

Утверждены:  
приказом генерального директора  
ООО «Шупашкартранс-К»  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## Правила оказания юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям для целей кабельного вещания оператором ООО «Шупашкартранс-К»

### 1. Понятия и определения

- Абонент - пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор об оказании услуг связи для целей телерадиовещания (далее - договор) с выделением для этого уникального кода идентификации;
- Оператор связи - юридическое лицо, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии;
- Услуги – оказываемые Оператором в соответствии с настоящими Правилами Абоненту услуг связи для целей кабельного вещания и сопутствующие им услуги, заказанные Абонентом.
- Кабельное телевизионное вещание - распространение телевизионных программ, при котором сигналы, передаваемые посредством кабельных линий связи, принимаются оконечным оборудованием абонента.
- Тарифный план – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.
- Пользовательское (оконечное) оборудование – технические средства (в том числе телевизионный приемник), предназначенный для приема, обработки и воспроизведения сигналов программ.
- Абонентская линия – линия связи, соединяющая средства связи сети связи Оператора через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.
- 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, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи Оператора;
- Абонентская плата – фиксированный платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода, который является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.
- Лицевой счет – счетчик, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.
- Личный кабинет - web-страница на сайте Оператора, по адресу <http://www.lk.etherway.ru.>, доступ и работа с которой возможна при введении аутентификационных данных (в том числе через соответствующее приложение для мобильных устройств), содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии лицевого счета, а также позволяющая пополнить баланс лицевого счета в режиме он-лайн.

### 2. Порядок оказания услуг.

- 2.1. Услуга предоставляется при одновременном наличии следующих условий:
- технической возможности организации предоставления услуги;
  - наличия у Абонента в распоряжении, владении и (или) пользовании Абонентского оборудования
- Доступ Абонента к сети может быть организован при наличии в доме и/или в подъезде дома, где расположено помещение Абонента, незадействованной монтированной емкости кабельной сети Оператора.
- 2.2. Услуга связи подключается Абоненту на основании действующих тарифов Оператора при условии, что абонентская линия (от абонентской распределительной системы до средства связи Оператора, расположенного вне помещения Абонента) находится в собственности Абонента и проложена любым способом.
- 2.3. Оператор осуществляет проверку технической возможности подключения в срок не более 30 дней со дня регистрации заявления Абонента о заключении договора. При наличии технической возможности Оператор направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора.
- 2.4. При наличии технической возможности оператор связи направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора, при условии присутствия Абонента в согласованный Сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.
- 2.5. При первичном подключении к услуге связи Абоненту предоставляется возможность тестирования Услуги связи (проверка технической возможности) в течение 5-ти (пяти) календарных дней.
- 2.6. Период тестирования по п. 2.5. настоящих Правил считается завершенным успешно в случае, если Абонент в течение данного периода не зарегистрировал письменный отказ от Услуги связи в Абонентском отделе Оператора, при этом полученные в течение данного периода Услуги связи считаются принятыми Абонентом и подлежат оплате Абонентом.
- 2.7. Абонент, не являющийся собственником помещения предоставляет Оператору письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ по прокладке кабелей связи в целях подключения к сети.
- 2.8. Обязанность по организации в помещении Абонента абонентской распределительной системы возлагается на Абонента, если иное не установлено соглашением сторон.
- 2.9. Если по соглашению Сторон на Оператора возложена обязанность по организации абонентской распределительной системы – данная услуга подлежит дополнительной оплате Абонентом согласно действующему прейскуранту Оператора, исходя из объема проводимых монтажных работ.
- 2.10. Абонент вправе самостоятельно организовать Абонентскую линию либо поручить Оператору осуществить подключение через уже существующую Абонентскую линию, смонтированную до помещения Абонента. В этом случае такая Абонентская линия должна соответствовать техническим требованиям, установленным Оператором. Перечень требований к абонентской линии вручается Оператором Абоненту при подаче Абонентом заявки, предусматривающей подключение по уже

существующей Абонентской линии. В случае несоответствия Абонентской линии указанным требованиям Оператор вправе не осуществлять подключение Абонента к сети.

