



ООО «Кабельное Телевидение Вашей Семьи»

Почтовый адрес: 607222 обл. Нижегородская,  
г.Арзамас, ул. Красный путь, д. 10А

✉ mail@arznet.ru  
☎ 8 (950) 376 50 50

## на связи с 2000 года

Утверждены приказом  
Директора ООО «КТВС»  
Тропичева М.В.  
№ 11 от «04» марта 2024г.

### ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «КТВС»

1. Единые правила оказания услуг ООО «КТВС» (далее - «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации; регулируют взаимоотношения между Оператором и Абонентом при оказании Услуг связи и дополнительных услуг и являются неотъемлемой частью Договора, и дополнительно определяют порядок и условия предоставления ООО «КТВС» (в дальнейшем «Оператор», или «Оператор связи») услуг (связи) и иных дополнительных услуг, выполнения работ, реализации товаров (в т.ч. оборудования и материалов) (далее также – услуги связи или услуги, работы, товар(ы) абоненту (в дальнейшем «абонент», или «Абонент»). Оператор и Абонент совместно именуется «Стороны». Правила устанавливаются Оператором самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

2. Услуги связи предоставляются Оператором на основании действующих лицензий Оператора.

Оператор предоставляет лицу, которое имеет намерение заключить Договор, а также для целей исполнения Договора, информацию о реквизитах выданных Оператору лицензий и о лицензионных условиях.

№ лицензии	Вид деятельности	Дата выдачи
164115	Телематические услуги связи	17.04.2018
164114	Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	17.04.2018
138199	Услуги связи для целей кабельного вещания	08.12.2015



8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



Информация размещена на Сайте Оператора (<https://arznet.ru>) и в местах обслуживания Абонентов.

3. Для целей настоящих Правил используются следующие понятия (в остальном Стороны руководствуются терминами, определенными в Правилах оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных постановлением Правительства № 32 от 23.01.2006, в Правилах оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007, в Правилах оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 №785

**«Абонент»** - пользователь услугами (физическое лицо - гражданин, использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности), с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров) и/или уникального кода идентификации;

**«Абонентское устройство» («Оборудование»)** - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства к Сети связи Оператора.

**«Базовые тарифы»** – тарифные планы на Услуги, установленные Оператором и размещенные на официальном сайте Оператора по адресу <https://arznet.ru>

**«Баланс Лицевого счета Абонента»** – величина, определяемая расчётным путём на основании данных Лицевого счёта Абонента, как разность между стоимостью потреблённых Абонентом Услуг и произведённой Абонентом оплаты

**«Договор об оказании услуг связи и дополнительных услуг ООО «КТВС»/«Договор»** - соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги. Договор, настоящие Правила, Дополнительные соглашения, заключенные Сторонами Договора, в том числе посредством акцепта публичных оферт, условия выбранного Абонентом Тарифного плана являются единым Договором.

**«Дополнительное соглашение»** - документ, являющийся неотъемлемой частью Договора, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.

**«Дополнительные услуги»** – услуги и сервисы, оказываемые Оператором непосредственно и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Порядок оказания и оплаты, а также стоимость Дополнительных услуг определяются Оператором в условиях оказания соответствующей услуги либо доводятся до Абонентов иным способом (в том числе отдельными соглашениями, заключенными путем совершения Абонентом конклюдентных действий) и являются неотъемлемой частью Договора с момента принятия Абонентом в порядке и на условиях, установленных Оператором.

**«Идентификатор»** – информация об Абоненте (ФИО, паспортные данные), кодовое слово (последовательность символов, букв, цифр), абонентский номер, уникальный код идентификации, пароль, номер SIM-карты и др., используемые по отдельности или совместно для идентификации Абонента при исполнении Договора, подключении, изменении или отключении Абонентом Услуг.

