

Правила оказания услуг ООО «Теленет» для физических лиц в жилых помещениях

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила дополнительно к условиям договора (Заказа) (далее также – договор, Заказ) определяют порядок и условия предоставления ООО «Теленет» (в дальнейшем «Оператор», или «Оператор связи») услуг связи и иных дополнительных услуг, выполнения работ, реализации товаров (в т.ч. оборудования и материалов) (далее также – услуги связи или услуги, работы, товар(ы) абоненту (в дальнейшем «абонент», или «Абонент»). Оператор и Абонент совместно именуется «Стороны».

1.2. Оператор действует на основании лицензий:

- Лицензия № Л030-00114-77/05571583 от 14.07.2026 на телематические услуги связи, выдана Роскомнадзором, срок действия до 14.07.2031;
- Лицензия № Л030-00114-77/00075364 от 06.02.2020 на телематические услуги связи, выдана Роскомнадзором, срок действия до 30.06.2030;
- Лицензия № Л030-00114-77/00069174 от 21.12.2018 на услуги связи для целей кабельного вещания, выдана Роскомнадзором, срок действия до 17.02.2029;
- Лицензия № Л030-00114-77/00075363 от 06.02.2020 на услуги связи по передаче данных, выдана Роскомнадзором, срок действия до 26.05.2030.

1.3. Сайт Оператора - сайт Оператора в сети Интернет: <https://telenettv.ru/>;

1.4. Договор-Заказ одновременно является заявлением Абонента о заключении договора на оказание услуг связи, если Абонентом не подано отдельное письменное заявление.

1.5. Права и обязанности по договору и Правилам не передаются Абонентом третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора, если иное не предусмотрено Договором-Заказом.

1.6. Услуги связи оказываются Оператором в соответствии с техническими нормами Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования, утвержденных Приказом Минцифры России от 25.11.2021 № 1229.

1.7. Оборудование и кабельные линии, смонтированные Оператором для целей предоставления услуг связи в соответствии с Договором-Заказом и Правилами, принадлежат Оператору на праве собственности. Переход права собственности на указанное имущество к иным лицам в рамках настоящего договора не допускается.

1.8. Оператор, руководствуясь действующим законодательством РФ, имеет право проводить акции, условия которых могут дополнять, изменять условия Договора-Заказа, Правил в отношении абонентов, которые в соответствии с условиями акции (офертой) приняли их условия (совершили акцепт).

1.9. Оператор вправе вносить изменения и/или дополнять условия настоящих Правил в порядке, установленном настоящими Правилами.

1.10. Услуги по договору оказываются в жилых помещениях в домах с существующей домовой распределительной сетью, а также в жилых помещениях, подключаемых по технологии ФТТВ, при наличии и в соответствии с техническими возможностями Оператора для нужд, не связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.

1.11. Предоставление перечисленных в настоящих Правилах услуг (связи), иных дополнительных услуг, выполнение работ, реализация товаров (в т.ч. оборудования и

материалов), зависят от технической возможности Оператора и наличия у Оператора лицензии на оказание услуг связи на соответствующую территорию.

1.12. Во всем, что не предусмотрено Договором-Заказом и Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

1.13. Термины и определения:

1. Технология **FTTB** (от англ. *Fiber To The Building* — «оптоволокну до здания») — это технология организации интернет-подключения, при которой провайдер прокладывает оптоволоконный кабель только до здания (многоквартирного дома, бизнес-центра), а дальше сигнал распределяется по квартирам или офисам с помощью медного кабеля — витой пары.

2. Домовая распределительная сеть (ДРС) ООО «Теленет» - комплексы сетей для предоставления услуг доступа к сети Интернет, сети кабельного и цифрового телевидения, сети местной телефонной связи и иных услуг связи соответственно.

3. Техническая возможность для предоставления доступа к услугам связи (доступа к сети передачи данных) - одновременное наличие незадействованной смонтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.

Раздел 2. Права и обязанности Оператора

2.1. Оператор обязуется:

2.1.1. В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления заявки проверить наличие технической возможности для предоставления доступа к услугам связи.

2.1.2. В течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента подписания Договора-Заказа и поступления оплаты по Договору-Заказу предоставить Абоненту доступ к услугам, если иное не указано в Договоре-заказе или Правилах. Для получения услуг и/или доступа в личный кабинет Оператор предоставляет Абоненту Карту учетных данных, являющуюся неотъемлемой частью Договора-Заказа. Дата начала оказания услуг определяется - день подключения к услугам, зафиксированной оборудованной Оператора, если иное не указано в Договоре-Заказе. Оператор обязуется по заявлению Абонента устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами с учетом сроков рассмотрения претензий, установленных действующим законодательством России.

2.1.3. Оказывать Абоненту услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, лицензиями, условиями Договора-Заказа, настоящими Правилами.

2.1.4. Рассматривать и принимать обращения (заявки) о неисправностях и осуществлять их устранение в сроки, установленные действующим законодательством РФ, при условии предоставления сотрудникам Оператора доступа к оборудованию и объекту, а также наличия положительного баланса на лицевом счете Абонента по договору. В отношении каждого вида услуг связи настоящими Правилами могут быть предусмотрены дополнительные сроки устранения неисправностей.

2.1.5. Обеспечивать сохранность и надлежащую эксплуатацию своей сети связи.

2.1.6. Производить планово-профилактические работы с возможными перерывами в предоставлении услуг на срок не более 10 часов в сутки, если иной срок не установлен настоящими Правилами. Оператор извещает Абонента за 24 часа до начала проведения планово-профилактических работ путем размещения информации на сайте service.telenettv.ru. Проведение планово-профилактических работ не будет считаться перерывами в предоставлении услуг по договору, если Оператор уведомит Абонента не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа о планируемых работах.

2.1.7. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных, предоставленных Абонентом в целях исполнения договора, и тайну связи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2.1.8. Соблюдать указанные на Сайте Оператора сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующие пользованию услугами связи.

2.1.9. Извещать Абонента в местах работы с абонентами, через свой сайт в сети «Интернет» и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

2.1.10. Устранять в течение 72 часов неисправности, препятствующие пользованию услугами связи, в соответствии с порядком и условиями, установленными настоящими Правилами.

2.2. Оператор имеет право:

2.2.1. Изменять, дополнять условия Договора-Заказа, настоящих Правил с предварительным уведомлением Абонента путем размещения информации на Сайте.

Предложением Оператора об изменении и/или дополнении (далее – изменения) договора, настоящих Правил является размещение текста таких изменений на сайте Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Принятием Абонентом предложения, указанного в настоящем пункте Правил, являются конклюдентные действия:

- по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу,
- или выполнение иных действий, указанных Оператором в настоящих Правилах, Договоре-Заказе или изменениях к ним.

2.2.2. Изменять стоимость Услуг, указанных в тарифах и тарифных планах, с учетом порядка уведомления, установленного настоящими Правилами.

2.2.3. Предоставлять Абоненту дополнительные услуги, работы в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

2.2.4. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных настоящими Правилами, а также в иных случаях в том числе, но не ограничиваясь:

- при несвоевременной оплате Абонентом услуг, предоставляемых Оператором, до момента оплаты и исполнения иных обязанностей Абонента, если такие установлены Правилами, Договором-Заказом, законодательством РФ;
- при проведении планово-профилактических работ, аварийно-восстановительных работ на сети связи или оборудовании связи (в том числе за пределами сети связи Оператора) на время их проведения;
- обнаружения признаков изменения Абонентом адреса (-ов) получения услуг;
- отказа предоставления доступа к оборудованию и линиям связи Оператора как самим Абонентом в его помещении, так и третьими лицами к общему имуществу МКД;
- обнаружения признаков использования Абонентом несертифицированного абонентского оборудования и/или нелегального программного обеспечения;
- нанесения ущерба линиям связи и/или оборудованию и/или программному обеспечению Оператора и/или другим абонентам, пользователям сети связи (вследствие умысла или неосторожности Абонента);
- обнаружения признаков нарушения Абонентом обязательств по Договору-Заказу, п.3.1.16., 3.1.17 Правил, – до устранения нарушения;
- прекращения технической возможности предоставления услуг – до момента возобновления;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и настоящими Правилами.

2.2.5. Прекратить предоставление услуг связи в случае:

- прекращения у Абонента права пользования объектом, на основании которого заключен договор;
- прекращения технической возможности предоставления услуг по независящим от Оператора причинам;
- в случае неоднократного либо длящегося более 6 (шести) месяцев нарушения Абонентом срока оплаты услуг,

- нарушения Абонентом обязательств по договору, в том числе, но не ограничиваясь п.3.1.2., 3.1.16. Правил;

- неправомерной передачи услуг связи третьим лицам;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и Правилами.