2.11. Если соглашением сторон предусмотрено крепление кабеля абонентской линии и (или) организацию абонентской распределительной системы силами Оператора - представитель Оператора производит монтаж кабелей по доступной поверхности стен (пола).

2.12. До прибытия представителя Оператора Абонент обязуется:

- обеспечить наличие в помещении исправного оконечного оборудования (телевизионного приемника),
- определить трассу прокладки кабеля по помещению;
- обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);
- удостовериться, что при монтаже кабелей по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента;
- удостовериться, что данная трасса не проходит вблизи источников повышенного высокочастотного электромагнитного излучения (мощный – свыше 0,5 кВт – бытовые и профессиональные инструменты, генераторы и т.п.).

2.13. Оператор вправе не выполнять работы по монтажу Абонентской линии и (или) абонентской распределительной системы и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п. 2.12 настоящих Правил.

По предварительному согласованию с Оператором, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ в рамках услуги по подключению (демонтаж плинтусов, линолеума, установка кабельных каналов (коробов), крепление кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате, согласно действующим тарифам Оператора. Оператор вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ, в том числе, в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.

2.14. В рамках оказания услуги по подключению Оператор производит настройку в автоматическом режиме (в соответствии с частотным планом Оператора) тюнера одного телевизионного приемника, подключенного к абонентской распределительной системе. Настройка дополнительных телевизионных приемников является отдельной услугой и производится за дополнительную плату. Абонент не вправе требовать настройки тюнера в ручном режиме.

2.15. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Оператора письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом или наряд-заказом.

2.16. Датой начала оказания Абоненту Услуг считается дата подключения, указанная в Акте или наряде-заказе.

2.17. Если заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи и приложениями к нему, выбранным Абонентом Тарифным планом предусматривается предоставление Оператором Абоненту какого-либо оборудования (декодера и т.п.) то оно может предоставляться Абоненту в собственность или в пользование.

2.18. При передаче оборудования в пользование:

- оборудование остается в собственности Оператора, предоставляется Абоненту на срок оказания соответствующих услуг и изымается с прекращением их оказания;
- за использование оборудования с Абонента может взиматься плата, размер которой предусмотрен тарифным планом либо соответствующим дополнительным соглашением к заключенному между Оператором и Абонентом договору оказания услуг связи и приложений к нему.

2.19. Ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной гибели или повреждения переходит на Абонента с момента передачи оборудования Абоненту;

2.20. Абонент обязуется использовать оборудование в строгом соответствии с установленными требованиями;

2.21 В случае повреждения, утраты оборудования либо в случае нарушения Абонентом обязанности возвратить оборудование Оператору при прекращении оказания Услуг, - Абонент обязуется возместить Оператору стоимость оборудования (указанную в акте оказания услуги по подключению или в отдельном акте приемки-передачи оборудования) либо передать в собственность Оператора идентичное оборудование (либо аналогичное при условии согласования с Оператором его спецификации).

### 3. Права и обязанности сторон.

3.1. Оператор связи и Абонент имеют права и обязанности, установленные действующим законодательством, в т.ч. ФЗ "О связи", заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи и приложений к нему, настоящими Правилами.

3.2. Оператор обязан

3.2.1. Оказывать Абоненту услугу связи в соответствии с условиями, описанными в заключенном между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи и приложениях к нему с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

3.2.2. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных и профилактических работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

3.2.4. Создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, к объектам, предназначенным для работы с абонентами, и местам оплаты услуг, организованным Оператором.

3.2.5. Информировать Абонента не менее чем за сутки о предстоящем перерыве в оказании Услуги связи, связанном с проведением профилактических (регламентных) работ Оборудования и сети связи Оператора путем размещения информации на сайте Оператора по адресу <http://www.etherway.ru/>. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуги связи.

3.2.6. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента с использованием доступных Оператору информационных систем и ресурсов, а также в местах работы с абонентами.

3.2.7. Предоставлять Абоненту возможность получения телефонных консультаций Абонентского отдела Оператора.

3.2.8. Не предоставлять сведения об Абоненте третьим лицам, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

3.2.9. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

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

3.2.11. Вести лицевые счета Абонента, на которых учитывать поступление средств от Абонента, а также обеспечивать своевременное списание этих средств в счет оплаты оказанных Абоненту услуг.