**«Информационные системы Оператора»** – сертифицированные автоматизированные системы расчетов Оператора для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
[www.arznet.ru](http://www.arznet.ru) | [vk.com/arznet](https://vk.com/arznet)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



**«Лицевой счет»** - запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

**«Личный кабинет» (ЛК)** - автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонентов, размещенный на Сайте Оператора, а также размещенный в мобильном приложении, позволяющий Абонентам самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию по Услугам, просматривать список выставленных счетов и внесенных платежей, получать доступ к Дополнительным услугам Оператора, а также совершать иные юридически значимые действия. Организация доступа Абонентов к ЛК осуществляется при наличии соответствующей технической возможности Оператора.

**«Оператор»** - Общество с ограниченной ответственностью «Кабельное телевидение Вашей Семьи» (ООО «КТВС»).

**«Пользователь Услуг»** - лицо, заказывающее и (или) использующее Услуги.

**«Расчетный период»** - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги, вне зависимости от системы оплаты.

**«Сайт Оператора»** - ресурс Оператора в сети Интернет по адресу <https://arznet.ru>.

**«Сеть связи Оператора»** – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий.

**«Стороны»** - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно.

**«Тариф»** - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.

**«Тарифный план»** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими Услугами.

**«Услуги связи»** - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи, включая, но не ограничиваясь: услуги связи по передаче данных; телематические услуги связи; услуги связи для целей телевизионного вещания.

**«Кабельное ТВ»** – услуги связи для целей телерадиовещания, включают в себя предоставление доступа к сети кабельного телевидения Оператора (подлежит оплате в размере разового(инсталляционного) платежа), а также доставку Абоненту сигнала телепрограммы через сеть кабельного телевидения до пользовательского оборудования (телевизора) Абонента в точках подключения согласно настоящего договора (подлежит оплате ежемесячными платежами).

**«IPTV»** – услуга IP -телевидения - услуги связи для целей телерадиовещания, включают в себя предоставление доступа к цифровым кабельным каналам по сетям передачи данных (СПД) (подлежит оплате в размере разового платежа), а также доставку Абоненту сигнала телепрограммы через сеть передачи данных (СПД) до пользовательского оборудования (телевизора) Абонента в точках подключения согласно настоящего договора (подлежит оплате ежемесячными платежами).

**«Доступ в Интернет»** – телематические услуги связи, включают в себя предоставление доступа к сети связи Оператора (подлежит оплате в размере разового (инсталляционного) платежа), а также соединение по сети передачи данных Оператора с использованием пользовательского (оконечного) оборудования, за исключением передачи голосовой информации, обеспечение доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, приема и передачи телематических электронных сообщений (подлежит оплате ежемесячными платежами).

**«Услуги»** - совместно Услуги связи и Дополнительные услуги.

**«Электронный документ (ЭД)»** – документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человека с использованием



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50**  
**8 (831) 476 50 50**  
[www.arznet.ru](http://www.arznet.ru) | [vk.com/arznet](https://vk.com/arznet)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

«**Электронный документооборот (ЭДО)**» – способ взаимодействия Сторон по обмену Электронными документами, подписанными Электронной подписью.

«**Электронная подпись (ЭП)**» - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации), или иным образом связана с такой информацией и которая используется для авторизации лица, подписывающего информацию. Простая Электронная подпись используется для Абонента, Квалифицированная - для Оператора.

«**Простая Электронная подпись или ПЭП**» - аналог собственноручной подписи в виде информации в электронном виде, которая присоединяется к другой подписываемой информации в электронном виде и используется для определения лица, подписывающего Электронный документ. Со стороны Оператора документы подписываются с помощью Квалифицированной Электронной подписи или Простой электронной подписи, в качестве которой может использоваться аналог собственноручной подписи уполномоченного лица в виде графического изображения.

«**Квалифицированная Электронная подпись или КЭП**» – усиленная Квалифицированная Электронная подпись, которая соответствует всем признакам неквалифицированной электронной подписи и следующим дополнительным признакам:

- 1) ключ проверки электронной подписи указан в квалифицированном сертификате;
- 2) для создания и проверки электронной подписи используются средства электронной подписи, имеющие подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

#### 4. Заключение Договора

4.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом. Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования Услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным Договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя или из-за особенностей оказания услуг может быть заключен срочный Договор. Если по истечении срока действия Договора Абонент – физическое лицо продолжает пользоваться Услугами, Договор считается заключенным на неопределенный срок, если в самом Договоре не определено иное, и Абонент обязан оплатить оказанные ему Услуги в соответствии с условиями Договора.