2.2.6 В случаях, предусмотренных законодательством РФ, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором-Заказом, Правилами, в том числе срока оплаты, Оператор имеет право приостановить оказание услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента, путем направления уведомления на бумажном носителе, а также по телефону, указанному в Договоре-Заказе (далее - Телефон управления услугами) или иными способами в соответствии с условиями Договора-Заказа и Правил. Если Абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев со дня получения им уведомления Оператора о намерении приостановить оказание услуг связи, Оператор вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи в одностороннем порядке.

2.2.7. Прерывать предоставление услуг для проведения планово-профилактических и аварийно-восстановительных работ в соответствии с Договором-Заказом, Правилами и действующим законодательством РФ.

2.2.8. Изменять технологию оказания услуг с целью повышения качества и внедрения новых технологических процессов. При необходимости осуществления перенастройки внешнего сетевого интерфейса оборудования Абонента Оператор уведомляет Абонента путем размещения соответствующей информации на Сайте, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

2.2.9. При нестандартном подключении Абонента к сети Оператора не приступать к выполнению работ по подключению Абонента к сети до момента получения Абонентом всех необходимых разрешений для проведения работ у собственников (владельцев) помещений и (или) зданий, в которых они будут производиться, у лиц, осуществляющих управление МКД, подписания Абонентом акта разграничения ответственности и поступления от Абонента оплаты работ согласно смете расходов.

2.2.10. Отказать требованию абонента в принудительном сбросе сессии и смене IP-адреса.

Раздел 3. Права и обязанности Абонента

3.1. Абонент обязуется:

3.1.1. Вносить плату за услуги в полном объеме в порядке и сроки, предусмотренные настоящими Правилами и Договором-Заказом.

3.1.2. Подписать и передать Оператору Наряд на подключение соответствующей услуги связи и Акт-Квитанцию на выполнение платных работ.

Абонент обязан непосредственно после выполнения работ принять материалы/оборудования и результат выполненных работ и подписать Наряд на подключение соответствующей услуги связи и Акт-квитанцию на выполнение платных работ, при обнаружении недостатков отразить их в Наряде выполненных работ. Отсутствие замечаний при приемке работ подтверждается Абонентом личной подписью в Наряде на подключение соответствующей услуги связи и в Акте-квитанции на выполнение платных работ. Если в указанный в настоящем пункте срок Абонент не подписал и/или не предоставил вышеуказанные документы или не предоставил Оператору письменного мотивированного отказа в приемке, а также в случае отказа Абонента подписать вышеуказанные документы из-за неготовности оборудования Абонента, работа считается принятой без претензии к работе (услуге). Претензии, в том числе по качеству выполненных работ, Оператором принимаются только в случаях, установленных законодательством.

3.1.3. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, а также оборудование Оператора, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

3.1.4. Не подключать к абонентской (соединительной) линии и оборудованию Оператора оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия требованиям, установленным действующим законодательством РФ.

3.1.5. Предоставлять представителям Оператора место на объекте Абонента для размещения оборудования (Абонента и Оператора) (при необходимости) и доступ к нему и линиям связи на объекте для обслуживания, осмотра и/или проведения планово-профилактических, ремонтных и монтажных работ (в т.ч. в целях создания дополнительных линий связи сети Оператора).

3.1.6. Поддерживать абонентскую (соединительную, кабельную) линию в сохранности, в исправном состоянии и обеспечить ее надлежащую эксплуатацию, а также не изменять абонентскую линию без письменного согласования с Оператором. Абонент не вправе самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц осуществлять действия, способные повлечь изменение, нарушение целостности, повреждение имущества Оператора.

3.1.7. Абоненту запрещается как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц совершать действия, которые могут повлечь за собой изменение, нарушение целостности или повреждение имущества Оператора (включая линии связи).

3.1.8. Не осуществлять несанкционированных подключений, не передавать абонентскую (соединительную) линию в пользование третьим лицам, а также самостоятельно не выполнять ремонт оборудования и линий связи Оператора (в том числе не допускать создания помех телевидению).

3.1.9. Письменно извещать Оператора о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, в срок не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней.

3.1.10. Обеспечивать конфиденциальность и не разглашать третьим лицам сведения о настройках сети связи Оператора, о настройках оборудования Абонента, о предоставленных Оператором в целях оказания услуг по договору учетных данных (логинов, паролей и т.п.), а также сведений, указанных в Карте учетных данных, нести полную ответственность за распространение и использование таких сведений и последствия такого распространения.

3.1.11. Регулярно посещать информационные системы (ресурсы) Оператора, в том числе сайт Оператора для ознакомления с уведомлениями Оператора об изменениях условий предоставления услуг связи и другими уведомлениями.

3.1.12. Абонент гарантирует, что информация, указанная в Договоре-Заказе, Личном кабинете, является достоверной.

Абонент обязуется обеспечивать постоянную актуальность и достоверность всех контактных и иных сведений об Абоненте, зафиксированных в Договоре-Заказе. В случае изменения информации о себе, а также данных, указанных в Договоре-Заказе, приложениях и дополнениях к нему (в том числе, но не ограничиваясь, фамилию/имя/отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, номер телефона, адрес электронной почты), Абонент обязан уведомить об этом Оператора в срок не позднее 1 (одного) календарного дня с момента наступления таких изменений.

При нарушении Абонентом обязательства, предусмотренного настоящим пунктом, все сопутствующие риски возлагаются на него самостоятельно. Это включает, в том числе, но не ограничиваясь, риски неполучения или несвоевременного получения информации, корреспонденции и уведомлений при условии, что Оператор направил ее по имеющимся у него контактными данным Абонента.

В частности, корреспонденция и уведомления признается полученной Абонентом в момент ее поступления в отделение связи по указанному адресу либо в момент передачи отправления курьеру, а также получения СМС-уведомления по указанному в Договоре-Заказе номеру телефона, если:

- Абонент не уведомил Оператора об изменении своего адреса, номера телефона в порядке, предусмотренном Договором-Заказом и Правилами;
- Абонент отказался принять корреспонденцию в почтовом отделении или у курьера;
- Абонент не прибыл в почтовое отделение по полученному извещению;
- Абоненту было направлено СМС-уведомление по указанному в Договоре-Заказе номеру телефона.

3.1.13. Нести ответственность за защищенность и соответствие своего оборудования и программного обеспечения, в том числе линий электропроводки, стандартам, применяемым в соответствии с действующим законодательством России и нормам СНиП, ГОСТ и иными подзаконными актами, соблюдать их требования, а также соблюдать правила использования программного обеспечения, определённые правообладателем такого программного обеспечения. Оператор не несет ответственности за неоказание, ненадлежащее оказание услуг, выполнение работ по договору, возникшее вследствие неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом данной обязанности, в том числе вследствие неверного изменения Абонентом настроек оборудования и/или состава пользовательского (оконечного) оборудования, изменения настроек Оператора и/или состава оборудования Оператора и возникшее вследствие неисполнения Абонентом обязанностей предусмотренных Договором-Заказом и настоящими Правилами.

3.1.14. В процессе согласования схемы или места проведения работ (включая схему подключения), обеспечения доступа сотрудников Оператора на объект, а также непосредственно при выполнении работ по договору, Абонент обязан указать расположение скрытой и открытой электропроводки, систем водоотведения, водоснабжения, газоснабжения и иных инженерных сетей (включая скрытые коммуникации). Также необходимо обозначить местонахождение несущих конструкций, стен и других элементов объекта (а по возможности — и здания в целом), которые могут повлиять на его целевое назначение, корректную эксплуатацию, архитектурный облик и внешний вид.

Кроме того, Абонент должен указать трассы прокладки линий связи, оптических кабельных вводов и/или иных коммуникаций в зоне производства работ, а также обеспечить свое личное присутствие при осуществлении Оператором работ (услуг) на объекте.

Оператор приступает к выполнению работ (услуг) на объекте исключительно при условии присутствия на объекте самого Абонента либо его уполномоченного представителя, наделенного правом подписания Договора-Заказа от имени Абонента.

Если Абонент не исполнит или исполнит ненадлежащим образом обязательства, закрепленные в данном пункте Правил, он полностью принимает на себя риски любых негативных последствий, вызванных производством работ сотрудниками Оператора на объекте. Сюда также входят риски неблагоприятных последствий, возникших в результате следования Оператором указаниям Абонента касательно схемы, места или способа выполнения работ (услуг).

3.1.15. Не подключать к сети связи Оператора окончечное оборудование, не имеющее защитное заземление, соответствующее действующим в России на момент получения услуг Оператора требованиям. Не подключать окончечное оборудование Абонента к электрической сети и иному имуществу, не имеющему защитное заземление, соответствующее действующим в России на момент получения услуг Оператора требованиям. Абонент самостоятельно, без возмещения убытков Оператором, несет полную ответственность за причинение вреда, в том числе третьим лицам, нанесенного в процессе выполнения работ Оператором в случае, когда причинение вреда вызвано нарушением Абонентом настоящего пункта Правил.