3.2.12. Своевременно зачислять платежи Абонента на Лицевые счета в соответствии с порядком расчетов, определенным настоящими Правилами.

3.2.13. Извещать Абонента об изменении тарифов для оплаты услуг не менее чем за 10 дней до введения указанных изменений, а так же уведомлять Абонента об изменении перечня телевизионных программ(каналов), транслируемых в рамках выбранного Абонентом Тарифного плана (Пакета программ) путем размещения информации на своем сайте <http://www.etherway.ru/>.

3.2.14. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, в случае приостановления оказания услуг по причине нарушений, допущенных Абонентом, и ликвидации Абонентом данных нарушений.

3.2.15. Выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. Своевременно производить необходимые платежи Оператору за оказанную услугу связи.

3.3.2. Ознакомиться с предоставленными Оператором инструктивными, информационными материалами и другими требованиями, изложенными в заключенном между Оператором и Абонентом договоре оказания услуг связи и приложениях к нему, выполнять их условия, рекомендации и руководствоваться ими в своих отношениях с Оператором.

3.3.3. Обеспечить исправное функционирование и соответствие пользовательского (оконечного) оборудования требованиям, установленным законодательством Российской Федерации. Иметь документ, подтверждающий соответствие пользовательского (оконечного) оборудования, подключаемого к абонентской линии, установленным требованиям.

3.3.4. Не подключать к абонентской линии неисправное оборудование, а также оборудование, которое не соответствует установленным требованиям. Не подключать к абонентской линии пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

3.3.5. Ограничить доступ к абонентской линии лиц, не имеющих разрешение Оператора на проведение работ по подключению (отключению) абонентской линии к абонентскому ответвителю вне помещения Абонента. Абонент своими действиями или бездействием не должен наносить ущерб Оператору. В случае причинения такого ущерба Абонент возмещает Оператору причиненные убытки.

3.3.6. Оказывать Оператору содействие в получении от органов управления многоквартирным домом разрешения на допуск сотрудников Оператора для проведения работ на сети связи, а так же согласия на размещение в нежилых помещениях дома линий связи и оборудования Оператора, необходимого для оказания услуг связи.

3.3.7. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, и необходимости в связи с этим прекратить оказание Услуг. При этом Абонент должен предоставить Оператору доступ к абонентской распределительной системе для возможности отключения от сети, и в полном объеме внести плату за Услуги за весь период до момента прекращения оказания Услуг.

3.3.8. Своевременно письменно сообщать Оператору о смене наименования и реквизитов юридического лица. Соблюдать порядок уведомления Оператора о неисправностях, согласно настоящим Правилам.

3.3.9. Обеспечить доступ представителям Оператора к абонентской распределительной системе, а в случае необходимости и к телевизионным приемникам для проведения работ по монтажу абонентской линии, настройке телевизионных приемников, устранению неполадок и неисправностей и т.д.

3.3.10. Пользоваться только одним абонентским отводом от сети связи кабельного телевидения Оператора.

3.3.11. Выполнять иные обязанности, предусмотренные заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи, приложений к нему и настоящими Правилами.

3.4. Оператор вправе:

3.4.1. Отказать Абоненту в доступе к сети связи в том случае, если принадлежащая абоненту абонентская распределительная система не соответствует установленным требованиям.

3.4.2. Отказаться от исполнения обязательств по договору при отсутствии возможности оказания услуг предоставить соответствующие услуги, в том числе по имеющимся тарифным планам, при условии полного возмещения Абоненту связанных с этим убытков.

3.4.3. Изменять перечень и частотное распределение кабельных телевизионных каналов, входящих в тарифные планы Оператора, на основании заключенных договоров с вещателями и полученных от них разрешений.

3.4.4. Приостановить оказание услуги связи, уведомив об этом Абонента, в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, законодательством Российской Федерации, в том числе сроков оплаты оказанных услуг.