4.2. Договор заключается путем принятия Абонентом условий Договора в полном объеме, в письменной форме, в том числе посредством совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление Абонента в отношении заключения Договора.

Договор в письменной форме может быть заключен одним из следующих способов:

1) путем подписания бланка Договора Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом, в том числе с использованием самокопирующегося бланка, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон;

2) посредством использования ЭДО:

■ с использованием КЭП;

■ с использованием усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем,



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке и при условии организации взаимодействия физического лица с такой инфраструктурой с применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;

■ с использованием ПЭП, ключ которой получен при личной явке в соответствии с правилами использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме, установленными Правительством Российской Федерации, при условии идентификации физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, уполномоченного представителя юридического лица, с использованием информационных технологий, предусмотренных ч. 18 ст. 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Публичная оферта размещается на Сайте Оператора и/или в ЛК. Акцепт Абонентом указанной публичной оферты подтверждает согласие Сторон на обмен Электронными документами. Любые Договоры и соглашения, направленные одной Стороной другой Стороне в электронном виде, и подписанные Сторонами с использованием ЭП и/или аналогов собственноручной подписи, считаются заключенными между Сторонами в простой письменной форме, согласно п. 2 ст. 434 Гражданского кодекса РФ.

Законодательством РФ не ограничена возможность подписания договора в электронном виде с использованием простой электронной подписи. Простой электронной подписью является электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом". Другими словами, одноразовые уникальные коды, отправляемые по СМС, являются элементом простой электронной подписи. Более детально правовое обоснование возможности и сама процедура подписания договора таким способом прописана в п. 4.4 данных правил.

3) посредством совершения конклюдентных действий при условии наличия организованной абонентской линии. Перечень конклюдентных действий указывается в соответствующей публичной оферте с последующей идентификацией абонента в целях предоставления доступа к услугам связи.

Допускается заверение Договора и документов, оформляемых при исполнении Договора, со стороны Оператора средствами факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического и/или электронного копирования

4.3. Оператор вправе отказать в заключении Договора или в оказании Услуг при отсутствии технической возможности оказания Услуг.

4.4. Статья 434 Гражданского кодекса Российской Федерации гласит "Договор может быть заключен в любой форме, предусмотренной для совершения сделок, если законом для договоров данного вида не установлена определенная форма. Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему условленной формы, хотя бы законом для договоров данного вида такая форма не требовалась". Это значит, что стороны вполне могут заключать договоры в той форме, в которой это удобнее (и если это не нарушает иных положений российского законодательства).

Согласно пункту 1 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации: "Акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Акцепт должен быть полным и безоговорочным". Другими словами, подписать/акцептовать договор/оферту должно именно то лицо, которому этот договор или оферта были адресованы.

Пункт 1 статьи 160 Гражданского кодекса Российской Федерации содержит следующую норму:



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



"Сделка в письменной форме должна быть совершена путем составления документа, выражающего ее содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, либо должным образом уполномоченными ими лицами. Письменная форма сделки считается соблюденной также в случае совершения лицом сделки с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки, при этом требование о наличии подписи считается выполненным, если использован любой способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю. Законом, иными правовыми актами и соглашением сторон может быть предусмотрен специальный способ достоверного определения лица, выразившего волю.

Размещение данных об условиях заключаемого договора (оферты) представляется совершенно необходимым, чтобы условия заключаемого договора были доведены до уполномоченных представителей сторон. Это может быть сделано путем отправки самого документа или ссылки на документ, например, по СМС, электронной почте или иным способом. Например, СМС-сообщение может выглядеть так: "Для заключения Договора/акцепта Оферты, условия которого находятся по ссылке <https://arzne.ru> сообщите оператору уникальный одноразовый код: \*\*\*\*\*". Сообщив этот код оператору, Абонент подтверждает полное и безоговорочное согласие со всеми условиями Договора/Оферты."

