**Утверждено приказом генерального директора ЗАО «АЦТ»**

**№ 166 от «24» ноября 2017 г.**

**ПРАВИЛА**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ**

**Закрытого акционерного общества «Астраханское Цифровое Телевидение»**

**для физических лиц тарифного плана «ДУПЛЕКС» (КТВ + Интернет).**

1. **Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах предоставления Услуг**

Настоящие Правила дополнительно к условиям договора определяют порядок и условия предоставления ЗАО «АЦТ» (в дальнейшем «Оператор», или «Оператор связи») услуг (связи) и иных дополнительных услуг по тарифному плану «ДУПЛЕКС» (далее также – услуги связи или услуги) абоненту (в дальнейшем «абонент», или «Абонент»). Оператор и Абонент совместно именуются «Стороны».

**Абонент** – пользователь услугами связи по передаче данных, с которым Оператор заключил Договор на оказание услуг связи при выделении для этих целей уникального кода идентификации.

**Авансовый платеж**  – внесение денежных средств на расчетный счет или в кассу Оператора с указанием номера Абонентского договора. После внесения Абонентом денежных средств, Оператор производит расчет услуг, оплаченных Абонентом, и заносит эту информацию на «Лицевой счет» Абонента.

**Аутентификационные данные** – уникальный логин (или сетевое имя) (Login), пароль (Password), IP-адрес, MAC – адреса сетевых адаптеров, уникальный номер Лицевого счета Абонента, используемые для доступа к Личной странице статистики или к услугам сети Интернет, КТВ.

**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, распределительных коробок, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи Оператора;

**Баланс лицевого счета** – состояние лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесённой Абонентом на лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в оплату оказанных Абоненту услуг .

**Локальная сеть** – внутренняя мультисервисная сеть Оператора, используемая для обмена информацией между Абонентами сети.

**Личный кабинет и статистика** – web-страница на сайте Оператора ([www.telplus.ru](http://www.telplus.ru)), содержащая информацию об объеме полученных Абонентом Услуг и текущем состоянии Лицевого счета.

**Лицевой счет** – информация, находящаяся на странице «Статистика» на сайте Оператора ([www.telplus.ru](http://www.telplus.ru)), содержащая данные об авансовых платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет Абонента имеет свой уникальный номер. Лицевой счет Абонента по тарифному плану «ДУПЛЕКС» един.

**Оператор** – Закрытое акционерное общество ''Астраханское цифровое телевидение', предоставляющее физическим и юридическим лицам услуги связи на основании лицензий, полученных в Федеральной службе в сфере связи.

**Подключение к Услуге** – прокладка кабеля от ближайшего оборудования Оператора (домового коммутатора) до оконечного устройства , размещённого в помещении Абонента с последующей настройкой стандартного, необходимого для оказания Услуг программного обеспечения.

**Расчетный период** – календарный месяц.

**Сеть Оператора** – комплекс программно-аппаратных средств Оператора, предназначенный для оказания Услуг Абоненту.

**Техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных** - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи (домового коммутатора), в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования и незадействованных линий связи (или возможности прокладки новых линий связи), позволяющих сформировать Абонентскую линию.

**Тарифный план «ДУПЛЕКС»** тарифный план Оператора, подразумевающий одновременное предоставление абоненту услуг сети кабельного телевидении (КТВ) и сети передачи данных (Интернет) по единому лицевому счету.

**Услуга** – услуга связи, оказываемая Оператором Абоненту, а именно услуга сети кабельного телевидения и сети передачи данных (Интернет)

1. **Общие условия**

2.1. Настоящие Правила предоставления Услуг являются официальным документом Оператора, предусматривающими общие обязательные условия для всех Абонентов, являющихся пользователями Услуг Оператора и являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг связи.

2.2. Настоящие Правила предоставления Услуг устанавливают порядок заключения, изменения или расторжения Договора на оказание услуг связи с Оператором, порядок предоставления и пользования Услугами Оператора, а также порядок расчетов.