В случае неустранения такого нарушения по истечении 6 месяцев с даты получения абонентом или вещателем от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи для целей телерадиовещания оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

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

3.4.6. Изменять количество и (или) перечень телевизионных программ (каналов), транслируемых в рамках выбранного Абонентом Тарифного плана (Пакета программ), в случаях:

- ухудшения рейтинга телевизионных программ (телевизионных каналов);
- падения коммерческого спроса на телевизионные программы (телевизионные каналы);
- фактического прекращения вещания и/или существования телевизионных программ (телевизионных каналов);
- увеличения стоимости ретрансляции телевизионных программ (телевизионных каналов);
- изменения правил трансляции программ кабельного телевидения;
- получения Оператором или организациями-правообладателями (вещателями) телевизионной программы соответствующего предписания надзорного органа.

- возникновения иных причин, признанных Оператором существенными и влияющими на возможность ретрансляции программ кабельного телевидения, входящих в состав предоставляемых Оператором услуг.

3.4.7. Без предупреждения демонтировать незаконно подключенную к сети связи Абонентскую линию либо иной кабель или устройство. При этом Оператор оставляет за собой право предпринять все исчерпывающие меры по привлечению виновных в незаконном подключении лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.4.8. Оператор вправе уведомлять Абонента об имеющейся у последнего задолженности по телефону Абонента при отсутствии возражений Абонента о возможности получения уведомлений указанным способом.

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

3.5. Абонент вправе:

3.5.1. Отказаться от оплаты услуг связи для целей телевидения, не предусмотренных настоящим Договором и предоставленных ему без его согласия.

3.5.2. Требовать от Оператора безвозмездного устранения недостатков, возмещения причиненного по вине Оператора ущерба, а также соответствующего уменьшения стоимости услуги связи в случае ненадлежащего исполнения Оператором обязательств по заключенному между Оператором и Абонентом договору оказания услуг связи и приложениям к нему.

3.5.3. Сообщать Оператору обо всех случаях технических неисправностей и сбоев в Абонентский отдел Оператора.

3.5.4. Заключать отдельный договор с Оператором на предоставление дополнительных услуг.

3.5.5. Выбрать другой, согласованный с Оператором Тарифный план (пакет программ), в порядке, установленном заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи, приложениями к нему и настоящими Правилами.

3.5.6. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных услуг при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг связи.

3.5.7. Назначать по согласованию с Оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

3.5.8. Требовать возврата средств, внесенных в качестве аванса, в порядке предусмотренном настоящими Правилами.

3.5.9. Требовать приостановки оказания Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

#### 4. Порядок, сроки и форма расчетов.

4.1. Стоимость услуги связи, предоставляемой Оператором, исчисляется на основании утвержденных тарифов, формируемых Оператором с момента фактического подключения Абонента к сети связи Оператора. Стоимость услуги связи включает в себя стоимость услуг по обеспечению доступа к сети связи телевидения Оператора и стоимость доставки телепрограмм в соответствии с выбранным Абонентом тарифом. При этом плата за прием и трансляцию обязательных общедоступных телеканалов не взимается.

4.2. Абонент своевременно оплачивает услугу связи посредством наличных или безналичных расчетов по утвержденным Оператором тарифам и в соответствии с порядком оплаты услуг, установленным заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи и приложениями к нему.

4.3. Срок оплаты услуг (кроме абонентской платы), указанный в счете, не может быть менее 15 дней с даты выставления счета, если иное не установлено в заключенном между Оператором и Абонентом договоре оказания услуг связи и приложениях к нему.

При оплате услуг с применением абонентской системы оплаты за услуги, оплата производится не позднее 10 дней с даты окончания расчетного периода.

4.4. Оплата услуги связи осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора, либо путем внесения оплаты в кассу Оператора в Абонентском отделе.

4.5. Расчетный период за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания составляет 1 месяц.

4.6. Датой оплаты Абонентом Услуги связи признается дата зачисления денежных средств на расчетный счет и/или внесения денежных средств в кассу Оператора. Оператор не несет ответственности за сроки прохождения платежа, расценки и правила работы учреждений, осуществляющих перевод денежных средств Оператору.

4.7. При поступлении от Абонента платежей за оказанную Услугу связи, Оператор в первую очередь погашает имеющуюся у Абонента задолженность, исходя из даты ее возникновения, начиная с самой ранней, а затем оставшиеся денежные средства зачисляются на лицевой счет Абонента в форме авансового платежа.