Дальнейшее действие стороны договора/акцепт оферты - передача уполномоченному лицу ООО «КТВС» присланного уникального кода из СМС и подписание договора в электронном виде.

**ВАЖНО:** пункт 2 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации гласит, что "Молчание Абонента не является акцептом, если иное не вытекает из закона, соглашения сторон, обычая или из прежних деловых отношений сторон."

Согласием (акцептом) на заключение договора является Регистрация в Личном кабинете. Пройдя процедуру Регистрации, Абонент считается принявшим условия оферты в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. Датой заключения договора является дата Регистрации Учетной записи в Личном кабинете.

## 5. Правила электронного документооборота.

5.1 Абонент, подписывая договор с помощью электронной подписи, уполномочивает Оператора создать для Абонента и предоставить доступ к использованию простой электронной подписи в соответствии с Условиями электронного взаимодействия (далее также – Условия). Абонент соглашается использовать простую электронную подпись как аналог собственноручной подписи при совершении, изменении, расторжении сделок с Оператором. Запросы, распоряжения и иные действия Абонента, поданные с использованием простой электронной подписи, являются действиями, отражающими соответствующее волеизъявление Абонента, и имеют доказательственную и полную юридическую силу.

5.2. Стороны договорились осуществлять подписание документов (в том числе Заказы, акты выполненных работ и иные документы) посредством электронного документооборота с использованием простой электронной подписи Абонента, созданной по настоящим Правилам, и усиленной квалифицированной подписи Оператора.

## 6. Изменение и дополнение условий Договора

6.1. Договор может быть изменен путем заключения Дополнительного соглашения в письменной форме, в том числе посредством ЭДО. либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
[www.arzne.ru](http://www.arzne.ru) | [vk.com/arzne](https://vk.com/arzne)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



Оператором в предложении об изменении условий Договора. Изменение Тарифов и Тарифных планов на Услуги осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 8.1.9 и 8.1.10 настоящих Правил.

6.2. Предложением Оператора об изменении условий Договора для Абонентов является размещение на Сайте Оператора или в ЛК соответствующей публичной оферты, а также доведение указанной информации до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов.

6.3. Совершение Абонентом конклюдентных действий, предусмотренных в оферте, в том числе пользование Услугами на новых условиях, подтверждает волеизъявление Абонента на заключение Дополнительного соглашения об изменении условий Договора.

6.4. Внесение изменений в Договор по инициативе Абонента в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов, смены способа доставки счета за Услуги, а также путем выбора других услуг и/или других Тарифных планов Оператора и другого способа доставки счета за Услуги может осуществляться с использованием дистанционных способов взаимодействия, в том числе через ЛК, после идентификации Абонента посредством Идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору с использованием Идентификаторов, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии представителя Оператора.

## 7. Приостановление оказания Услуг, прекращение/расторжение Договора

7.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

7.2. Абонент вправе отказаться от Услуг/части Услуг и/или расторгнуть Договор в одностороннем порядке посредством направления Оператору соответствующего заявления в письменной форме, через ЛК при условии оплаты фактически потребленных Услуг. При расторжении Договора Абонент не вправе требовать у Оператора денежного эквивалента средств, зачисленных Оператором на лицевой счет Абонента в виде бонусов, подарков, скидок и субсидий.

7.3. Абонент вправе обратиться к Оператору с заявлением о приостановлении оказания Услуг. При этом с Абонента взимается плата за весь период приостановления оказания Услуг, указанный в заявлении Абонента, в соответствии с установленными для таких случаев тарифами Оператора.

7.4. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом обязанностей, связанных с оказанием Услуг, в том числе в случаях:

- а) несвоевременной оплаты услуг связи;
- б) нарушения Абонентом правил эксплуатации оконечного оборудования;
- в) передачи прав Абонента третьим лицам без письменного согласия Оператора;
- г) иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами РФ.

