



МЕДИАКОМПАНИЯ
РусичТВН

Утверждаю:

Исполнительный директор ООО «Русич-ТВН»



Котышев В.Н.

«01» июля 2019 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ КАБЕЛЬНОГО АНАЛОГОВОГО И ЦИФРОВОГО ВЕЩАНИЯ ООО «Русич-ТВН»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Абонент – пользователь услугами связи, заключивший договор об оказании таких услуг с ООО «Русич-ТВН» и пользующийся его услугами на условиях, определенных договором и настоящими Правилами.

Абонентская линия - линия связи, соединяющая средства связи сети Оператора для распространения программ телевизионного вещания 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 Оператора.

Абонентский счет (КТВ) - условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора.

Абонентская плата – фиксированный платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода, который является постоянной величиной.

Зона обслуживания - территория, в пределах которой обеспечивается техническая возможность предоставления услуг связи Абонентам.

Лицевой счет Абонента (ЦТВ) – форма индивидуального учета платежей Абонента, отражающая их поступление и расходование средств на оплату Услуг.

Оборудование - технические средства, подключаемые к сети Оператора, позволяющие Абоненту получать услуги и удовлетворяющие техническим требованиям Оператора. К оборудованию относятся антенны, цифровые телевизионные декодеры, Сам-модули и другие устройства, являющиеся собственностью Абонента (пользователя).

Оператор - Общество с ограниченной ответственностью «Русич-ТВН».

Пакет – набор телевизионных программ.

Подписка - пакет или пакеты, получение которых Абонент обязуется оплачивать по действующим тарифам в течение срока действия подписки.

Пользовательское (оконечное) оборудование - имеющаяся у Абонента теле, радио-, видеоаппаратура, и другие технические средства, предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов программ телевизионного вещания.

Предоставление абоненту доступа к сети Оператора - совокупность действий Оператора по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к средствам связи сети Оператора.

Расчетный период — временной промежуток (равный одному календарному месяцу, если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или тарифами) в течение которого Абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги/работы, за получение которых рассчитывается сумма платежа, подлежащего уплате Абонентом.

Сеть Оператора (сеть) — совокупность технических средств, посредством которых Оператор предоставляет абоненту комплекс услуг связи.

Техническая поддержка (техническая поддержка абонентской линии) – услуга связи, включающая предоставление Абоненту в постоянное пользование абонентской линии, в независимости от количества и видов получаемых абонентом услуг.

Техническая возможность предоставления абоненту доступа к сети Оператора - наличие незадействованной смонтированной емкости сети связи Оператора, позволяющей обеспечить возможность приема сигнала программ телевизионного вещания от вещателя и доставки сигнала программы телевизионного вещания до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

Услуги связи - услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании настоящих Правил и договора на оказание услуг, в том числе: услуги связи для целей телерадиовещания, услуги цифрового телевидения, прочие услуги.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между Абонентами и Оператором по поводу предоставления услуг связи. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении договоров оказания услуг. Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты Оператора, регламентирующие порядок и условия предоставления услуг (регламенты, положения), образуют единую систему правил оказания услуг.

Оператор действует на основании лицензий:

- **№ 139513 от 06.05.2016 г. на услуги связи для целей кабельного вещания,**

2.2. Действуя в рамках законодательства при осуществлении деятельности в области связи Оператор предоставляет льготы на услуги отдельным категориям лиц, указанных Положении «О порядке предоставления льготы (скидки) на абонентскую плату за предоставление услуг кабельного телевидения льготным категориям граждан», утвержденном Приказом ООО «Русич-ТВН» № 14/18-О от 03.12.2018 г.

2.3. В целях исполнения заключенных с Абонентами договоров на оказание услуг, включая осуществление расчетов за услуги, рассмотрение претензий Абонентов, Оператор осуществляет обработку персональных данных. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных Абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой без согласия Абонента может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. Оператор в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп. 5 п.2 ст. 6 ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), блокирование, уничтожение) персональных данных Абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством. Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования Абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных Абонентов). При необходимости использования установочных данных Абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, Оператор обязан предварительно публично (в рекламных материалах, на сайте; либо иным доступным Абонентам образом) уведомить Абонентов о таком использовании.

3. УСЛУГИ ОПЕРАТОРА, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.