4.8. Абонент вправе перейти на иной, согласованный с Оператором тарифный план (пакет программ), путем подачи Заявки и подписанием соглашения к заключенному между Оператором и Абонентом договору оказания услуг связи. Перевод Абонента на новый тарифный план осуществляется с первого числа месяца. Абонент должен подать Оператору заявку не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до окончания месяца, предшествующего тому, с которого Абонент желает пользоваться услугами по новому Тарифному плану. Оператор вправе отказать Абоненту в переводе на новый тарифный план в случае нарушения Абонентом указанного срока подачи Заявки.

4.9. Абонент может получить информацию о состоянии своего лицевого счета, об оказанных услугах, об изменениях в действующих тарифах и их оплате, а также любую информацию, относящуюся к заключенному между Оператором и Абонентом договору оказания услуг связи и приложениям к нему лично в Абонентском отделе Оператора либо через услугу «Личный кабинет» на сайте Оператора по адресу <http://www.etherway.ru/>.

#### 5. Ответственность сторон

5.1. Оператор связи и Абонент несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи и приложениям к нему, настоящими Правилами.

5.2. Ответственность Оператора

5.2.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления Абоненту доступа к сети связи ;

- нарушение установленных в заключенном между Оператором и Абонентом договоре оказания услуг связи и приложениях к нему сроков оказания услуг;
- неоказание услуг, указанных в заключенном между Оператором и Абонентом договоре оказания услуг связи и приложениях к нему;
- некачественное оказание услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи.

5.2.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором обязательств по оказанию услуг Абонент вправе потребовать по своему выбору:

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

5.2.3. При нарушении Оператором сроков оказания услуг Абонент по своему выбору вправе:

- а) назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга связи для целей телерадиовещания;
- б) потребовать уменьшения стоимости услуги связи для целей телерадиовещания;
- в) расторгнуть договор.

5.2.4. При нарушении Оператором срока предоставления доступа к сети связи (срока оказания услуги по подключению) Оператор по письменному требованию Абонента уплачивает ему неустойку в размере 3 процента платы за предоставление доступа к сети связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети связи, но не более размера платы за предоставление доступа к сети связи.

5.2.5. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг Абонент вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения понесенных убытков.

5.2.6. В случае неисправностей по вине Оператора и приведших к невозможности пользования услугами, Абонент вправе потребовать возврата на лицевой счет средств, списанных с лицевого счета за пользование услугами, за период с даты поступления заявки на неисправность по дату восстановления оказания услуг. В этом случае размер средств, подлежащих возврату на лицевой счет Абонента, за каждый день не предоставления услуг рассчитывается как 1/30 от размера Абонентной платы за месяц.

5.2.7. В случае нарушения Оператором требований об ограничении распространения сведений об Абоненте, ставших ему известными в силу исполнения договора, Оператор по требованию Абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.

5.2.8. Не является неоказанием услуг в смысле настоящего пункта:

- неоказание услуг в пределах нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, установленных настоящими Правилами;
- неоказание услуг в период технологических (профилактических) перерывов. Оператор несет ответственность согласно настоящему пункту при условии, что им нарушены нормативные сроки проведения профилактических работ либо нормативные сроки ликвидации неисправностей и аварий.

5.2.9. Оператор не несет ответственности за:

- за содержание распространяемых телепрограмм;
- за снижение качества оказываемых Абонентам Услуг, если это вызвано неисправностями абонентской линии или абонентской распределительной системы, находящихся в зоне технической ответственности Абонента.

5.2.10. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться услугами и (или) причинение Абоненту убытков, являются:

- прерывание трансляции программ организациями-вещателями данных программ, изменение сетки вещания программ;
- несанкционированный доступ третьих лиц к абонентской линии в зоне технической ответственности Абонента 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 он пользуется услугами;
- действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Оператора, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников оператора в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи);
- действия и решения органов власти, препятствующие исполнению Оператором своих обязательств.
- возникновение помех, затрудняющих прием телевизионного сигнала, связанных с местом и условиями расположения оконечного оборудования Абонента.