Возобновление оказания Услуг производится не позднее 3-х рабочих дней с даты устранения нарушений.

7.5. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор об оказании Услуг связи в случае не устранения Абонентом нарушений по истечении 6 (шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг связи. Факт отправки короткого текстового сообщения от Оператора подтверждается Информационными системами Оператора. К письменной форме уведомления приравнивается:



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



- указание на возможность приостановления в счетах на Услуги;
- уведомление через ЛК;
- уведомление по электронной почте;
- уведомление с использованием ЭДО
- уведомления с использованием СМС
- уведомление посредством телефонного звонка

В отношении оказания Дополнительных услуг Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в части Дополнительных услуг в случае не устранения Абонентом нарушений по этим услугам по истечении 30 (тридцати) дней с момента приостановления оказания Дополнительных услуг.

## **8. Обязанности сторон:**

### **8.1. Оператор обязан:**

8.1.1. Оказывать Абоненту Услуги 24 часа в сутки, ежедневно, за исключением случаев проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации и случаев проведения профилактических (регламентных) и ремонтных работ. Оказывать абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, а также настоящим Договором.

8.1.2. Прилагать все усилия для обеспечения бесперебойной связи. При этом Абонент осведомлен и согласен, что в силу форс-мажорных обстоятельств, а также при проведении плановых профилактических и регламентных работ, в том числе при повреждении сети, хищения оборудования и иных противоправных действий третьих лиц в отношении сети оператора, связь может временно отсутствовать. Оператор устраняет неисправности, препятствующие пользованию услугами связи, в сроки, информация о которых размещена на сайте Оператора <https://arznnet.ru>, если иные сроки не установлены настоящим договором. Ремонт и/или техническое обслуживание абонентской распределительной системы/ абонентского терминала/абонентской линии могут быть оказаны по заявке Абонента за отдельную плату согласно тарифам Оператора в сроки и порядке, определяемые по отдельному соглашению Сторон.

8.1.3. Обеспечивать передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите.

8.1.4. Извещать Абонента о проведении профилактических (регламентных) и плановых ремонтных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа с указанием их продолжительности.

8.1.5. Вести лицевые счета Абонента и учет объема потребляемых им Услуг

8.1.6. Произвести регистрацию Абонента в системе Оператора и подключить к сети связи Оператора в целях получения Услуг в течение 5-ти рабочих дней со дня подписания договора на оказание услуг связи, если иной срок не предусмотрен Договором на оказание услуг связи.

8.1.7. При предоставлении услуги «Кабельное ТВ» обеспечить на выходе абонентского разветвителя уровень телевизионного сигнала, соответствующий ГОСТу, гарантирующий качественный прием на входе оборудования (телевизора ) Абонента телепрограмм транслируемых в составе соответствующего пакета телеканалов, пользователем которого является Абонент, при условии, что параметры телевизионного сигнала по этим каналам в



8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
[www.arznnet.ru](http://www.arznnet.ru) | [vk.com/arznnet](https://vk.com/arznnet)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ





точке их приема на систему Оператора, а также абонентская распределительная система и пользовательское (оконечное) оборудование Абонента удовлетворяют требованиям государственных стандартов (ГОСТ 7845-92).

8.1.8. Выполнять в сети связи Оператора ремонт по заявке Абонента до абонентского отвода (линии) в течение трёх рабочих дней со дня поступления заявки Абонента.

8.1.9. Обеспечить Абонента информацией о тарифах, порядке и правилах пользования Услугами в наглядной и доступной форме, а также иной обязательной согласно действующему законодательству информацией путем размещения данной информации на сайте Оператора <https://arznet.ru> в сети Интернет и в пунктах приема платежей (абонентских пунктах). Осуществлять справочно-информационное обслуживание Абонента по телефону 8(83147)6-50-50, 8-950-376-50-50 с 8 часов 00 минут до 01 часа 00 минут

8.1.10. Не менее, чем за десять суток до введения новых тарифов и/или тарифных планов, информировать Абонента об этих изменениях, порядке, указанном в п.8.1.9. договора.