3.1.16. Предпринимать меры по защите абонентского оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения. Не осуществлять действия, направленные на уничтожение (либо вмешательство в работу) программного обеспечения и оборудования Оператора или других абонентов (такие как: рассылка компьютерных вирусов, несанкционированный доступ к программному обеспечению, уничтожение защиты программного обеспечения, подмена IP-адресов, ограничение доступа к сети других пользователей и служб и т.п.).

3.1.17. Не размещать в сети Интернет информацию, оскорбляющую честь и достоинство персонала Оператора, абонентов сети и иных лиц, а равно подрывающую основы нравственности и морали.

3.1.18. Обеспечить беспрепятственный допуск Оператора к оборудованию сети Оператора, абонентской, Подъездной линии, а при необходимости к Абонентской сети, для проведения необходимых работ, в том числе подключения, изменения, ремонта и т.д.

3.1.19. Обеспечить место для размещения оборудования и его бесперебойное электроснабжение напряжением 220В мощностью 0,5 кВт (при необходимости), обеспечить представителям Оператора, доступ для проведения осмотра оборудования (Абонента и Оператора), планово-профилактических, ремонтных и монтажных работ линий связи.

3.1.20. Во время грозы и/или перепадов напряжения отключать от электрической сети оборудование Абонента (в т.ч. предоставленное Оператором в пользование) (в том числе, но, не ограничиваясь, телевизионный приемник, роутер, маршрутизатор, телефон, компьютер), отсоединять шнур питания оборудования Абонента (в т.ч. предоставленного Оператором в пользование) от электрической розетки, а также отсоединять антенну от телевизионного приемника.

3.1.21. Для возможности получения услуг по договору обеспечивать наличие необходимого пользовательского (оконечного) оборудования и программного обеспечения, в т.ч. к моменту выполнения Оператором работ по предоставлению доступа к услугам (подключению) на Объекте.

3.1.22. Обеспечить в течение всего срока действия договора необходимые согласования мест размещения оптического кабель-отвода, разводки кабеля и оборудования связи, бесперебойное электроснабжение, целостность оборудования и кабельной системы Оператора, а также получить согласия всех владельцев/собственников помещений/зданий/сооружений, на которых размещается Объект Абонента, согласия всех собственников Объекта, в т.ч. согласие на получение доступа к услугам, в частности, оказываемым в помещениях/зданиях/сооружениях, на которых размещается Объект Абонента или связанных с Объектом. Подписывая Договор-Заказ, Абонент подтверждает, что указанные в настоящем пункте согласования и согласия получены. Подписывая Договор-Заказ Абонент подтверждает, что предоставляет право на использование проложенной на Объекте абонентской линии, отказывается от монтажа отдельной абонентской линии, и гарантирует, что согласие на использование проложенной абонентской линии получено. Абонент обязуется самостоятельно и за свой счет разрешать претензии третьих лиц, вызванные нарушением Абонентом настоящего пункта Правил, возмещать Оператору вызванные таким нарушением убытки.

3.1.23. Обеспечивать ограничение доступа третьих лиц к оборудованию Оператора, предоставленному Абоненту в пользование.

3.1.24. При нестандартном подключении к сети Оператора до начала производства работ оплатить стоимость работ Оператора согласно смете расходов и обеспечить получение согласия у владельцев помещений и (или) зданий, в которых они будут производиться, на безвозмездное использование Оператором общего имущества и всех необходимых разрешений для проведения работ Оператором в том числе, но не ограничиваясь: на проведение работ по размещению магистрального кабеля, оптического кабельного ввода, размещению оборудования, эксплуатации оборудования и кабельных линий в данном помещении и (или) здании, работ по подключению и обслуживанию оборудования и кабельных линий Оператора, на технологическое присоединение к электрическим сетям многоквартирного дома, обеспечение доступа к электроэнергии во вводно-распределительном устройстве (ВРУ).

3.1.25. Обеспечить доступ сотрудникам Оператора к объекту Абонента для выполнения работ по подключению к услугам в соответствии с условиями Заказа.

3.1.26. При наличии жалоб, претензий (далее- претензия) направлять их в адрес Оператора в письменном виде почтой России и/или курьером по почтовому адресу Оператора, указанному в Договоре-Заказе и/или по месту нахождения Оператора. Направление Абонентом претензии в адрес Оператора иным способом не является подтверждением соблюдения досудебного претензионного порядка со стороны Абонента.

3.1.27. При поступлении запроса от Оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных Абонента сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, осуществить подтверждение персональных данных путем представления Оператору связи документа, удостоверяющего личность.

3.2. Абонент имеет право:

3.2.1. На устранение неисправностей, препятствующих пользованию услугами, в соответствии с Договором-Заказом и настоящими Правилами.

3.2.2. Назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых Абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг.

3.2.3. По предварительному письменному заявлению или при обращении на горячую линию Оператора, после подтверждения его идентификационных данных, или иным способом, предусмотренным Правилами, Договором-Заказом приостановить оказание услуг и в дальнейшем при необходимости получить доступ к сети вновь при условии сохранения абонентской линии.

3.2.4 Абонент вправе в любое время на основании предварительно письменного заявления в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Заявление на расторжение абонент может направить на электронную почту провайдера abonotdel@telenettv.ru или явиться в места работы с абонентами Оператора. Обязательным условием является сообщение Абонентом оператору информации, необходимой /достаточной для идентификации Абонента. Расторжение договора происходит при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг на дату прекращения предоставления услуг по договору. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к услуге в соответствии с действующими тарифами и акции.

Подписывая Договор-Заказ, Наряд на подключение и иные документы при необходимости, абонент подтверждает, что уведомлен о следующем: в случае расторжения договора по инициативе Абонента или одностороннего отказа от исполнения договора Абонентом до истечения 12 (двенадцати) месяцев с даты подключения, Абонент возмещает Оператору фактические расходы Оператора, непосредственно связанные с подключением Абонента к сети связи в соответствии с Тарифами на подключение и условиями акции, действующими на момент подписания Договора-Заказа, по каждой услуге.

Оплата производится Абонентом в день прекращения действия Договора-Заказа, в том числе при подаче им заявления о расторжении Договора-Заказа. При исчислении срока в 12 месяцев период приостановления действия договора не учитывается.

3.2.5 Абонент может изменить выбранный тарифный план по услуге доступа к сети Интернет по предварительному письменному заявлению, а также при обращении на горячую линию Оператора, после подтверждения его идентификационных данных или в личном кабинете (при наличии такой возможности у Оператора). Изменение тарифного

плана возможно после окончания периода действия/месяца текущего тарифного плана. При этом, до окончания периода действия/месяца тарифного плана возможен досрочный переход на тарифный план с большей скоростью при положительном остатке на лицевом счете по договору в размере не менее одной абонентской платы по тарифному плану с большей скоростью, согласно действующему прейскуранту Оператора.

3.3. Абонент, подписывая Договор-Заказ, в целях оказания услуг по такому договору выражает своё согласие на безвозмездное использование Оператором общего имущества многоквартирного дома, указанного в Договоре-Заказе, в том числе на проведение работ по эксплуатации оборудования и кабельных линий в данном доме, работ по подключению и обслуживанию оборудования и кабельных линий Оператора, на технологическое присоединение к электрическим сетям многоквартирного дома, на размещение оборудования Оператора, на размещение рекламы и иных информационных сообщений, обеспечение доступа к электроэнергии во вводно-распределительном устройстве (ВРУ).

3.4. Абонент, подписывая Договор-Заказ, выражает свое согласие на получение по контактам (в том числе, не ограничиваясь, на Абонентский номер с учетом положений раздела 5 Правил), указанным в Договоре-Заказе, СМС-сообщений, а также звонков с информацией, сообщаемой Оператором в целях исполнения договора (о задолженности и др.), и сведений информационно-рекламного характера об услугах и товарах Оператора, а также об услугах и товарах партнеров Оператора (далее в Правилах и Договоре совместно именуемые – рассылка). Указанное в настоящем пункте Правил согласие действует бессрочно и может быть отозвано Абонентом путём направления письменного заявления Оператору по адресу: 443125, г Самара, ул. Ново-Садовая, 329, либо путём подачи письменного заявления в офисе Оператора.

3.5. Абонент, подписывая Договор-Заказ, выражает свое согласие на предоставление третьим лицам сведений об абоненте, указанных в Договоре-Заказе, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, с целью информационного обмена между Оператором и государственными органами, органами местного самоуправления, по проведению определенных мероприятий, необходимых для определения права на назначение и предоставление субсидии и прочих выплат и компенсаций.

3.6. В целях исполнения настоящих Правил и Договора-Заказа Оператор вправе обрабатывать персональные данные иных лиц, связанных с исполнением Договора-Заказа (далее – «субъекты»). Порядок обработки персональных данных Абонента устанавливается Политикой конфиденциальности, размещенной на официальном сайте Оператора <https://telenettv.ru>.

