оператором и Абонентом.

11.4.3. При пользовании Услугой Абоненту запрещается:

- использовать не сертифицированное в установленном порядке на территории Российской Федерации оборудование;
- использовать идентификационные данные третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;
- производить «массовую» рассылку (более чем на два адреса электронной почты или адресов, транслируемых в электронную почту при помощи шлюзов, на пейджеры, телеграфные и телексные аппараты, факсимильные аппараты и иные оконечные абонентские устройства, одновременно или в телеконференции) рекламных, информационных и иных материалов

другим пользователям сети Интернет, не состоящих с Абонентом в соответствующих договорных отношениях, являющихся ненужными/незапрошенными, а также без предварительного согласования такой рассылки с Оператором (рассылка СПАМа). Под «массовой» рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю, за исключением отправления рекламных сообщений в специальные коммерческие телеконференции и списки рассылки;

- рассылать или переадресовывать «цепочные» сообщения любого типа, то есть перенаправлять полученные от других лиц сообщения, содержащие просьбу разослать их по нескольким адресам, другим пользователям сети Интернет с подобной же просьбой без их согласия;
- подделывать служебную информацию в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты;
- распространять вредоносные программы (вирусы);
- распространять любым способом посредством Услуги 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;
- вскрывать технологические системы, блоки, программы и иные составляющие глобальной сети Интернет;
- осуществлять несанкционированный доступ и нанесение какого-либо ущерба ресурсам Оператора, пользователям сети Интернет и других сетей, к которым возможен доступ через Интернет;
- использовать открытые ретрансляторы электронной почты (open relays);
- ограничивать либо препятствовать доступу в Глобальную сеть Интернет другим пользователям сетей связи Оператора;
- распространять информацию, оскорбляющую честь, достоинство, деловую репутацию, а также материалы, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующие хулиганские или мошеннические цели и другую информацию запрещенную для распространения на территории Российской Федерации;
- использование несуществующих обратных адресов электронной почты;
- осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети связи Оператора, других сетей, в том числе Интернет, принимать участие в проведении сетевых атак и сетевого взлома;
- вмешиваться в работу активного сетевого оборудования сетей связи Оператора;
- использовать Услугу в коммерческих целях;
- использовать ресурсы сети связи Оператора для предоставления третьим лицам доступа к сети связи, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи;
- использовать более одной сетевой карты (сетевого адаптера) и иметь более одного (одного) IP-адреса на сетевой карте (сетевом адаптере);
- устанавливать дополнительное сетевое оборудование (без согласования с Оператором) или программы коллективного доступа (типа Proxy, NAT и др.);
- устанавливать серверное программное обеспечение, работающее по Ethernet или с помощью broadcast пакетов: DHCP, RPOED, подменять IP-адреса других абонентов или оборудования Оператора;
- иные действия, не указанные выше и противоречащие общепринятым нормам использования ресурсов сети Интернет или создающие угрозу целостности сети связи Оператора.

11.4.4. При поступлении в адрес Оператора претензий со стороны третьих лиц на действия Абонента, приведенные в пункте 11.4.2 настоящих Правил, Абонент обязан по первому требованию Оператора принять все необходимые меры по пресечению таких действий и уведомить об этом Оператора. В случае непринятия указанных мер Оператор оставляет за собой право приостановить оказание Услуги Абоненту. Приостановка оказания Услуги Абоненту осуществляется после предварительного уведомления и длится вплоть до принятия Абонентом и (или) Пользователем мер по устранению причин возникновения жалобы третьего лица.

11.4.5. При фиксации чрезмерной broadcast/multicast активности (паразитный трафик вызванный компьютерными вирусами) со стороны Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента и при передаче в направлении оборудования узла доступа BPDU-сообщений протокола STP предоставление Услуг будет автоматически заблокировано. В этом случае разблокировка возможна только при обращении в службу технической поддержки Оператора и оформлении соответствующей заявки. Работы по разблокировке могут быть выполнены только в рабочее время. Время блокировки Услуги, возникшее по вине Абонента, не компенсируется.