5.3. Ответственность Абонента.

5.3.1. Абонент несет ответственность перед Оператором в следующих случаях:

- неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг;
- нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования (в том числе нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям и подключение оборудования третьих лиц).

5.3.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг Абонент, по требованию Оператора, уплачивает Оператору неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки платежа, но не более суммы, подлежащей оплате.

5.3.3. В случае нарушения правил эксплуатации оборудования, совершения действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи Оператора, нарушения Абонентом обязательств, предусмотренных заключенным между Оператором и Абонентом договором оказания услуг связи и приложениями к нему, в том числе самовольного подключения к сети или повреждения оборудования Оператор вправе требовать возмещения убытков, причиненных такими действиями Абонента, в том числе в судебном порядке обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями Абонента.

5.4. Обстоятельства непреодолимой силы.

5.4.1. Сторона освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

5.4.2. Обстоятельствами непреодолимой силы Стороны признают: стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на городских инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, действия и решения органов власти, органов управления многоквартирными домами, в которых расположена сеть связи Оператора, иные обстоятельства, объективно препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по заключенному между Оператором и Абонентом договору оказания услуг связи и приложениям к нему, то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения договора.

#### 6. Приостановление, изменение условий, односторонний отказ от оказания услуг.

6.1. Абонент вправе потребовать приостановки оказания ему услуг в случае сдачи Абонентом в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в котором установлено оконечное оборудование Абонента, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Оператор приостанавливает оказание Абоненту услуг не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении. Возобновление оказания услуг производится Оператором не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания услуг или с даты, указанной в заявлении Абонента о приостановлении услуг (при указании периода приостановления), при условии оплаты работ по возобновлению доступа по действующим тарифам Оператора. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от услуг как в целом, так и в части отдельной услуги при условии оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг. Оператор прекращает оказание Абоненту услуг не позднее трех рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента об отказе, если в заявлении не указана более поздняя дата прекращения предоставления услуг, при этом оплате подлежит весь период пользования услугами по день фактического отключения Абонента. Абонент обязуется не позднее следующего рабочего со дня передачи заявления об отказе своими силами и за свой счет возратить (доставить в офис Оператора) оборудование, предоставленное ему для пользования услугами.

6.2. С письменного согласия Абонента в договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем нового абонента-гражданина. При этом новым абонентом может стать член семьи Абонента, зарегистрированный по месту жительства Абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование.

6.3. По инициативе Оператора заключенный между Оператором и Абонентом договор оказания услуг связи и приложения к нему могут быть расторгнуты в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае не устранения Абонентом нарушений условий договора, настоящих Правил или требований действующего законодательства в течение 6 месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.

6.4. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от заключенного между Оператором и Абонентом договора оказания услуг связи и приложений к нему как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора;
- поуждения органом управления многоквартирным домом Оператора увеличить вносимую плату за размещение сети связи в данном доме;
- принятия компетентным органом власти решения, препятствующего дальнейшему исполнению Оператором своих обязательств;
- при отсутствии технической возможности для дальнейшего оказания услуг Абоненту.

6.5. При утрате Абонентом права владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие Договора оказания услуг, заключенного между Оператором и Абонентом, прекращается.

#### 7. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.

7.1. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора, связанные с оказанием услуг.

7.2. Предъявление претензии:

7.2.1. До обращения в суд Абонент обязан предъявить Оператору претензию в письменном виде. К претензии должны быть приложены копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств Оператором, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

7.2.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг по заключенному между Оператором и Абонентом договору оказания услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из такого договора, согласений к нему, предъявляются Абонентом в течение 6 месяцев со дня оказания услуг, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

7.2.3. Оператор обязан зарегистрировать претензию Абонента в день ее получения и рассмотреть в срок не более 60 дней с даты регистрации.

7.2.4. О результатах рассмотрения претензии Оператор обязан сообщить Абоненту в письменной форме. Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован.

7.2.5. В случае признания обоснованными требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг, Оператор удовлетворяет их в 10-дневный срок.

7.2.6. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок Абонент вправе предъявить иск в суд.