Раздел 4. Стоимость услуг и порядок расчетов

Перечень услуг указывается в Договоре-Заказе. Полная информация о возможности предоставления услуг и их перечне указывается на информационных ресурсах Оператора.

4.1. Оплата услуг производится Абонентом в порядке предоплаты по тарифам, ценам Оператора, действующим на дату оказания услуг и размещенным на Сайте, если иное не предусмотрено прейскурантом Оператора и/или Правилами. В Договоре-Заказе указываются тарифы, цены на услуги, действующие на дату его подписания.

Если подключение Абонента к сети Оператора является нестандартным и требует согласования дополнительных условий оказания услуг, Стороны в дополнение к Договору-Заказу подписывают Акт разграничения ответственности, а также соответствующую Смету затрат.

В указанную смету не включаются расходы на материалы и работы по прокладке кабельных трасс внутри самого объекта Абонента, установку программного обеспечения, а также выполнение иных дополнительных работ и услуг. Оплата таких исключенных из сметы видов работ производится отдельно, на основании действующего прейскуранта Оператора.

4.2. Стоимость оказываемых услуг, выполняемых работ определяется действующим прейскурантом (в т.ч. тарифами) Оператора. Услуги и работы, не вошедшие в прейскурант, являются договорными и реализуются по ценам, указанным Оператором в Договоре-Заказе или дополнительных соглашениях к нему. Порядок, срок и форма расчетов, расчетный период установлены условиями тарифных планов, настоящим Разделом Правил, Договором-Заказом.

В настоящем разделе Правил под терминами понимается:

- «жилое помещение многоквартирного дома» (квартира) - структурно обособленное помещение в многоквартирном доме, которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания физических лиц (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства). Многоквартирным домом признается совокупность двух и более квартир, имеющих помещения общего пользования в таком доме;
- «единый лицевой счет» - (далее также «ЕЛС») – один лицевой счет по Договору-Заказу Абонента, предназначенный для оплаты всех услуг/работ по договору. Номер ЕЛС совпадает с номером договора на оказание услуг связи.

4.2.1. Абонент обязан вносить платежи в порядке и в сроки, указанные в Договоре-Заказе, Правилах и условиях тарифных планов. Поступившие платежи Абонента распределяются в следующем порядке:

- в первую очередь для оплаты стоимости монтажных работ (услуг), стоимости подключения и иных услуг;
- во вторую очередь для погашения задолженности Абонента (при ее наличии);
- в третью очередь для оплаты услуг, потребленных и не оплаченных в прошедшем месяце;
- в четвертую очередь в счет авансовых платежей абонентских плат за услуги в текущем месяце;
- в пятую очередь в счет платежей за услуги, доступ к которым осуществляется при положительном балансе;
- в шестую очередь в счет иных платежей.

Платежи производятся путем внесения денежных средств на лицевой счет через пункты приема платежей, перечень которых размещен на Сайте. В случае оплаты платежей с привлечением третьих лиц (в том числе при посредстве банков, через платежные терминалы, системы Интернет-платежей) датой оплаты является дата поступления денежных средств на расчетный счёт Оператора.

Стороны дополнительно согласовали, что поступившие платежи по договору, предусматривающему несколько услуг, денежные средства списываются одновременно за все услуги, оказываемые по договору.

Если на момент наступления дня активации услуг на ЕЛС не окажется достаточного количества денежных средств для активации услуг, то списание за услуги по тарифному плану будет произведено в размере ежемесячной абонентской платы в минус, а при не пополнении ЕЛС и в следующем расчетном периоде, абонентская плата будет списываться только за услуги кабельного телевидения (плата взимается в размере тарифа согласно прейскуранту оператора, действующему на момент оказания услуг, из-за недостаточности средств для списания полной абонентской платы).

Для возобновления всех услуг по тарифному плану в рамках одного ЕЛС возможен только при погашении задолженности и оплате полной стоимости услуг на ЕЛС в новый расчетный период.

4.2.2. Основанием для оплаты (выставления счета Абоненту) за предоставленные услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных им услуг связи (далее – биллинг). Информация, полученная из биллинга, размещается Оператором в личном кабинете и является достаточным основанием для проведения взаиморасчетов между Оператором и Абонентом. Неполучение Абонентом счета не освобождает Абонента от обязанности по оплате.

4.2.3. Оператор вправе устанавливать и изменять тарифы и акции на услуги в одностороннем порядке с извещением Абонента в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в сети «Интернет» и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов, если иной порядок не предусмотрен Правилами или законодательством РФ.

4.2.4. При изменении Оператором тарифных планов и акций в соответствии с настоящими Правилами, Договором-Заказом, предварительно внесенная Абонентом абонентская плата в одностороннем порядке пересчитывается Оператором согласно измененному прейскуранту, действующему на момент оказания услуг, если иное не предусмотрено Договором-Заказом, Правилами, акциями или маркетинговыми исследованиями Оператора.

4.2.5. Стоимость подключения к сети Интернет:

4.2.5.1. Жилых помещений в домах с существующей ДРС: в момент подключения при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии абонентской линии) Оператор осуществляет прокладку абонентской линии (кабельную разводку) для одного Ethernet порта оборудования Абонента (одно рабочее место) от коммутатора Оператора на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект. Абонентская линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по Договору-Заказу передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные

дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

4.2.5.2. Подключение к сети Интернет (услуги Интернет). В подключение к сети Интернет входит прокладка абонентской линии на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

4.2.6. Стоимость подключения к сети кабельного телевидения:

4.2.6.1. Жилых помещений в домах с существующей ДРС: в момент подключения при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии Подъездной линии) Оператор осуществляет прокладку Подъездной линии (кабельную разводку) от оборудования Оператора до одного (первого) телевизионного приемника на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект и настройку 1 телевизионного приемника в автоматическом режиме. Подъездная линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по Договору-Заказу передается Абоненту в пользование. Стоимость работ и материалов по прокладке Абонентской сети и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

4.2.6.2. Подключение к сети кабельного телевидения (услуги Телевидение). В подключение к сети кабельного телевидения входит прокладка абонентской линии на расстоянии не более 1 метра от активного оборудования Оператора и настройка 1 телевизионного приемника в автоматическом режиме. Стоимость работ и материалов по прокладке кабельной линии внутри объекта, настройка 2-х и более телевизионных приемников, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

4.2.7. Стоимость подключения к сети связи (в зависимости от услуг связи, выбранных Абонентом в Договоре-Заказе):

В момент подключения при необходимости (в т.ч. при неработоспособности/отсутствии абонентской линии) Оператор осуществляет прокладку абонентской линии (кабельную разводку) на объекте абонента на расстоянии не более 1 метра от ввода в объект. Абонентская линия является собственностью Оператора и на период оказания услуг связи по договору передается Абоненту в пользование. Стоимость подключения включает:

- и/или предоставление доступа к сети Интернет по абонентской линии;
- и/или предоставление доступа к сети кабельного телевидения по абонентской линии и настройку 1 (одного) телевизионного приемника в автоматическом режиме;

Стоимость работ и материалов по прокладке абонентской линии внутри объекта, настройка программного обеспечения и иные дополнительные услуги не входят в стоимость подключения, оказываются по договоренности Сторон и оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

4.3. Сроки оплаты.

4.3.1. Абонент осуществляет платежи по договору в следующие сроки:

1) за услуги связи для договоров, предусматривающих ЕЛС - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства заблаговременно до 1-ого числа расчетного месяца в размере не менее суммы абонентской платы, установленной тарифом Оператора.

Расчетным периодом является календарный месяц (с первого по последнее число). Исключение составляют первый месяц оказания услуг. Если абонент активировал услугу не с первого числа, абонентская плата за этот месяц списывается пропорционально количеству оставшихся дней до конца месяца в соответствии с выбранным тарифом. Оплата вносится на ЕЛС в день начала оказания услуг.

День начала оказания услуг – день подключения к услугам.

2) за услуги связи для договоров, предусматривающих ЕЛС - с посуточной тарификацией - авансовый платеж в соответствии с условиями тарифного плана. Абонент вносит денежные средства в день начала оказания услуг в расчетном периоде;

Расчетным периодом является один календарный день.

Абонентская плата за этот день списывается пропорционально количеству дней в месяце в соответствии с выбранным тарифом.

День начала оказания услуг – день подключения к услугам.

Плата за пользование социально - значимых интернет – ресурсов не взимается.

3) стоимость услуг по подключению к сети связи для договоров, предусматривающих ЕЛС, оплачивается единовременным платежом в день начала оказания услуг.

Стоимость подключения дополнительных услуг связи оплачивается на единый лицевой счет заблаговременно до дня начала оказания данных услуг. Сумма платежей определяется действующим прейскурантом Оператора и Договором-Заказом.