11.4.6. Оператор оставляет за собой право изменять приведенный выше перечень неправомерных действий с опубликованием его на Сайте Оператора.

11.4.7. Абонент берет на себя ответственность за правильную настройку Пользовательского (оконечного) оборудования.

11.5. Качественные параметры Услуги

11.5.1. Услуга предоставляется 24 (двадцать четыре часа) в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365/366 (триста шестьдесят пять/триста шестьдесят шесть) дней в году, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами и Договором на оказание Услуг связи.

11.5.2. Оператор гарантирует качественные показатели оказываемых Услуг связи на ресурсах своей сети связи не хуже, чем это определено Приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 27.09.2007 № 113 «Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования» и требованиями ГОСТ Р 53632-2009 «Показатели качества услуг доступа в Интернет. Общие требования».

11.5.3. Оператор гарантирует коэффициент доступности Услуги не менее 0.99%, что соответствует 240 (двухсот сорока) минутам некомпенсируемого времени Прерывания оказания Услуги в течение Расчетного периода.

11.5.4. Под прерыванием предоставления Услуги, для целей, предусмотренных настоящим разделом, понимается полная недоступность всех ресурсов сети Интернет, включая Интернет ресурсы Оператора, вследствие выхода из строя оборудования сети связи Оператора. Прерывание предоставления Услуг не фиксируется в случае, если доступен хотя бы один из публичных Интернет-ресурсов. Перерыв в предоставлении Услуги исчисляется с момента регистрации службой технической поддержки Оператора и заканчивается, когда предоставление Услуги Абоненту возобновлено. Компенсация предоставляется по письменному заявлению Абонента.

11.5.5. Допускается временное прекращение оказания Услуги или ухудшение ее качества в связи с проведением работ по плановому обслуживанию средств связи и оборудования Оператора, задействованного в оказании Услуги, расширением перечня оказываемых услуг связи, проведением ремонтных, профилактических и аварийно-восстановительных работ в отношении средств связи и сооружений связи при условии уведомления Оператором Абонента о возникновении указанных обстоятельств путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора.

11.5.6. Прерыванием оказания Услуги не являются перерывы:

- вызванные проведением планово-профилактических работ;
- вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора;
- вызванные неполадками в зоне ответственности Абонента, в том числе нарушением Абонентом требований к эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования;
- предусмотренные действующим законодательством и (или) условиями Договора на оказание Услуг связи.

11.5.7. Качественные характеристики Услуги гарантируются при соответствии Пользовательского (оконечного) оборудования и Абонентской распределительной системы требованиям, установленным нормативными правовыми актами в области связи, настоящими Правилами и Договором на оказание Услуг связи.

12. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ «КАБЕЛЬНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ»

12.1. Перечень и технические характеристики оказываемых услуг связи для целей кабельного вещания, зона ответственности

12.1.1. Оператор оказывает Абоненту Услугу связи «Кабельное телевидение», включающую:

- предоставление доступа к сети связи Оператора;
- предоставление в постоянное пользование Абонентской линии;
- доставку сигнала программ телевизионного вещания по кабельной сети связи до Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

12.1.2. Количество и наименование программ телевизионного вещания, сигналы которых доставляются Абоненту в рамках оказания Услуги (Пакет телеканалов), устанавливаются Оператором и являются условием Тарифного плана. Информация о наборе Телевизионных каналов, входящих в Пакет телеканалов, размещается на Сайте Оператора, а также в местах работы с Абонентами.

Оператор обеспечивает техническую поддержку Абонентской линии на условиях соответствующего Тарифного плана.

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

12.1.4. Предоставление Услуги осуществляется с использованием методов аналоговой и цифровой обработки сигнала, позволяющих на определенной радиочастоте (радиочастотном канале) транслировать сигнал одного телевизионного канала.

12.1.5. Для подключения пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к средствам связи сети связи Оператора используется коаксиальный кабель с волновым сопротивлением 75 Ом.

12.1.6. Адрес, по которому предоставляются Услуги (адрес установки Пользовательского (оконечного) оборудования), указывается в Договоре на оказание Услуг связи.

12.2. Порядок предоставления доступа к сети связи Оператора для целей кабельного вещания

12.2.1. 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.