8.1.11. Информировать Абонента о состоянии счета за оказанные Услуги способом предусмотренным Договором на оказание услуг связи

8.1.12. Не разглашать информацию об Абоненте и состоянии его расчетов с Оператором, а также обеспечить конфиденциальность передачи информации в пределах сети передачи данных Оператора за исключением случаев, предусмотренных Постановлением от 27 августа 2005 г. № 538 Правительства Российской Федерации, а также иными нормативно-правовыми актами РФ.

8.1.13. Назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

8.1.14. При предоставлении услуги «Кабельное ТВ» осуществлять в эксплуатируемых им сетях связи в неизменном виде за свой счет (без заключения договоров с вещателями обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов и без взимания с них платы за трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов, а также без взимания платы с абонентов оператора связи за право просмотра и (или) прослушивания обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов) трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов. Последовательность позиций общероссийских обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов определяется Президентом Российской Федерации (с 1 позиции по 10 позицию для телеканалов и с 1 позиции по 3 позицию для радиоканалов), а для иных обязательных общедоступных телеканалов - по результатам проведения торгов (конкурса, аукциона) на право осуществления эфирного цифрового наземного вещания с использованием позиций в мультиплексах на всей территории Российской Федерации (с 11 позиции по 20 позицию для телеканалов). Требования к качеству звука и (или) изображения условия соблюдения последовательности позиций обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов определяются федеральным органом исполнительной власти в области связи. Услуги Оператора по предоставлению Абоненту доступа к его сети связи, иные входящие в состав услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания услуги оказываются Абоненту на возмездной основе на условиях настоящего договора

8.1.15. Оператор, при наличии технической возможности, оказывает по заявлению Абоненту дополнительные услуги за отдельную плату согласно Прейскуранту/Тарифам Оператора.

## 8.2. Абонент обязуется:

8.2.1. Производить оплату за пользование Услугами в порядке и в сроки, указанные в договоре на оказание услуг связи.



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50**  
**8 (831) 476 50 50**  
[www.arznet.ru](http://www.arznet.ru) | [vk.com/arznet](https://vk.com/arznet)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



8.2.2. Не осуществлять техническое обслуживание, ремонт, изменение конфигурации оборудования/сети Оператора самостоятельно или через третьих лиц, а также не вмешиваться в работу сети и оборудования Оператора иным образом.

8.2.3. Использовать Услуги для личных, семейных, домашних и других нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, если Абонент является физическим лицом и иное не предусмотрено приложениями к настоящему договору.

8.2.4. Для пользования Услугами Абонент обязан использовать пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям/стандартам. Если иное не предусмотрено отдельным соглашением сторон или приложениями к настоящему договору, приобретение и установка пользовательского (оконечного) оборудования и абонентского терминала/абонентской распределительной системы производятся Абонентом самостоятельно за отдельную плату.

8.2.5. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования. Во время грозы в целях предотвращения и/или минимизации ущерба отключать пользовательское (оконечное) оборудование от сети электропитания, а также сети связи Оператора (путем отключения кабеля связи/абонентской линии от оборудования). Обеспечивать представителю Оператора доступ в помещение, где установлено пользовательское (оконечное) оборудование, для подключения, осмотра, ремонта и обслуживания, проверки соблюдения условий настоящего Договора. Представителя Оператора допускать только при предъявлении ими служебных удостоверений с личной фотографией, печатью и отметкой о сроке действия удостоверения.

8.2.6. Компенсировать за свой счет, согласно прейскуранту или смете, утвержденных Оператором, расходы на устранение повреждений сети связи, произошедших по вине Абонента.

8.2.7. Не предоставлять право пользоваться своей абонентской линией третьим лицам. Не передавать третьим лицам право на доступ к сети Оператора (в том числе логин и пароль).

8.2.8. Хранить в личном кабинете Абонента в электронном виде все платежные документы (квитанции, чеки), подтверждающие факт совершения Абонентом платежей.