День начала оказания услуг – день подключения к услугам.

4) за иные работы /услуги – оплачивается на единый лицевой счет по договору в день подписания Наряда на подключение соответствующей услуги связи и Акта-Квитанции на выполнение платных работ. Работы оплачиваются только единовременным платежом, услуги могут предусматривать как единовременный платеж/списание, так и ежемесячную абонентскую плату.

Расчетный период – один календарный месяц.

4.5. Информация о состоянии лицевого счета и детализация полученных Абонентом услуг размещается Оператором в личном кабинете за период не менее 6 месяцев в следующем виде:

1) за услуги Интернет - по денежным средствам: приход, наработка, расход, исходящий остаток;

2) за услуги кабельного телевидения – по денежным средствам: приход, наработка, расход, исходящий остаток.

По усмотрению Оператора и при наличии технической возможности в личном кабинете может указываться дополнительная информация.

4.5.1. Абонент осознает и безоговорочно принимает следующие условия:

а) Любое лицо, авторизовавшееся в системе или получившее доступ к услугам с использованием учетных данных, выданных Абоненту во исполнение договора, идентифицируется Оператором как сам Абонент. В связи с этим на Абонента возлагается полная ответственность перед Оператором и третьими лицами за любые действия, совершенные с использованием его учетных данных иными лицами;

б) В силу норм действующего законодательства РФ Оператор не обладает полномочиями и не обязан осуществлять розыск или установление личностей третьих лиц, неправомерно использующих учетные данные Абонента (в том числе для целей освобождения Абонента от ответственности, предусмотренной подпунктом «а» настоящего пункта). Для восстановления и защиты своих нарушенных прав Абонент вправе самостоятельно обращаться в компетентные правоохранительные органы.

4.6. Перерасчет абонентской платы

Перерасчет абонентской платы осуществляется на основании письменного заявления Абонента в ситуациях, когда перерывы в оказании услуг не были предусмотрены условиями Договора-Заказа и/или Правил.

При этом время, затраченное на аварийно-восстановительные и плановые работы, а также на регламентные перерывы в трансляции и ретрансляции сигналов, которые проводятся передающими центрами, вещателями, иными операторами связи или непосредственно Оператором, не признается нарушением условий договора. Следовательно, такие периоды не являются основанием для перерасчета или возврата абонентской платы

4.8. Возобновление доступа к услугам после их приостановления, вызванного образованием задолженности по договору, осуществляется исключительно при выполнении следующих условий: полного погашения суммы долга перед Оператором, а также своевременного внесения абонентской платы в сроки, установленные настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

4.9. При полном или частичном отказе Абонента от исполнения Договора-Заказа после того, как доступ к услугам был ему открыт, уплаченные Абонентом денежные средства подлежат возврату. При этом из возвращаемой суммы удерживаются фактические расходы Оператора, понесенные на обеспечение доступа к услугам и их оказание Абоненту, в соответствии с условиями настоящих Правил.

4.10. Оператор оставляет за собой право изменить условия архивного тарифного плана путем размещения информации на Сайте. Предложением Оператора об изменении договора, настоящих Правил является опубликование текста изменений соответствующего документа на Сайтах Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

Принятием Абонентом предложения, указанного в настоящем пункте Правил, являются конклюдентные действия:

- по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу,
- или выполнение иных действий, указанных Оператором в опубликованном тексте изменений.

Раздел 5. Условия предоставления услуг по телефону управления услугами - номер Абонента.

Полная информация о возможности предоставления услуг и их перечне предоставляется Абоненту по телефону и (или) на интернет-ресурсах Оператора.

5.1. Телефон управления услугами - номер Абонента, позволяет получать справочно-информационные услуги, а также выполнять иные действия, предусмотренные настоящими Правилами по телефону Оператора.

5.2. Телефон управления услугами – номер Абонента – физического лица, указанный в Договоре-Заказе, предназначенный для идентификации Абонента в системе Оператора. При подключении Телефона управления услугами Абонент обязуется указать актуальный принадлежащий Абоненту номер телефона (далее – Абонентский номер).

Абонент вправе изменить Телефон управления услугами следующими способами:

- в личном кабинете на сайте www.telenettv.ru

- позвонив в справочную службу Оператора.

Обязательным условием для изменения Телефона управления услугами является сообщение Абонентом Оператору информации необходимой/достаточной для идентификации Абонента.

Такой информацией является верный ответ Абонента в совокупности на 3 нижеуказанных пункта:

1) Номер Договора-Заказа;

2) Ф.И.О. Абонента;

3) Паспортные данные Абонента по договору;

Лицо, предоставившее информацию по 3 (трем) вышеперечисленным пунктам, идентифицируется Оператором как Абонент.

5.3. Указывая Абонентский номер и подключая Телефон управления услугами в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил, Абонент подтверждает, что:

- договор на оказание услуг связи по Абонентскому номеру заключен с Абонентом и все необходимые согласия, в том числе на отправку и получение информации, предусмотренной телефоном управления услугами, получены Абонентом;

- данный Абонентский номер принадлежит на праве владения/пользования Абоненту и используется исключительно Абонентом и не передан во владение/пользование третьим лицам.

5.3.1. Оператор вправе направлять на указанный в Договоре-Заказе Абонентский номер информацию, связанную с исполнением/изменением договора, а также информацию, предоставляемую при справочно-информационном обслуживании. Такая информация в случае ее направления Оператором по Абонентскому номеру, указанному в Договоре-Заказе, считается полученной Абонентом.

5.3.2. В случае утраты права пользования/владения Абонентским номером Абонент обязуется не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня наступления указанных событий сообщить Оператору об утрате такого права в отношении Абонентского номера. В случае нарушения Абонентом настоящего пункта информация считается полученной Абонентом.

5.3.3. Указывая Абонентский номер, Абонент гарантирует, что он обладает законными правами на такой Абонентский номер и его указание не нарушает права третьих лиц, требования законодательства, в том числе о персональных данных и о связи.

5.3.4. Подключая Телефон управления услугами, Абонент выражает согласие на получение на подключенный к данному сервису Абонентский номер СМС-сообщений от имени официального сообщества Оператора, а также звонков с информацией, сообщаемой Оператором в целях исполнения договора (о задолженности и др.), и сведений информационно -рекламного характера об услугах Оператора.

5.3.5. Абонент вправе отозвать данное согласие путём подачи письменного заявления в местах работы с абонентами (офисе) Оператора или путём направления письменного заявления Оператору по адресу: 443125, г. Самара, ул. Ново-Садовая, д. 329.

5.3.6. Абонент может указывать в Телефоне управления услугами только один уникальный Абонентский номер.

Указанный абонентский номер должен быть зарегистрирован за данным Абонентом на основании договора об оказании услуг связи, заключенного с мобильным оператором связи. В случае указания Абонентом номера телефона, владельцем которого по договору он не является, Абонент несет полную ответственность за все действия, совершенные с использованием данного номера, а также за возможные убытки, причиненные Оператору или третьим лицам.

Предоставление Оператором справочно-информационных услуг, а также совершение иных юридически значимых действий по телефону предоставления услуг, осуществляются исключительно после успешной идентификации Абонента Оператором путем проверки предоставленных Абонентом сведений по 3 (трем) обязательным пунктам, указанным в настоящих Правилах.

5.3.7. В случае выявления совпадения одного абонентского номера по 2 (двум) и более договорам, Оператор вправе в одностороннем порядке подключить данный номер к Системе по договору, дата заключения которого является наиболее поздней. В отношении договоров, заключенных в более раннюю дату, Оператор осуществляет проверку актуальности сведений путем направления Абоненту соответствующего запроса или совершения исходящего вызова на указанный абонентский номер.

5.3.8. Допускается указание Абонентом одного и того же абонентского номера при заключении других договоров с Оператором. При этом для прохождения процедуры идентификации в Системе Абонент обязан предоставить персональные данные и сведения, соответствующие именно тому договору, в отношении которого запрашивается обслуживание или совершаются действия.

5.4. Перечень справочных услуг, предоставляемых Оператором по телефону управления услугами и выполнения иных действий по договору.

Услуги предоставляются при действующем (не расторгнутом) договоре на соответствующую услугу в справочно-информационной службе:

5.4.1. Персональные данные Абонента:

- ФИО Абонента (на кого заключен договор);
- адрес подключения и установки абонентского оборудования;
- контактные телефоны.

5.4.2. Получение общей информации по договору/дополнительных услугах

По всем видам услуг:

- номер договора;
- дата заключения договора;
- адрес подключения услуги;

- статус договора (активен, приостановлен, отключен, расторгнут);
- тарифный план (действующий на дату запроса);
- обращения с регистрацией в системе Оператора (звонки, заявки);
- сверка/выдача пароля для доступа в личный кабинет (после дополнительной сверки паспортных данных Абонента).