12.2.2. Оператор оказывает Услугу по предоставлению доступа после подписания Сторонами Договора на оказание Услуг связи, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента внесения Абонентом на свой Лицевой счет денежных средств в размере, не меньшем чем:

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

12.2.3. Абонент, не являющийся собственником Помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в Помещении, гарантирует на момент заключения Договора на оказание Услуг связи 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.

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

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

12.2.6. Абонент обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив представителю Оператора в течение 3 (трех) календарных дней после оказания Услуги по предоставлению доступа мотивированную претензию в письменной форме. Если в указанный срок претензия не была предъявлена, Услуга по предоставлению доступа считается принятой. Факт оказания Абоненту Услуги по предоставлению доступа оформляется заказ-нарядом и актом о подключении. Оператор при поддержке Абонента устраняет недочеты в согласованные Сторонами сроки.

12.2.7. Датой начала оказания Абоненту Услуг считается дата, следующая за датой подписания акта о подключении. Если иное не установлено Договором на оказание Услуг связи, Оператор начинает оказание Услуг после внесения Абонентом на свой Лицевой счет денежных средств в размере не меньшем, чем размер одной Абонентской платы, при условии предварительной оплаты Абонентом стоимости Услуги по предоставлению доступа.

12.2.8. В случае поступления от Абонента мотивированного отказа от принятия Услуги по предоставлению доступа, Оператор вправе в одностороннем порядке отложить дату начала оказания Услуги до момента подписания Абонентом акта о подключении.

12.3. Основные требования к Пользовательскому (оконечному) оборудованию

12.3.1. Для пользования Услугами связи Абоненту необходимо обеспечить наличие исправного Пользовательского (оконечного) оборудования, поддерживающего стандарт DVB-C и обладающего следующими характеристиками:

- прием телевизионного сигнала в диапазоне 47,5÷1000 МГц без пропусков (всеволновый селектор каналов);
- поддерживаемые стандарты – SECAM D/K; PAL D/K;
- количество принимаемых Телевизионных каналов – не менее 100.

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

12.3.3. Обеспечение наличия Пользовательского (оконечного) оборудования и Абонентской распределительной системы возлагается на Абонента.

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

12.4. Правила пользования Услугой

12.4.1. При пользовании Услугой Абоненту запрещается:

- использовать Услугу в целях публичного показа программ телевизионного вещания, для создания условий (возможности) и (или) предоставления доступа к Услуге третьим лицам с коммерческими целями без оформления отношений с Оператором;
- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом программы телевизионного вещания, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента.

12.4.2. Абонент обязан по первому требованию Оператора принять все необходимые меры по пресечению действий, указанных в пункте 13.4.1 настоящих Правил, и уведомить об этом Оператора. В случае непринятия указанных мер Оператор оставляет за собой право приостановить оказание Услуги Абоненту. Приостановка оказания Услуги Абоненту осуществляется после предварительного уведомления и длится вплоть до принятия Абонентом и (или) Пользователем мер по устранению причин приостановления оказания Услуги.

12.5. Качественные параметры Услуги

12.5.1. Услуга предоставляется 24 (двадцать четыре часа) в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365/366 (триста шестьдесят пять/триста шестьдесят шесть) дней в году, за исключением случаев, предусмотренных Договором на оказание Услуг связи.

12.5.2. Оператор гарантирует качественные показатели оказываемых Услуг связи на ресурсах своей сети связи не хуже, чем это определено законодательством Российской Федерации, в том числе требованиями ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения». Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».

12.5.3. Оператор гарантирует коэффициент доступности Услуги не менее 0.98%, что соответствует 480 (четыреста восьмидесяти) минутам некомпенсируемого времени Прерывания оказания Услуг связи в течение Расчетного периода.

12.5.4. Под прерыванием предоставления Услуги, для целей, предусмотренных настоящим разделом, понимается недоступность сигналов программ телевизионного вещания, доставляемых при предоставлении Услуги вследствие выхода из строя оборудования сети связи Оператора. Прекращение вещания отдельных Телевизионных каналов в рамках Пакета телеканалов не является Прерыванием оказания Услуг связи. Перерыв в предоставлении Услуги исчисляется с момента регистрации службой технической поддержки Оператора и заканчивается, когда предоставление Услуги Абоненту возобновлено. Компенсация предоставляется по письменному заявлению Абонента.