1. **Порядок заключения Договора на оказание услуг связи**

3.1. Для заключения Договора на оказание услуг связи (далее – Договора) на получение определенных Услуг, заявитель подает Оператору заявление о заключении Договора в 2 экземплярах по установленной форме. Заявление регистрируется Оператором. Один экземпляр остается у Оператора, другой вручается заявителю. Оператор не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

3.2. Гражданин при подаче заявления о заключении Договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Оператор в срок, не превышающий 1 (одного) месяца со дня регистрации заявления о заключении Договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных и кабельного телевидения.

 При наличии такой технической возможности Оператор заключает с заявителем Договор и создается в базе данных Оператора Лицевой счет Абонента.

1. **Порядок подключения к Услуге и ее действие.**

4.1. После занесения информации о Лицевом счете Абонента, представитель Оператора связывается с Абонентом и согласует с ним дату и время выполнения работ по подключению к Услуге.

4.2. Оператор в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента оформления Договора производит подключение Абонента к Услуге, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента.

4.3. При подключении к услуге Оператор прокладывает кабель от своего узла по технологическим помещениям, местам общего пользования и линейно-кабельным сооружениям здания до входа в помещение Абонента, после чего кабель заводится внутрь помещения Абонента и доводится до пользовательского (оконечного) оборудования. Дальнейшая прокладка кабеля по помещению Абонента (прибивание к плинтусам, завод под линолеум и т.д. и т.п.) осуществляется Абонентом самостоятельно.

4.4. При подключении к услуге по уже существующему кабелю Абонента (предоставленным самим Абонентом), Оператор не гарантирует надлежащее качество оказываемых услуг

4.5. Работы по обеспечению подключения к Услуге считаются надлежащим образом выполненными Оператором, после подписания Абонентом Акта выполнения работ.

4.6. Датой начала оказания Услуг для подключенного к Услуге Абонента является дата подписания Абонентом Акта выполнения работ по подключению.

4.7. При недостатке денежных средств на лицевом счете Абонента, достаточной для списания денежных средств на услугу сети передачи данных (Интернет), услуга сети передачи данных продолжает оказываться Оператором со скоростью доступа до 512 Кбит/сек (Оператор вправе в дальнейшем изменять параметры данного скоростного режима). После пополнения лицевого счета на сумму достаточную для списания денежных средств в полном объеме - скорость увеличивается до заявленной согласно Тарифу. Расчетный период при этом не меняется.

4.8. При достижении отрицательного баланса на лицевом счету абонента равном или более 2 (двум) месяцам по услугам сети кабельного телевидения и сети передачи данных, Оператор отключает Абонента от услуг связи для целей кабельного вещания и передачи данных.

4.9. Повторное подключение к услуге связи после отключения по причине невыполнения условий договора по своевременной оплате производится только после оплаты суммы задолженности и суммы достаточной для возобновления доступа к Тарифному плану «Дуплекс», а также оплаты повторного подключения после факта отключения за нарушение Абонентом условий договора согласно Тарифам Оператора.

**5. Права и обязанности Сторон**

**Права Абонента**

5.1. Абонент имеет право:

5.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах, условиях действия Договора, применяемых тарифных планах.

5.1.2. Получать по согласованию с Оператором и за отдельную плату детализацию по всем видам Услуг, полученных за любой период времени.

5.1.3. Отказаться от оплаты Услуг, оказанных ему без согласования или не предусмотренных Договором.

5.1.4. Заблокировать лицевой счет.

 **Обязанности Абонента**

5.2. Абонент обязан:

5.2.1. Выполнять условия настоящих Правил и других соглашений Сторон..

5.2.2. Поддерживать на своём лицевом счёте баланс, превышающий порог отключения, если он предусмотрен тарифным планом. В полном объёме и в сроки, установленные настоящим договором, вносить предоплату Оператору за Услуги и своевременно погашать задолженность, в случае её возникновения.

5.2.2. Вносить плату за услуги КТВ и Интернет до 01-числа расчетного месяца в размере определяемом Тарифами Оператора.

5.2.3. Для всех кодов авторизации (логин, пароль и др.), выданных Оператором Абоненту при заключении Договора, соблюдать режим конфиденциальности и принимать меры по ограничению к ним доступа третьих лиц. При заключении договора Абонент обязан предоставить Оператору достоверные сведения о своих персональных данных.