Получение информации о балансе лицевого счета по всем видам услуг:

- исходящий остаток (на дату запроса);
- приход денежных средств (дата зачисления денежных средств, пункт приема платежей, зачисленная сумма);
- расход денежных средств (консультация по списанию денежных средств: за что была списана сумма, дата списания, сумма списания денежных средств);
- о рекомендуемой сумме к оплате за услугу(и);
- состояние лицевого счета: предоставление данных о текущем балансе, наличии задолженности или переплаты;
- порядок расчетов: разъяснение способов, мест и сроков оплаты услуг, а также порядка списания средств.

По услуге доступа к сети Интернет:

- смена тарифного плана (дата смены, с какого на какой был изменен);
- активация дополнительной(ых) услуг(и) (дата активации, до какого числа активирована услуга(и));
- сверка/ выдача логина и пароля по договору и дополнительным услугам (после дополнительной сверки паспортных данных Абонента);
- техническая поддержка: консультации при возникновении проблем с интернетом или при настройке оборудования (роутера и т.д).
- сведения о характере и сроках устранения аварийных ситуаций на сети.
- порядок предоставления обещанного / доверительного платежа (временное зачисление средств на счет для возобновления связи при отрицательном балансе).
- добровольная приостановка услуг, согласно прейскуранту Оператора.

По услуге доступа к сети кабельного телевидения:

- предоставление информации о наличии дополнительного соглашения на услугу ЦТВ, дате подключения услуги;
- предоставление информации о количестве карт условного доступа, количества цифровых пакетов, подключенных на этих картах, стоимость цифровых пакетов;
- подключение, отключение цифровых пакетов;
- смена тарифного плана (дата смены, с какого на какой был изменен);
- добровольная приостановка договора, согласно прейскуранту Оператора;
- правила подключения, технические требования к оборудованию и параметры настройки каналов, подключенных в соответствии с Тарифным планом.

5.4.3. Получение информации об объеме оказанных услуг

По услуге доступа к сети Интернет:

- начисление абонентской платы (сумма начислений, за какой период времени);

Детализация:

- количество сессий на дату запроса;
- наличие текущей сессии;
- сброс зависшей сессии.

По услуге доступа к сети кабельного телевидения:

- начисление абонентской платы (сумма начислений, за какой период времени);

Детализация:

- подключённые цифровые пакеты (дата оформления/изменения стоимости цифровых пакетов).

5.5. Перечень действий по договору, возможность совершения которых доступна по телефону управления услугами:

- добавление, изменение контактных телефонов абонента в учетной системе Оператора.
- смена тарифного плана
- добровольное приостановление и возобновление действия договора согласно Прейскуранту Оператора
- обещанный / доверительный платеж (временное зачисление средств на счет для возобновления связи при отрицательном балансе).
- возможность восстановить пароль к личному кабинету Абонента по договору на услуги связи Оператора.

- возможность получить имя пользователя и пароль для выхода в Интернет по договору.

- возможность совершать действия с договором (при наличии соответствующей оферты), а именно, заключение дополнительных соглашений, иных изменений условий договора.

5.6. Абонент выражает согласие на получение массовых и (или) автоматических телефонных вызовов от Оператора на указанный Абонентом Телефон управления услуг. Указанное согласие действует до момента его отзыва Абонентом.

5.7. Оператор рассматривает обращения Абонентов по получению справочно-информационных услуг, выполнению иных действий по договору, предусмотренных настоящими Правилами, рассмотрению обращений иного характера, поступивших на электронную почту Оператора abonotdel@telenettv.ru в виде цифровой копии бумажного документа, подписанного Абонентом (отсканированного документа), в случае возможности идентификации Оператором Абонента по представленным Абонентом сведениям о Ф.И.О., о реквизитах документа, удостоверяющего личность, и номере договора.

Раздел 6. Условия предоставления услуг доступа к сети Интернет

Схема типового подключения Абонентской сети (Рисунок 1)

(Услуга предоставляется только при наличии технической возможности).

6.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор оказывает Абоненту услуги доступа к сети Интернет. Адрес(а) установки пользовательского (оконечного) оборудования указываются в Договоре-Заказе.

6.2. Основные термины и понятия

Сеть - система доступа к сети Интернет в составе технологического оборудования Оператора до подъездной линии, предназначенная для оказания услуг связи, ответственность за надлежащее техническое состояние которой несет Оператор.

Помещение Абонента (Объект) – жилое помещение, принадлежащее Абоненту на праве собственности или находящееся во владении/пользовании (в том числе по договору аренды, социального найма), а также помещения, являющиеся общим имуществом в многоквартирном доме.

Подъездная линия - кабельная линия от абонентского ответвителя до абонентского соединителя (при его наличии), находящаяся в собственности Оператора, переданная Абоненту в пользование на период действия договора.

Абонентская сеть – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий от абонентского соединителя до Абонентского оборудования.

Абонентская линия – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, состоящая из Подъездной линии и Абонентской сети, ответственность за надлежащее техническое состояние которой со дня предоставления доступа к сети несет Абонент.

Абонентская плата – установленная сумма платежей Абонента за месяц, независящая от объема фактически полученных Услуг.

Техническая возможность предоставления доступа к Сети – наличие и надлежащее техническое состояние Абонентской сети и Абонентского оборудования, отвечающее техническим характеристикам, при условии присоединения к Сети подъезда здания, в котором расположена квартира Абонента.

Услуги доступа к сети Интернет предоставляются на одной абонентской сети.

6.3. Технические характеристики услуги:

Протокол передачи данных – Ethernet, протоколы семейства 802.11.

Абонентский интерфейс:

1) сетевой интерфейс оборудования Абонента (сетевая плата, сетевой порт маршрутизатора или коммутатора и т.п.) с 8P8C разъёмом при подключении с помощью кабеля «витая пара», поддерживающий работу по протоколу Fast Ethernet 100BASE-TX или Gigabit Ethernet 1000BASE-T. Сетевой интерфейс, работающий по протоколу Gigabit Ethernet 1000BASE-T должен поддерживать функцию автоопределения протокола Ethernet, в том числе протокола Fast Ethernet 100BASE-TX;

Описание абонентской линии - кабель «витая пара» (UTP) категории 5 или 5е, раскроссированный в 8P8C розетку, или обжатый 8P8C коннектором по схеме EIA/TIA-568A либо EIA/TIA-568B.

Иные характеристики услуги (в том числе полоса пропускания) указаны в Заказе, прейскуранте Оператора.

Абонентское оборудование должно поддерживать установку соединения по протоколу PPPoE.

6.3. Для получения услуг Оператор предоставляет Абоненту Карту учетных данных с указанием Имени пользователя и пароля. На время сеанса доступа Абонент получает временный IP-адрес, если иное не предусмотрено преискурantom, Договором-Заказом.

6.4. Абонент обязуется:

6.4.1. Самостоятельно нести ответственность за причинение вреда третьему лицу вследствие использования доступа к сети Интернет, а также самостоятельно нести риск причинения Абоненту вреда третьим лицом при использовании доступа к сети Интернет.

6.4.2. Осуществлять работу в сети по предоставленному каналу связи не более чем с одного физического адреса (MAC адреса) одновременно.

6.4.3. Не осуществлять действия, направленные на уничтожение (либо вмешательство в работу) программного обеспечения и оборудования Оператора или других абонентов, пользователей (как-то: рассылка компьютерных вирусов, несанкционированный доступ к программному обеспечению, уничтожение защиты программного обеспечения, подмена IP-адресов, ограничение доступа к сети других пользователей и служб и т.п.).

6.5. Ответственность Сторон.

6.5.1. Оператор не несет ответственности за некачественное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, скорость доступа к отдельным сегментам сети Интернет, доставку информации и ее конфиденциальность при работе Абонента в сети Интернет, возникшие не по вине Оператора, поскольку сеть Интернет является добровольным объединением различных сетей. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

6.5.2. Оператор не несет ответственности за сетевую активность программного обеспечения пользовательского оборудования Абонента (компьютеров, роутеров и пр.).

6.5.3. Оператор не несет ответственность за фактически наработанный Абонентом трафик с момента входа Абонента в сеть Интернет (либо с момента обновления сервера статистики Оператора), до каждого следующего обновления сервера статистики Оператора.

6.5.4. При несанкционированном доступе третьих лиц к услуге по учетным данным Абонента, Абонент возмещает стоимость фактически оказанных по учетным данным Абонента услуг в процессе несанкционированного доступа. Достаточным основанием для указанного возмещения будет являться информация биллинга.

6.5.5. С момента получения присвоенных учетных данных Абонент несет ответственность за их конфиденциальность, несанкционированное использование. Установление соединения между оборудованием Абонента и оборудованием Оператора посредством присвоенных Абоненту учетных данных подтверждает, что Абонент получил и использует указанные в настоящем пункте учетные данные.