3.1. В рамках договора на оказание услуг Оператор предоставляет Абонентам следующие услуги:

1. Услуги связи:

- Услуги связи для целей телерадиовещания (включая доступ к сети связи, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, доставка сигнала программ телевизионного вещания до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента);
- Услуги цифрового телевидения (доступ к просмотру пакета телеканалов условного доступа).

Состав услуг (количество и перечень телевизионных каналов в пакетах услуг и т.п.) формируется Оператором. Конкретные виды услуг согласуются с Абонентом при оформлении договора на оказание услуг, изменении или дополнении услуг.

3.2. В рамках договора на оказание услуг Оператор обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступа к сети связи Оператора;
- в постоянное пользование Абонентской линии;
- доставки сигналов программ телевизионного вещания по сети Оператора до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

Предоставление услуг определяется наличием технической возможности предоставления услуг и наличием соответствующего пользовательского (оконечного) оборудования у Абонента.

Возможность предоставления услуг напрямую связана с необходимостью обеспечения и поддержания рабочего состояния сети, поэтому **техническая поддержка абонентской линии (без перерывов или приостановления) осуществляется для всех Абонентов, подключенных к сети Оператора независимо от видов или количества заказанных Абонентом услуг.** Абонентская линия предоставляется Абоненту в постоянное пользование сразу же после подключения к сети Оператора и поддерживается в течение всего времени предоставления услуг.

Абонент в период действия договора обязан оплачивать техническую поддержку в порядке и на условиях, предусмотренных регламентами и тарифами Оператора. Прекращение технической поддержки абонентской линии происходит путем физического отключения специалистами Оператора абонентской распределительной системы от сети Оператора.

3.3. Предоставление услуг Оператором начинается после выполнения работ по подключению пользовательского (оконечного) оборудования Абонента и оплаты этих работ Абонентом, если это предусмотрено регламентами и тарифами Оператора.

3.4. Предоставление услуг Оператором может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных договором на оказание услуг и настоящими Правилами.

3.5. Оказание услуг/услуги может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении Абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у Абонента перед Оператором;
- осуществления Абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

Для возобновления предоставления услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), внести абонентскую плату и осуществить иные платежи, если это предусмотрено тарифами на работы и услуги Оператора.

3.6. Если иное не предусмотрено условиями оказания конкретной услуги, Абонент может приостановить пользование услугой/услугами по собственному желанию, уведомив об этом Оператора **не позднее 5 рабочих дней** до начала приостановления услуг (Оператор вправе не исполнять заявления, полученные после указанного в настоящем пункте срока). Если Абонент не выполнил данную обязанность, размер абонентской платы перерасчету не подлежит. Возобновление услуги происходит при условии, что внесена абонентская плата, достаточная для оплаты услуги/услуг по выбранному тарифу. В том случае, если Абонент не приостановил пользование услугами, Оператор продолжает их предоставление, а Абонент обязан их оплатить в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.7. В случае образования задолженности Абонента перед Оператором за 1 месяц и более Оператор вправе отключить квартиру (помещение) Абонента от сети (путем отсоединения абонентской распределительной системы от сети Оператора). Повторное подключение к сети Оператора

производится в течение 1 (одного) дня, следующего за днем оплаты Абонентом задолженности. При оформлении заявки Абонентом на повторное подключение в последний рабочий день недели или в предпраздничный день подключение производится в первый рабочий день, следующий за соответствующим выходным или праздничным днем.

3.8. Предоставление услуг Оператором прекращается в случае расторжения договора на оказание услуг. В том случае, если на момент расторжения договора у Абонента имеется задолженность за услуги Оператора вправе требовать их погашения до расторжения договора.

4. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

4.1. Договоры на оказание услуг могут заключаться с любым потенциальным Абонентом, по типовым формам, разработанным Оператором в целях упрощения процедуры их оформления. Договор содержит положения, применимые ко всем видам услуг Оператора. Существенные условия, включая стоимость услуги, ее наименование и иные особенности оказания конкретной услуги, определяется тарифами и условиями ее оказания.

4.2. Договор составляется путем заполнения типовой формы договора об оказании услуг связи в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, подписывается сторонами и регистрируется Оператором. Один экземпляр договора находится у Оператора, второй экземпляр - у Абонента. Заключая договор на оказание услуг, Абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от Оператора, обработку персональных данных Оператором и привлеченными третьими лицами в целях исполнения договора на оказание услуг связи, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по договору.