5.2.4. Абонент обязан не производить какие-либо несанкционированные действия в сети Оператора, в том числе направленные на получение несанкционированного доступа к персональным данным других Абонентов, к базам данных Оператора, к программному обеспечению Оператора, модифицирование которого может создать угрозу нормального функционирования сети Оператора, не совершать иных действий, могущих нанести вред Оператору связи, другим Абонентам и/или третьим лицам.

5.2.5. Абонент осознаёт коммерческую ценность кодов авторизации в силу их неизвестности третьим лицам и обязуется соблюдать для полученных кодов авторизации режим коммерческой тайны. Оператор не несет ответственности за убытки, причиненные Абоненту и возникшие в результате известности кодов авторизации третьим лицам.

5.2.6. В случае возникновения у Абонента аварийных ситуаций, перерывов в оказании услуги, или ухудшение качества Услуг Абонент должен обращаться в информационно-справочную службу Оператора.

**Права Оператора**

5.3. Оператор имеет право:

5.3.1. Отказаться от заключения или исполнения Договора в случае отсутствия технической возможности оказания услуг и/или в случае использования Абонентом абонентского устройства, не соответствующего установленным Оператором требованиям, а также в случае не предъявления лицом, желающим заключить договор на оказание услуг связи правоустанавливающего документа на жилое помещение по тому адресу, по которому подается заявление на заключение договора с целью дальнейшего оказания услуг связи (для КТВ).

5.3.2. В одностороннем порядке вносить изменения в существующие Тарифные планы, если Оператор предварительно уведомил Абонента через сайт Оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) в местах работы с Абонентами об изменении тарифов на услуги связи не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифов.

5.3.3. Приостановить оказание Услуг по Договору вплоть до момента выполнения Абонентом требований по устранению следующих нарушений:

• Несвоевременное внесение Абонентом платежей за получаемые им Услуги и недостаточность средств на лицевом счёте Абонента (баланс лицевого счёта нулевой или меньше порога отключения) по сумме равном 2 (двум) месяцам совокупного дохода от предоставляемых услуг.

• Подключение Абонентом абонентских устройств или установки программного обеспечения, не соответствующих установленным требованиям и нарушающим работу сети Оператора, что отражается на качестве Услуг.

• Причинение вреда Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам, а также иные случаи злоупотребления Абонентом правами, предоставленными ему настоящими Условиями и Договором.

5.3.4. Приостанавливать обслуживание Абонента на период проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.

5.3.5. Требовать от Абонента исполнения условий Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

5.3.6. Не принимать к исполнению (не фиксировать) заявку Абонента на устранение неисправностей и/или неполадок при наличии у Абонента задолженности по оплате услуг связи более 02 (двух) месяцев.

**Обязанности Оператора**

5.4. Оператора обязан:

5.4.1. Оператор должен предоставлять Абоненту или любому иному лицу необходимую для заключения и исполнения Договора информацию путем размещения ее на web-сайтах Оператора и/или в офисах обслуживания Оператора, и/или по телефону доступа к информационно-справочной службе Оператора и/или в уполномоченных Оператором местах работы с абонентами, а также иными способами.

5.4.2. Оператор связи обязан обеспечить защиту персональных данных Абонентов в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

5.4.3. Оператор оказывает бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги, включая:

• предоставление информации о тарифах на Услуги;

• предоставление информации о состоянии лицевого счёта Абонента;

• осуществление приёма информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользование Услугами;

5.4.4. Оператор предоставляет Абонентам иную дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг.

5.4.5. Оператор устраняет неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в установленные сроки.

1. **Стоимость услуг и порядок расчётов**

6.1. Стоимость Услуг определяется выбранным Тарифным планом.

6.2. Оплата Услуг должна осуществляться ежемесячно до первого числа расчетного месяца

6.3. При заключении Договора Абонент вносит первоначальный авансовый платеж, включающий плату за формирование абонентской линии и подключение пользовательского (оконечного) оборудования абонента к сети Оператора и другие платежи в сумме, определяемой действующими тарифами Оператора.