6.6. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607.

Раздел 7. Условия предоставления услуг доступа к сети кабельного телевидения

Схема типового подключения Абонентской сети (Рисунок 1)

(Услуга предоставляется только при наличии технической возможности).

7.1. В рамках договора на оказание услуг связи Оператор оказывает Абоненту услуги доступа к сети кабельного телевидения. Адрес(а) установки пользовательского (оконечного) оборудования указываются в Договоре-Заказе.

7.2. Основные термины и понятия

Сеть - система кабельного телевидения в составе технологического оборудования Оператора до абонентского отвода включительно, предназначенная для ретрансляции телеканалов, ответственность за надлежащее техническое состояние которой несет Оператор.

Помещение Абонента (Объект) – жилое помещение, принадлежащее Абоненту на праве собственности или находящееся во владении/пользовании (в том числе по договору аренды, социального найма), а также помещения, являющиеся общим имуществом в многоквартирном доме.

Подъездная линия - кабельная линия от абонентского отвода ответвителя до абонентского соединителя, находящаяся в собственности Оператора, переданная Абоненту в пользование на период действия договора.

Абонентская сеть – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий от абонентского соединителя до телевизионного (-ых) приемника (-ов) Абонента.

Абонентская линия – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, состоящая из Подъездной линии и Абонентской сети, ответственность за надлежащее техническое состояние которой со дня предоставления доступа к сети несет Абонент.

Абонентская плата – установленная сумма платежей Абонента за месяц, независящая от объема фактически полученных Услуг.

Техническая возможность предоставления доступа к Сети – наличие и надлежащее техническое состояние Абонентской сети и телевизионного приемника, принимающего сигналы всех ТВ каналов в частотном диапазоне от 48 до 862 МГц, при условии присоединения к Сети подъезда здания, в котором расположена квартира Абонента.

Услуги доступа к сети кабельного телевидения предоставляются на одном абонентском отводе ответвителя.

7.3. Оператор обязуется:

7.3.1. Произвести монтаж Подъездной линии в соответствии с Техническими условиями Оператора. Произвести тестирование Абонентской линии в соответствии с Техническими условиями Оператора.

7.3.2. При положительном результате тестирования осуществить подключение Абонентской сети и настройку 1 (Одного) телевизионного приемника в автоматическом режиме.

7.4. Оператор вправе:

7.4.1. Для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи допускать технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телерадиопрограмм не чаще 1 раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 часов.

7.4.2. Изменять перечень ретранслируемых каналов путем уведомления Абонента в местах работы с абонентами, через средства массовой информации и (или) Сайт не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений. Дополнение перечня

ретранслируемых каналов изменением не является и осуществляется Оператором по собственному усмотрению без предварительного уведомления Абонента.

7.5. Абонент обязуется:

7.5.1. После подключения к Сети, при необходимости, самостоятельно настроить (перенастроить) телевизионный(ые) приемник(и) на ретранслируемые каналы.

7.5.2. Не производить самовольных подключений, не предоставлять абонентскую линию третьим лицам, не создавать помех теле-, радиовещанию, не проводить самостоятельно ремонтные работы оборудования и линий связи Оператора.

7.5.3. Не изменять абонентскую линию без письменного согласования с Оператором.

7.5.4. В случае вмешательства в произведенные Оператором настройки пользовательского (оконечного) оборудования Абонента на ретранслируемые Оператором каналы самостоятельно производить перенастройку.

7.5.5. Не производить подключений к абонентской линии дополнительных абонентских устройств.

7.6. Ответственность сторон

7.6.1. Оператор не несет ответственность за:

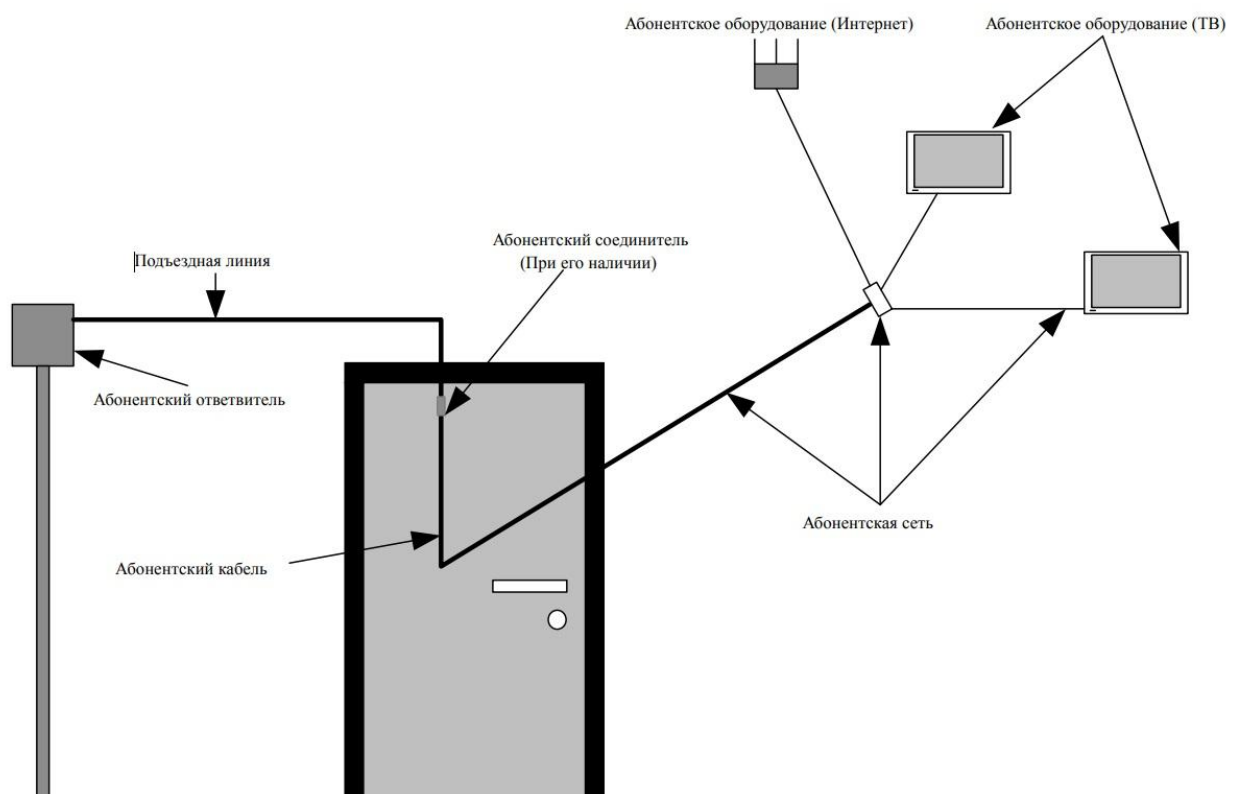
- ущерб, причиненный Абоненту не по вине Оператора, в частности в случаях: механического повреждения элементов Абонентской линии; изменении Абонентом Абонентской линии; подключение к абонентской линии устройств, не предназначенных для получения Услуг; отключения и/или сбоя электропитания оборудования Оператора/Абонента, отключения и/или сбоя электропитания объекта Абонента и/или здания, в котором расположено оборудование Оператора; пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения оборудования, линий связи и т.д.;
- качество услуг в случае, если Абонент подключен по его желанию посредством существующей у него абонентской разводки;
- содержание ретранслируемых телепрограмм.

7.6.2 Ретрансляция телепрограмм по Сети может быть приостановлена при возникновении форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, решение вышестоящих организаций, исключающих возможность исполнения условий договора, создание со стороны третьих лиц препятствий, исключающих возможность ретрансляции, включая физические, топографические, природные явления и др.).

7.7. Предоставление доступа к Сети вновь в случае приостановления оказания услуг в случае нарушения Абонентом условий договора (в т.ч. в связи с возникновением задолженности) производится при условиях полного погашения задолженности Абонента перед Оператором, сохранения целостности Абонентской линии.

7.8. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 № 783.

Схема типового подключения Абонентской сети (Рисунок 1)



Раздел 8. Условия предоставления платных цифровых пакетов к услуге доступа к сети кабельного телевидения

(Услуга предоставляется при наличии технической возможности).

8.1. Основные термины и понятия

Сеть - технологическая система Оператора, включающая в себя средства и линии связи и предназначенная для ретрансляции телеканалов, ответственность за надлежащее техническое состояние которой несет Оператор.

Карта условного доступа (далее также КУД) - специализированный микропроцессорный модуль, индивидуализирующий Абонента и обеспечивающий ему доступ к Услугам цифрового телевидения. КУД является имуществом Оператора и не переходит в собственность Абоненту.

Цифровой приемник/модуль - специализированная ЭВМ, позволяющая при введении Карточки условного доступа Абонента преобразовать цифровой сигнал пакетов (в соответствии с Абонентской подпиской) Сети Оператора в видеосигнал, распознаваемый телевизионным приемником Абонента.