4.3. Договор на оказание услуг прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом. Абонент вправе расторгнуть договор при условии погашения всех задолженностей перед Оператором. В этом случае договор считается расторгнутым с даты регистрации Оператором заявления Абонента о расторжении договора и подписания соглашения о расторжении.

4.4. При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде Абонента на новое место жительства/местонахождение), договор считается расторгнутым с момента, когда в Оператору поступили сведения об изменении адреса обслуживания. С таким Абонентом, при наличии технической возможности и желания Абонента, может быть заключен новый договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящими Правилами. Оператор вправе расторгнуть договор на оказание услуг в случае систематического нарушения Абонентом условий договора.

4.5. Изменения Договора, приложений к нему публикуются на сайте Оператора и размещаются в центре обслуживания Абонентов не менее чем за 10 (десять) дней до введения их в действие. Абонент обязан своевременно, не реже одного раза в неделю, читать и принимать к сведению информацию об изменениях Договора, а также о других технологических и организационных изменениях, публикуемых на сайте Оператора и в Личном кабинете Абонента. Размещение Оператором информации об изменениях, публикуемых на сайте Оператора и в центре обслуживания Абонентов, является надлежащим извещением Абонента. Принятие Абонентом изменений Договора, приложений к нему производится путем выполнения Абонентом любого из нижеперечисленных конклюдентных действий:

- смены тарифного плана;
- пользование Абонентом Услугами Оператора;
- оплаты Услуг (поступление на Лицевой счет Абонента платежа) после того как была опубликована на Сайте Оператора новая версия Договора, Условий оказания Услуг либо изменения к ним.

5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА.

5.1. Подключение Абонента к сети Оператора производится в сроки, согласованные путем формирования заявки на подключение услуг при обращении в диспетчерскую службу Оператора по телефону **777-343**, в центре обслуживания абонентов или на сайте **www.rutvn.ru**.

5.2. В целях предоставления услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению пользовательского (оконечного) оборудования Абонента и инсталляции услуг. Комплекс работ по подключению включает прокладку кабеля, монтаж абонентской распределительной системы и подключение телеприемника Абонента к сети Оператора.

Указанные работы производятся после их оплаты. Факт выполнения работ по подключению и/или инсталляции услуг подтверждается подписанием акта сдачи-приемки выполненных работ, в котором отражаются объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.). Если Абонент необоснованно уклоняется от его подписания в течение 3 (трех) календарных дней после составления Акта и в указанный срок не представлены письменные претензии Абонента, работы считаются выполненными Оператором в соответствии с Договором оказания услуг и с надлежащим качеством и подлежат оплате Абонентом. По факту подключения Абонент принимает в постоянное пользование абонентскую линию и в собственность кабель, размещенный в квартире Абонента, а также кабель от распределительной коробки в подъезде до двери квартиры Абонента.

5.3. В случае если по желанию Абонента к сети Оператора подключается существующая у Абонента распределительная система (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения абонентской распределительной системы к сети Оператора.

5.4. Перемещение оборудования смонтированной абонентской распределительной системы производится техническими специалистами Оператора по заявке Абонента, оплата соответствующих расходов производится Абонентом на месте по факту согласно действующего Прейскуранта на услуги и работы.

5.5. Если для получения услуг потребуется установка дополнительного оборудования, то его установка, настройка и соответствующая настройка пользовательского (оконечного) оборудования Абонента производится техническими специалистами Оператора в соответствии с тарифами на работы и услуги Оператора. Оператор может предоставить необходимое оборудование Абоненту за плату. В том случае, если у Абонента имеется собственное оборудование, необходимое для получения услуги Оператор не несет ответственности за надлежащее функционирование данного оборудования и качество получаемых посредством этого оборудования услуг.

5.6. Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании пользовательского (оконечного) оборудования, в том числе, обеспечить при подключении оборудования к сети электропитания заземление или зануление.

5.7. Оператор ни при каких условиях не несет ответственности за какие-либо особые, случайные, штрафные или косвенные убытки Абонента любого рода и характера, включая, без ограничений, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли, повреждения имущества и претензии к Абоненту со стороны любого третьего лица, связанные с использованием оборудования.