8.2.9. Сообщать Оператору в срок, не превышающий **30** дней, о прекращении своего права владения и/или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование), а также об изменении фамилии (имени, отчества), контактных данных и места жительства, касающемся физических лиц и индивидуальных предпринимателей, об изменении наименования (фирменного наименования), места нахождения, касающемся юридических лиц.

8.2.10. Предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.

8.2.11. При поступлении запроса от Оператора с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, осуществить подтверждение персональных данных путем предоставления Оператору документа, удостоверяющего личность, в установленном порядке.

8.2.12. Обеспечивать представителю Оператора доступ в здание (помещение) для проведения работ по устранению неисправностей, а также монтажу и демонтажу необходимого оборудования.

В случае необходимости проведения работ по организации линии доступа обеспечить получение необходимых разрешений и согласований от владельца территории (помещения), на которой расположено Оборудование Оператора и/или Абонента, на проведение работ по



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50**  
**8 (831) 476 50 50**  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



прокладке кабеля, строительству кабельной канализации и организации кабельного ввода, а также по размещению и электропитанию Оборудования Оператора.

8.2.13. Вносить плату за Услуги, оказываемые Оператором, в полном объеме и сроки, которые определены Договором на оказание услуг связи и настоящими Правилами

### 8.3. Абоненту запрещается:

8.3.1. Ограничивать доступ или препятствовать другим абонентам получать доступ к услугам Оператора.

8.3.2. Посылать рекламные, информационные и другие сообщения без согласия со стороны адресатов.

8.3.3. Производить “веерную” (массовую) рассылку рекламных, информационных и других сообщений другим абонентам, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы.

8.3.4. Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных иные составляющие элементы сетей передачи данных или телематических служб передачи данных.

8.3.5. Посылать или делать доступной любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому законодательству или международным правовым договорам Российской Федерации.

8.3.6. Передавать и распространять любую информацию или программное обеспечение, которые содержат в себе вирусы или другие вредоносные компоненты программы.

8.3.7. Использовать сеть передачи данных Оператора для любой криминальной деятельности, в том числе и компьютерного пиратства – хранения и распространения нелегальных копий коммерческого программного обеспечения. По действующему законодательству, Оператор обязан сообщать обо всех случаях криминальной (преступной) активности Абонента в соответствующие инстанции.

8.3.8. Запускать программы и предпринимать иные действия, мешающие нормальному функционированию сети Оператора

8.3.9. Публиковать и не передавать кому-либо системные файлы, доступные Абоненту на сервере Оператора

8.3.10. Запускать программы-сниферы или другие программы отслеживающие сетевой обмен

8.3.11. Оставлять после отключения на сервере Оператора процессы, запущенные в фоновом режиме. Такие процессы будут прерваны.

## 9. Права сторон

### 9.1. Абонент имеет право:

9.1.1. На своевременное устранение Оператором выявленных недостатков в обеспечении Абоненту качественного пользования Услугами.

9.1.2. Производить оплату за пользование Услугами за двенадцать месяцев вперед. В этом случае тариф для Абонента остается неизменным на весь оплаченный период (двенадцать месяцев).

9.1.3. Направлять заявки в адрес Оператора при появлении каких-либо претензий различного характера, связанных с использованием Услугами.

9.1.4. Отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.

9.1.5. При изменении места жительства /нахождения Абонент имеет право перезаключить договор по новому адресу при наличии технической возможности у Оператора и при условии оплаты Оператору стоимости услуги по обеспечению доступа к сети связи Оператора согласно действующему Прейскуранту/Тарифам Оператора.



8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



9.1.6. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора полностью или частично, предварительно уведомив Оператора в письменной форме не менее чем за 5 (пять) дней, при условии оплаты Абонентом понесенных Оператором расходов по оказанию ему Услуг.

9.1.7. Использовать ЛК, при наличии технической возможности, для осуществления следующих действий: - получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии Баланса Лицевого счета и платежах по Договору, иной информации, связанной с оказанием Услуг, а также направления Оператору информации и/или претензий, связанных с исполнением Договора;

- заказ и/или получение детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнение Баланса Лицевого счета; - изменение перечня оказываемых Услуг, смена Тарифного плана, иных условий Договора;

- подачи заявления о расторжении Договора.