Пакет - предлагаемый Оператором набор телевизионных каналов.

Цифровые пакеты – пакеты, выбранные Абонентом на определенный период времени.

Абонентская плата за цифровые пакеты – сумма платежей Абонента за период действия цифровых пакетов согласно прейскуранту Оператора, не зависящая от объема фактически полученных Услуг цифрового телевидения.

Технической возможностью предоставления Услуг цифрового телевидения является наличие исправного, совместимого с системой условного доступа Оператора цифрового приемника и телевизора с низкочастотным входом или цифрового модуля и телевизора со встроенным цифровым тюнером, а также наличие действующего договора на услуги кабельного телевидения Оператора в точке подключения цифрового приемника/модуля при условии доступа к Сети кабельного телевидения Оператора в точке подключения приемника (в соответствии с техническими условиями по подключению абонентов к Сети кабельного телевидения Оператора).

Инсталляция услуги – настройка системы доступа к услуге для работы с Карточкой условного доступа Абонента, включая подготовку и ввод данных Абонента в базу Оператора.

8.2. Оператор обязуется:

8.2.1. Для получения услуги предоставить Абоненту в пользование КУД на период действия договора непосредственно после оплаты Абонентом Инсталляции услуги по каждой КУД.

8.2.2. Заменить утраченные Абонентом КУД в течение срока действия договора, при условии возмещения Абонентом учетной стоимости КУД согласно действующему прейскуранту Оператора, при этом данная КУД не переходит в собственность Абонента.

8.2.3. Заменить Абоненту дефектную КУД, при условии возврата неисправной КУД без явно выраженных признаков потери товарного вида (надписи, рисунки, изгибы, порезы и т.п.), а в случае последующей замены – дополнительно при условии отсутствия признаков внешнего электротехнического и температурного (за пределами рабочей температуры цифрового приемника/модуля) воздействия на электронный модуль КУД.

8.2.4. Оператор вправе изменять Пакеты, их состав и стоимость путем уведомления Абонента в местах работы с абонентами, через средства массовой информации и (или) Сайт не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения изменений. Дополнение Пакетов изменением не является и осуществляется Оператором по собственному усмотрению без предварительного уведомления Абонента.

8.3. Абонент обязуется:

8.3.1. Не передавать КУД третьим лицам, не совершать попыток использования КУД с приемниками/модулями иных моделей, не совместимых с КУД.

8.3.2. Самостоятельно производить подключение цифрового приемника/модуля и КУД, а также настройку телевизионного приемника на транслируемые каналы.

8.3.3. По прекращении действия договора (по любому основанию) на услуги цифрового телевидения вернуть КУД Оператору в рабочем состоянии, без явно выраженных признаков потери товарного вида (надписи, рисунки, изгибы, порезы и т.п.), в ином случае - возместить Оператору учетную стоимость КУД согласно действующему прейскуранту Оператора, при этом данная КУД не переходит в собственность Абонента.

8.4. Ответственность сторон

8.4.1. Абонент несет ответственность за ненадлежащую эксплуатацию и сохранность КУД Абонента в размере ее учетной стоимости.

8.4.2. Оператор не несет ответственность за:

- последствия самостоятельных действий Абонента по подключению и использованию цифрового приемника / модуля и КУД Абонента, не соответствующих условиям договора, Правил и рекомендациям Оператора;

- содержание ретранслируемых телепрограмм каналов.

8.4.3. Предоставление Абонентом КУД третьим лицам, попытки Абонента либо третьих лиц получить доступ к Услугам цифрового телевидения способом, не предусмотренным договором, является несанкционированным доступом и преследуется законом.

8.4.4. Права, обязанности и ответственность Оператора и Абонента дополнительно регулируются действующими Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 № 783.

Раздел 9. Прочие условия

9.1. Абонент несет всю ответственность за использование услуг, предоставляемых Оператором связи, и несет полную ответственность по претензиям и искам третьих лиц, направленных в адрес Оператора связи, в связи с использованием Абонентом услуг по договору.

9.2. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, по вине Абонента и/или третьих лиц, в том числе в случае ненадлежащего состояния оборудования Абонента.

9.3. Оператор связи не несет ответственность за неоказание, некачественное оказание услуг по договору, возникшее вследствие самовольного изменения Абонентом настроек и/или состава оборудования Оператора связи, перечень которого приведен в Заказе, либо оборудования Абонента.

9.4. Оператор несет ответственность за убытки, причиненные Абоненту при использовании Абонентом услуг, при перерывах оказания услуг, не оговоренных договором и/или Заказом и/или Правилами, а также при неоказании, ненадлежащем оказании услуг в пределах стоимости не оказанных, либо ненадлежащим образом оказанных услуг.

9.5. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой Стороной за остановку производства, утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери, или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.

9.6. Абонент вправе отозвать свое согласие, данное в договоре, путем направления письменного заявления по адресу места нахождения Оператора, указанному в договоре.

9.7. В случае заявки от Абонента на проведение Оператором работ (диагностики, настройки, установки или замены программного обеспечения и т.п.) с техническим устройством (оборудованием) Абонента (например, телевизионным приемником, Wi-Fi-роутером, абонентским приемником (цифровизором), сетевой платой и т.д.) Абонент подтверждает наличие у него полномочий на владение, пользование и распоряжение вышеуказанным техническим устройством (оборудованием), а также имеющимся у него программным обеспечением.

9.8. Подписывая Договор-Заказ, Наряд на подключение соответствующей услуги связи, Акт-Квитанцию на выполнение платных работ к договору, Абонент гарантирует, что выполнение Оператором монтажных работ не нарушает целостность объекта, в том числе несущие конструкции, инженерные коммуникации и иные элементы, влияющие на предназначение, надлежащее использование объекта, его внешний облик и вид, а также не нарушает права и интересы третьих лиц.

9.9. Подписывая Договор-Заказ, Абонент гарантирует, что все необходимые согласия законного собственника (владельца) объекта на заключение Договора-Заказа, получение доступа к услуге и проведение всех необходимых действий для их исполнения получено Абонентом.

В случае нарушения своих гарантий Абонент возмещает Оператору все убытки, вызванные таким нарушением, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента

получения письменного требования Оператора. В случае предъявления Оператору претензий, связанных с нарушением Абонентом своих гарантий, Абонент обязуется урегулировать данные претензии своими силами и за счет собственных средств.

9.10. Абонент гарантирует, что контакты, адрес Объекта/квартиры и иные данные Абонента, указанные Абонентом в Договоре-Заказе и/или дополнительных соглашениях, и/или заявлениях, и/или письмах к нему (далее – контактные данные Абонента) являются достоверными, действительными, доступ к ним имеют только уполномоченные представитель(и) Абонента. Абонент подтверждает, что письма, документы, иная корреспонденция, поступившая Оператору с контактных данных Абонента, указанных Абонентом в Заказе и/или дополнительных соглашениях, и/или заявлениях, и/или письмах к нему считаются надлежаще поступившими от Абонента.

9.11. Абонент не освобождается от обязанности оплатить услуги (полностью или в части) Оператору в случае, если эти услуги получены третьим лицом по реквизитам, учётным данным и т.п. Абонента, в том числе, если получение услуг вызвано несанкционированным доступом третьих лиц.

9.12. Оператор не несет ответственность за неказание, ненадлежащее оказание услуг связи по договору, возникшее вследствие неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом обязанностей по Договору-Заказу, Правилам.

9.13. Подписывая Договор-Заказ, Абонент гарантирует, что Абонентом установлены и применяются все необходимые административные и организационные меры, технические и программно-аппаратные средства защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе на абонентском оборудовании, используемом Абонентом на указанном в Заказе объекте для выхода в информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе в сеть Интернет.

9.14. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи Абонент предъявляет Оператору претензию. Претензия рассматривается Оператором в срок не более **60 дней** с даты регистрации претензии Абонента, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

9.15. Абонент самостоятельно и за свой счет рассматривает и разрешает все вопросы, претензии третьих лиц и возможные споры в связи с использованием Абонентом установленного на абонентском оборудовании программного обеспечения, а также самостоятельно несет ответственность за нарушение прав на него.

9.16. Разногласия разрешаются в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.17. Не предоставление доступа к объекту Абонента для выполнения работ по подключению к услугам Оператора в течение 12 (двенадцать) месяцев с даты заключения Договора-Заказа, может признаваться Оператором как односторонний отказ Абонента от договора/услуги. В этом случае Договор считается расторгнутым на следующий день после истечения указанного 12-месячного срока.

9.18. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации, полученной в связи с Договор-Заказа и не передавать ее третьим лицам без письменного согласия другой Стороны. Исключение составляет предоставление информации по запросу уполномоченных государственных органов.