6.2. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, если это предусмотрено действующими Тарифами Оператора.

6.3. Оплата услуг производится посредством авансового платежа.

6.4.Оплата Абонентом Услуг осуществляется в размере, установленном действующими на момент платежа тарифами Оператора.

6.5. Абонентская плата списывается с лицевого счета абонента в полном размере за 30 календарных дней в первый день учетного периода в момент пополнения баланса достаточного для оказания услуг связи, равном размеру абонентской платы. При первичном подключении к услугам связи Абоненту предоставляется отсрочка по оплате абонентской платы за учетный период в течение 03 (трех) дней с момента подключения, по истечении которого производится активация Учетной записи Абонента автоматически.

6.6.Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.

6.7.Абонент вправе производить оплату оказываемых Услуг способом, указанном на сайте компании - . [www.telplus.ru](http://www.telplus.ru). Информация о конкретных способах и форме оплаты содержится в разделе «Оплата услуг» на сайте Оператора или предоставляется Абоненту в местах работы с абонентами.

6.8. Данные о состоянии своего Лицевого счета и оказанных Абоненту Услугах Абонент может узнать в местах работы с абонентами либо на сайте компании - [www.telplus.ru](http://www.telplus.ru).

6.9. В случае отсутствия денежных средств на Лицевом счете Абонента - физического лица, использующих услуги для личных, семейных, домашних и иных не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд, приостановка оказания Услуг производится автоматически.

6.10.Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента и предъявления документа, подтверждающего оплату услуг.

6.11..В случае приостановления оказания услуг по инициативе Абонента возобновление оказания услуг осуществляется после оплаты Абонентом работ по возобновлению доступа по тарифам, действующим на момент возобновления услуги.

1. **Порядок устранения неисправностей и проведение профилактических работ**

7.1.При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается к Оператору в группу технической поддержки абонентов по телефону либо подает соответствующее заявление в точке по работе с абонентами.

7.2.Для приема и фиксации обращений абонентов Оператор вправе использовать автоответчики и автоинформаторы. В случае срабатывания автоответчика Оператора, Абонент оставляет сообщение о неисправности и в обязательном порядке называет свою фамилию имя и отчество, адрес оказания услуг (улица, номер дома и квартиры), номер лицевого счета и краткое описание неисправности.

7.3. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 08 часов на станционной части (Центральный узел), не более 48 часов (для услуги Интернет) и 72 часов (для услуги КТВ) на линейной части с момента регистрации Оператором заявки от Абонента о неисправности.

7.4.В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.) Оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии.

7.5.В случае если для диагностики и(или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки оконечного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, абонентской распределительной системы, пользовательского (оконечного) оборудования Абонента и т.п.). Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим Тарифам Оператора.

7.6.Оператор вправе прерывать оказание Услуг для целей кабельного вещания с целью проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи Оператора. При этом допускается полное или частичное прерывание доставки сигнала телерадиопрограмм. Оператор вправе осуществлять технологические перерывы не чаще 1 раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 часов.

7.7.Прерывание трансляции программ для проведения профилактических работ также осуществляется организациями-вещателями программ. Так как каждая организация-вещатель самостоятельно определяет время проведения профилактики, и не согласовывает время с Оператором, общее время прерывания трансляции отдельных программ до конечного оборудования Абонента может превышать показатели, предусмотренные п. 7.6. настоящих Правил.

1. **Ответственность Сторон**

8.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за ущерб, причиненный неисполнением, или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных в настоящих Условиях.

8.2. Оператор не несет ответственности за перерывы связи, обусловленные:

8.2.1. Самостоятельной установкой Абонентом и эксплуатацией или техническим обслуживанием любых каналов и средств связи, не согласованных с Оператором, не сертифицированного оборудования или нелицензированного программного обеспечения, а также приёмом или передачей информации посредством таких каналов и средств связи, оборудования или программного обеспечения.

8.2.2. Отключения электроэнергии.

8.2.3. Возгорания распределительных щитов.

8.2.4. Самовольного подключения дополнительных устройств и/или телевизионных приемников к абонентской линии.

