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

**№24 от «27» марта 2012 г.**

**ПРАВИЛА**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ КАБЕЛЬНОГО ВЕЩАНИЯ**

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

**для физических лиц**

**Понятия и определения, используемые в настоящих правилах**

**Абонент** – пользователь услугами связи для целей кабельного вещания, заключивший с Оператором связи договор об оказании таких услуг (далее – Договор).

**Оператор** – **Закрытое акционерное общество** «**Астраханское Цифровое Телевидение**» – оператор связи, оказывающий услуги связи для целей кабельного вещания, в соответствии с Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и(или) радиовещания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785, и ФЗ «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003г.

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

**Тарифный план** – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Оператор оказывает Услуги Абоненту.

**Пакет сигналов телепрограмм** — совокупность электрических сигналов телевизионных программ, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами, формируемые как единое целое, для предоставления Услуг на основании Договора на оказание услуг связи, настоящих Правил перечень которых доводится до сведения Абонента в местах работы с Абонентом и (или) на сайте Оператора связи по адресу: <http://www.telplus.ru>

**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, 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;

**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.

1. **Общие условия**
   1. 1.1. 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. 1.2. 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.
2. **Порядок заключения Договора на оказание услуг связи**
   1. 2.1. 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.
   2. 2.2. Гражданин при подаче заявления о заключении Договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
   3. 2.3. Оператор в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней со дня регистрации заявления о заключении Договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети кабельного телевидения.
   4. 2.4. При наличии такой технической возможности Оператор заключает с заявителем Договор и создается в базе данных Оператора Лицевой счет Абонента.
3. **Порядок подключения к Услуге**
   1. 3.1. 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.
   2. 3.2. Оператор в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента уведомления Абонента о наличии технической возможности производит подключение Абонента к Услуге, при условии предоставления беспрепятственного доступа в помещение Абонента.
   3. 3.3. 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. 3.4. При подключении к услуге по уже существующему кабелю Абонента (предоставленным самим Абонентом), Оператор не гарантирует надлежащее качество оказываемых услуг.
   5. 3.4. Работы по обеспечению подключения к Услуге считаются надлежащим образом выполненными Оператором, после подписания Абонентом Акта выполнения работ.
   6. 3.5. Датой начала оказания Услуг для подключенного к Услуге Абонента является дата подписания Абонентом Акта выполнения работ по подключению.
      1. **4. Права и обязанности Сторон**

**Права Абонента**

4.1. Абонент имеет право:

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

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

4.1.3. Заблокировать абонентский номер. При этом предоставление Услуг с использованием абонентского номера приостанавливается на весь период его блокировки.

**Обязанности Абонента**

4.2. Абонент обязан:

4.2.1. Выполнять условия настоящих Правил и других соглашений Сторон.

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

4.2.3 При заключении договора Абонент обязан предоставить Оператору достоверные сведения о своих персональных данных.

4.2.4. Абонент обязан не производить какие-либо несанкционированные действия в сети Оператора.

4.2.5. 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**

4.3. Оператора имеет право:

4.3.1. 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 целей кабельного вещания.

4.3.2. В одностороннем порядке вносить изменения в существующие Тарифные планы, если Оператор предварительно уведомил Абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) в местах работы с абонентами, но не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты вступления таких изменений в силу.

4.3.3. Изменять состав Пакета сигналов телепрограмм, с уведомлением Абонента любым доступным для Оператора связи способом, в том числе через сайт компании ([www.telplus.ru](http://www.telplus.ru)).

4.3.4. Вносить в одностороннем порядке изменения в условия Договора, уведомив Абонента любым доступным ему способом, в том числе через сайт компании ([www.telplus.ru](http://www.telplus.ru)) не менее чем за 10 (десять) дней до их вступления в силу.

4.3.5. 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.

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

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

4.3.7. Не принимать к исполнению (не фиксировать) заявку Абонента на устранение неисправностей и/или неполадок сети кабельного телевидения при наличии у Абонента задолженности по абонентской плате более 02 (двух) месяцев.

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

**Обязанности Оператора**

4.4. Оператор обязан:

4.4.1. Оператор обязан 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.

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

4.4.3. 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;

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

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

**5. Стоимость услуг и порядок расчётов**

* 1. Стоимость Услуг определяется выбранным Тарифным планом (Пакетом программ).
  2. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, если это предусмотрено действующим Тарифом Оператора.
  3. Для оплаты Услуг применяется абонентская система оплаты. Расчетный период за оказание Услуг составляет один месяц.
  4. Оплата Абонентом Услуг осуществляется ежемесячно в размере, установленном действующими на момент платежа тарифами Оператора.
  5. Абонент вносит платеж за пользование Услугой не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным.
  6. Поступающие платежи зачисляются на Лицевой счет Абонента, с которого происходит списание денежных средств за пользование Услугами.
  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.
  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).
  9. При нарушении Абонентом порядка оплаты Услуг Оператор вправе приостановить оказание Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента.
  10. Абонент имеет право обратиться к Оператору с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа при расторжении договора. 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.
  11. В случае приостановления оказания услуг по инициативе Абонента, а также в случае приостановления оказания услуг в связи с наличием задолженности по абонентской плате, возобновление оказания услуг осуществляется после оплаты Абонентом работ по возобновлению доступа по тарифам, действующим на момент возобновления услуги.
  12. Оплата может быть произведена авансом за несколько месяцев вперед. При увеличении размера платы (тарифа) в период авансового платежа, при необходимости, Абонентом производится доплата в течение 30 календарных дней с момента возникновения задолженности за частично оплаченный период. При уменьшении размера платы (тарифа) в период авансового платежа Оператор производит перерасчет авансового платежа.

1. **Порядок устранения неисправностей и проведение профилактических работ**
   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.
   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.
   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 72 часов на линейной части с момента регистрации Оператором заявки от Абонента о неисправности.
   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.
   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, телевизионных приемников Абонента и т.п.) Оператор вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующим Тарифам Оператора.
   6. Оператор вправе прерывать оказание Услуг для 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. 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. 6.6. настоящих Правил.

**7.Ответственность Сторон**

7.1. 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 Правилах.

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

* использования Абонентом неисправных или несертифицированных телевизионных приемников;
* самовольного подключения дополнительных устройств и/или телевизионных приемников к абонентской линии;
* использования Абонентом для монтажа абонентской линии оборудования и материалов, не соответствующих техническим требованиям Оператора связи;
* использования Абонентом для монтажа абонентской линии коаксиального кабеля, имеющего внешние или внутренние повреждения;
* неправильной прокладки Абонентом коаксиального кабеля абонентской линии;
* отключения электроэнергии,
* возгорания распределительных щитов,
* самовольного подключении посторонних лиц к СКТВ;

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

7.4.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.

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

* 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 дней 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.
  2. В случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания с письменного согласия абонента-гражданина 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.
  3. 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.
  4. 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.

|  |
| --- |
|  |