12.5.5. Допускается временное прекращение оказания Услуги или ухудшение ее качества в связи с проведением работ по плановому обслуживанию средств связи и оборудования Оператора, задействованного в оказании Услуги, расширением перечня оказываемых услуг связи, проведением ремонтных, профилактических и аварийных работ в отношении средств связи и сооружений связи при условии уведомления Оператором Абонента о возникновении указанных обстоятельств путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора.

12.5.6. Прерыванием оказания Услуги не являются перерывы:

- вызванные проведением планово-профилактических работ;
- вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора;
- вызванные неполадками в зоне ответственности Абонента, в том числе нарушением Абонентом требований к эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования;
- предусмотренные действующим законодательством и (или) условиями Договора на оказание Услуг связи.

12.5.7. Доступность сигнала определяется наличием сигнала программы телевизионного вещания качества на клемме абонентского распределителя с субъективной оценкой не ниже «хорошо» по пятибалльной шкале оценок согласно ГОСТ Р 52023-2003 (пункт 7.3.19). Под клеммой абонентского

распределителя понимается точка подключения Абонентской распределительной системы к средствам связи сети связи Оператора.

12.5.8. Качественные характеристики Услуги гарантируются при соответствии Пользовательского (оконечного) оборудования и Абонентской распределительной системы требованиям, установленным нормативными правовыми актами в области связи, настоящими Правилами и Договором на оказание Услуг связи, и использовании Абонентом одного телевизионного приемника без усилителей и разветвителей сигнала в помещении Абонента.

13. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

13.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами связи, Абонент обращается в Контактный Центр Оператора по телефону или электронной почте:

Телефон: 8-800-775-0-775

E-mail: welcome@ttk.ru

13.2. При обращении Абонент в обязательном порядке указывает (называет):

- свою фамилию, имя, отчество;
- адрес регистрации;
- номер Лицевого счета;
- краткое описание неисправности.

13.3. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию. В обращениях, направленных по электронной почте, дата и время регистрации заявки устанавливается в момент приема почтового сообщения соответствующим сотрудником Контактный Центр Оператора и при наличии всех данных, перечисленных в пункте 14.2 настоящих Правил. В случае предоставления неполных данных заявка считается незарегистрированной до момента предоставления все необходимых данных.

13.4. Оператор в срок не более 24 (двадцати четырех) часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

13.5. Оператор устраняет неисправности, возникшие по вине Оператора и препятствующие пользованию Услугами связи, в кратчайшие сроки, но не позднее 7 (семи) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности. В случае отсутствия у Оператора доступа к месту возникновения неисправности по независящим от него причинам, срок устранения неисправности соразмерно увеличивается.

13.6. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются Оператором за дополнительную плату в соответствии с действующим у Оператора прейскурантом и в согласованные с Абонентом сроки.

13.7. Абонент обязан оказывать Оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, произошедших на участке сети 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 и (или) на кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

13.8. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном соответствующим разделом настоящих Правил и законодательством Российской Федерации.

13.9. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности Абонентской линии в Помещении Абонента, некомпетентная настройка Пользовательского (оконечного) оборудования и (или) программного обеспечения самим Абонентом либо третьими лицами и тому подобное), Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности согласно действующим тарифам Оператора.

14. ПЛАНОВО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

14.1. Оператор вправе прерывать оказание Услуг 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. Указанные работы, проводимые с прерыванием оказания Услуг, не подлежат компенсации со стороны Оператора при условии предварительного уведомления Абонента об их проведении через Сайт Оператора.

14.2. Время проведения Оператором планово-профилактических работ не является Прерыванием оказания Услуг.

14.3. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг связи, вызванные проведением вещателями телевизионных программ профилактических работ на транслируемых ими Телеканалах. В этих случаях компенсация, предусмотренная разделом 13.5 настоящих Правил, Абоненту не предоставляется.