8.2.5. Использования Абонентом для монтажа абонентской линии оборудования и материалов, не соответствующих техническим требованиям Оператора связи.

 8.2.6. Использования Абонентом для монтажа абонентской линии коаксиального кабеля, имеющего внешние или внутренние повреждения.

8.2.7. Неправильной прокладки Абонентом коаксиального кабеля абонентской линии.

8.2.8. Самовольного подключении посторонних лиц к СКТВ.

8.3. Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом, если будет доказано, что перерыв связи произошел по вине Абонента.

8.4. Оператор не несет ответственности за порчу пользовательского (оконечного) оборудования Абонента возникших по причине не зависящих от воли сторон, в случае подключения к услуге посредством прокладки кабеля и вводу в помещение по фасаду здания через внешнюю стену (при наличии подписи в Акте выполненных работ).

8.5.Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, диверсии или изменений законодательства Российской Федерации, возникших после заключения Договора, при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение договорных обязательств.

1. **Приостановление, изменение условий. Односторонний отказ от оказания услуг**

9.1. 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 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации письменного заявления Абонента о приостановлении, если в заявлении Абонента не указан более поздняя дата приостановки. Возобновление оказания Услуг производится Оператором не позднее10 (десяти) рабочих ней со дня регистрации письменного заявления Абонента о возобновлении оказания Услуг или с даты, указанной в заявлении Абонента о приостановлении оказания 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 полной оплаты им понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг.

9.2. По инициативе Оператора Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае неустранения Абонентом нарушения 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.

9.3. Оператор вправе, письменно уведомив Абонента не менее чем за 10 календарных дней, в одностороннем порядке отказаться от Договора 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;
* принятия компетентным органом власти решения, препятствующего дальнейшему исполнению Оператором своих обязательств;
* при отсутствии технической возможности для дальнейшего оказания услуг Абоненту.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. Услуга «Высокоскоростной домашний Интернет»**

1. **Техническое описание предоставления Услуг**
	1. Сеть Оператора является собственностью Оператора и строится в соответствии со стандартами Ethernet, с использованием сертифицированного каналообразующего оборудования, снабженная системой мониторинга работоспособности основных сегментов сети.
	2. Точкой присоединения Абонента к сети Оператора является порт на активном оборудовании Оператора.
	3. Оператор предоставляет Абоненту порт доступа в сеть Оператора со следующими характеристиками:
* физический стык – UTP RJ-45;
* протокол передачи данных – Ethernet;
* сетевые протоколы: DHCP, PPPoE.
	1. Качество предоставляемых Оператором Услуг соответствует требованиям Министерства РФ по связи и информатизации, имеющимся лицензиям и действующим техническим нормам. Документы: ФЗ «О связи» и «Правила оказания услуг связи по передаче данных» размещены на сайте Оператора ([www.telplus.ru](http://www.telplus.ru/)).
	2. Оператор предоставляет Абоненту Услуги со следующими параметрами:
* зона ответственности Оператора - до порта на активном оборудовании Оператора;
* предоставляемая скорость подключения к Сети Оператора – 100/1000 Мбит/с;
* время предоставления Услуг – круглосуточно;
* информация о временной неработоспособности Сети Оператора размещается на сервере Оператора:
	+ при проведении регламентных работ – за 12 часов до начала работ;
	+ при проведении аварийных работ – с момента возникновения аварийной ситуации;
* время восстановления работоспособности Cети Оператора после регистрации Оператором отказа связи (аварийной ситуации):
	+ на станционной части (Центральный узел) – до 8 часов;
	+ на линейной части – по мере устранения повреждения;
* техническая поддержка предоставляется по телефону: 48-00-00 (круглосуточно).
1. **Технические условия для предоставления Услуг**
	1. Для подключения к Услуге Абонент должен иметь:
* Работоспособное устройство с установленным ПО для просмотра web-страниц (Интернет браузер) и портом Ethernet 100 BASE-TX(1000 BASE-T) или Wi-Fi адаптером (при наличии Wi-Fi роутера);
* Wi-Fi Router (для подключения к сети Интернет беспроводных устройств) с поддержкой протоколов PPPoE и DHCP.