5.8. Оператор по заявке Абонента производит устранение неисправностей в сети в течение 3 (трех) календарных дней, следующих за датой поступления заявки. В случае возникновения неисправности вследствие обстоятельств, не зависящих от Оператора и Абонента, срок устранения может быть увеличен.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА

6.1. Оператор принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание услуг связи Абонентам в установленные сроки, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ - технических перерывов, в том числе обеспечить доставку до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал программ телевизионного вещания, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре с вещателем;
- производить ремонтные работы абонентской распределительной системы и оборудования по заявкам Абонентов,
- информировать Абонентов об изменениях в порядке оказания услуг, тарифов на услуги и оплаты услуг, не менее чем за 10 дней до введения таких изменений;
- информировать Абонента через Центр обслуживания абонентов, пункты приема платежей, размещения на сайте www.rutvn.ru или объявления по сети Оператора о технических перерывах и временных изменениях условий оказания услуг кабельного телевидения на срок более **1 (одних)** суток любым из перечисленных способов;
- доводить до сведения Абонентов информацию об оказываемых услугах, об изменениях правил оказания услуг.

6.2. Оператор имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты услуг. В случае изменения издается соответствующий приказ или Положение;
- приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг;
- полностью или частично прерывать оказание услуг кабельного телевидения без предупреждения Абонента при проведении реконструкции, ремонта и профилактических работ не чаще одного раза в месяц в будничные дни на срок не более 8 (восьми) часов;
- отключить абонентскую линию от сети Оператора при нарушении Абонентом правил эксплуатации абонентской линии, абонентской сети и абонентского оборудования, при использовании не сертифицированного оборудования, при несвоевременной оплате услуг кабельного телевидения. Отключение за несвоевременную оплату происходит при наличии задолженности по оплате услуг за текущий месяц;
- отказать в предоставлении услуг кабельного телевидения Абоненту при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети Оператора;
- проводить любые маркетинговые мероприятия, как краткосрочные, так и длительные по времени: акции, бонусные программы и т.д. При проведении мероприятия издается Положение и/или приказ;
- в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения договора оказания услуг и для осуществления операторами связи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи и для рассмотрения претензий;
- расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке при систематическом нарушении Абонентом условий договора или положений настоящих Правил.

6.3. Все уведомления, касающиеся изменений или дополнений любых действующих регламентов/положений Оператора, тарифов, состава услуг и т.п., доводятся до сведения Абонента одним или несколькими из нижеперечисленных способов (на усмотрение Оператора):

публикуются на Интернет-сайте по адресу www.rutvn.ru, печатаются в рекламных и информационных материалах Оператора, могут быть сообщены Абоненту при его обращении по контактными адресам и телефонам Оператора, доводятся до сведения Абонента иными способами, доступными Оператору, в том числе через средства массовой информации.

7. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

7.1. Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил, договора на оказание услуг;
- в полном объеме и своевременно производить оплату услуг и работ в соответствии с действующими тарифами на работы и услуги Оператора и сроками оплаты, определенными договором, настоящими Правилами (или положениями о предоставлении конкретных услуг);
- обеспечивать доступ сотрудников Оператора (при предъявлении ими служебного удостоверения) в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской распределительной системы, оборудования;
- обеспечивать исправность и сохранность абонентской линии, абонентской сети;
- не допускать самовольного подключения абонентской линии к сети Оператора;
- **согласно инструкции, прилагаемой к телевизору, во время грозы отключить шнур электропитания от сети 220 В, а также отсоединить телевизионный кабель от антенного гнезда телевизора.**
- сообщать Оператору о своем выбытии, об отчуждении помещений, о смене фамилии, имени, отчества, изменении номера телефона и других аналогичных изменениях.

7.2. Абонент имеет право:

- приостановить получение всех или части услуг по своему усмотрению (за исключением технической поддержки) в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и договором на оказание услуг;
- при получении Абонентом информации об изменении Оператором состава и стоимости услуг, Абонент вправе расторгнуть договор оказания услуг, подав письменное заявление на

расторжение договора на оказание услуг в Центр обслуживания абонентов Оператора, произведя оплату фактически оказанных услуг;

- прекратить действие договора оказания услуг по собственной инициативе, подав письменное заявление в Центр обслуживания абонентов Оператора;
- получить информацию об оказанных услугах, о состоянии счета при личном обращении в Центр обслуживания абонентов Оператора, либо при обращении в диспетчерскую службу по телефону

7.3. Абоненту запрещается:

- использовать оборудование или его части в целях Публичного показа, а также для создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам;
- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом программы телевизионного вещания, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента;
- подключать к сети Оператора пользовательское (оконечное) оборудование и устройства, не предназначенные для получения услуг;
- несанкционированное подключение к сети Оператора. Несанкционированное использование сети Оператора, ее повреждение или порча влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7.4. Продолжение пользования Абонентом услугами после уведомления об изменении или дополнении любых действующих регламентов/положений Оператора, тарифов, состава услуг и т.п. считается его согласием с внесенными изменениями. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, Абоненту необходимо до даты введения в действия изменений или дополнений уведомить об этом в письменной форме Оператора. Отсутствие письменного отказа в течение десяти дней со дня уведомления принимается за согласие Абонента с измененными условиями. По истечении данного срока претензии не принимаются.

8. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ

8.1. Оплата услуг осуществляется в соответствии с установленными тарифами Оператора. В случае изменения тарифов на услуги, оплаченные Абонентом на несколько месяцев вперед (за исключением уже предоставляемых Абоненту годовых/полугодовых подписок), производится перерасчет абонентской платы в соответствии с действующими на момент предоставления услуги тарифами.

8.2. Абонент при заключении договора оказания услуг оплачивает:

- стоимость материалов, используемых для подключения, согласно действующему Прейскуранту;
- стоимость Абонентской платы за услугу.

Окончательный расчет за подключение производится согласно подписанного сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ.

8.3. Абонент оплачивает предоставленные услуги ежемесячно, не позднее 1 числа календарного месяца, в котором будут оказаны соответствующие услуги.

8.4. Оплата услуг Абонентами может производиться через кассы Оператора в Центре обслуживания Абонентов, с помощью платежных терминалов, а также через Информационно-Платежные Терминалы Сбербанка, систему «Сбербанк Онлайн» и с помощью платежной системы банка «Газпромбанк».

8.5. В том случае, если на абонентском счете недостаточно денежных средств для оплаты услуг, Оператор вправе приостановить оказание соответствующей услуги Абоненту.

Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и у Оператора отсутствует заявление Абонента о приостановлении соответствующей услуги (п.3.6 настоящих Правил), то Абонент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме.

8.6. В случае приостановления услуг по заявлению Абонента (п.3.6 настоящих Правил) начисления абонентской платы за такие услуги за это время не производятся. В случае если услуга не была приостановлена в порядке, определенном настоящими Правилами, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того, пользовался ли фактически Абонент данной услугой, если иное не предусмотрено иными регламентами или положениями Оператора.

9. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию. Все поступившие Оператору претензии регистрируются.

9.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в порядке и сроки, предусмотренные ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».

9.3. Претензия рассматривается Оператором в течение 30 (Тридцати) дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

9.4. Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из договоров на оказание услуг или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

10.1. Оператор и Абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, правилами оказания услуг Оператора и договором на оказание услуг.

10.2. 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 Договоре сроков оказания Услуг;
- неоказание Услуг, указанных в Договоре;
- некачественное оказание Услуг, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи.

10.3. Оператор не несет ответственности за содержание распространяемых программ телевизионного вещания, а также неудовлетворительное качество услуг, нарушение сроков или перебои в оказании услуг либо возникновение любых убытков:

- вследствие использования Абонентом неисправного, несоответствующего техническим требованиям Оператора пользовательского (оконечного) оборудования, перемещения оборудования Абонентом за пределы адреса обслуживания;
- в случаях повреждения абонентской распределительной системы и устройств, произошедших не по вине Оператора;
- из-за отключения абонентской распределительной системы Абонента от системы Оператора, в том числе вследствие задолженности Абонента перед Оператором;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора, и которые нельзя было предвидеть или избежать.

10.4. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Оператора за неспособность Абонента пользоваться услугами, являются:

- прерывание или прекращение трансляции программ телевизионного вещания 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);
- возникновения помех, затрудняющих прием телевизионного сигнала, связанных с местом и условиями расположения пользовательского (оконечного) оборудования Абонента.

10.5. В случае неуплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи Абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг связи за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

10.6. В случае несоблюдения Абонентом запрета на подключение к абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям, или пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц возмещению подлежат причиненные такими действиями Абонента убытки.

10.7. Абонент гарантирует предоставление Оператору всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.

10.8. Оператор и Абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.