Использование ЛК возможно при условии авторизации Абонента путем указания логина и пароля. Все действия, совершенные в ЛК после авторизации, считаются совершенными Абонентом. Перечень действий, доступных к совершению в ЛК, определяется Оператором с учетом наличия технической возможности и может изменяться в одностороннем порядке.

## 9.2. Оператор имеет право:

9.2.1. Приостановить оказание, Абоненту Услуг, уведомив его об этом, в случае нарушения Абонентом требований, установленных нормативно-правовыми актами или настоящим договором, в том числе в случаях:

- а) несвоевременной оплаты услуг связи;
- б) нарушения Абонентом правил эксплуатации оконечного оборудования;
- в) передачи прав Абонента третьим лицам без письменного согласия Оператора;
- г) иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами РФ.

9.2.2. Производить веерную (массовую) рассылку сообщений, связанных с исполнением договора на оказание услуг связи своим Абонентам.

9.2.3. Не производить ремонтные и/или иные работы согласно п.п. 8.1.2, 8.1.8. настоящих Правил при наличии задолженности у Абонента по оплате Услуг Оператора.

9.2.4. В период действия договора с Абонентом изменять стоимость предоставляемых по нему услуг в сторону увеличения, на размер не ниже чем уровень инфляции. Уровень инфляции (индекс потребительских цен в Российской Федерации на товары и услуги) принимается за среднее значение полного истекшего года к полному предыдущему календарному году. Индекс потребительских цен определяется в соответствии с официальными данными федерального органа государственной власти, уполномоченного сообщать официальные статистические данные об уровне инфляции за год.

Исходя из этого Оператор может самостоятельно устанавливать цены на услуги связи, группировать отдельные тарифы и/или тарифные планы, вводить новые тарифы, изменять тарифы и/или тарифные планы на Услуги в порядке, определенном настоящим Договором. Информация об изменении на цены на услуги связи, тарифах и/или тарифных планах подлежит опубликованию на официальном сайте Оператора (<https://arznet.ru>) не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления таких изменений в силу. В случае если Абонент продолжает пользоваться Услугами по истечении срока в 10 (десять) календарных дней после дня публикации уведомления, это будет считаться согласием Абонента с внесенными изменениями и дополнениями



9.2.5. При предоставлении услуги «Кабельное ТВ» или «IPTV» изменять каналное наполнение и частотное распределение по пакетам.

9.2.6. Оператор вправе отказать Абоненту в заключении/изменении договора и/или его исполнении при отсутствии/прекращении технической возможности предоставления доступа к сети связи Оператора.

9.2.7. Оператор вправе поручить третьему лицу заключение договора от имени и за счет Оператора, а также осуществление от его имени расчетов.

9.2.8. Предпринимать соответствующие организационные и технические действия, направленные на обеспечение защиты информационных ресурсов, недопущение распространения информации, содержащей призывы к насильственному изменению конституционного строя, пропаганду войны, насилия и порнографии, разжигание религиозной и национальной розни, ущемление чести и достоинства человека и другой информации, запрещенной к распространению действующим законодательством.

9.2.9. Проверять соблюдение Абонентом условий настоящего Договора, соответствие фактически установленного у Абонента пользовательского (оконечного) оборудования условиям настоящего Договора.

9.2.10. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата Оборудования Абонентом – полную оплату его стоимости.

9.2.11. Устанавливать скидки (бонусы) для Абонентов к действующим Тарифам, исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определенных условий Договора, а также иные специальные предложения для Абонентов. Скидки (бонусы) и иные специальные предложения для Абонентов устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются на Сайте Оператора, а также доводятся до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов

9.2.12. Для улучшения обслуживания вести запись обращений Абонентов в информационно-справочные службы Оператора, а также обращений сотрудников информационно-справочных служб к Абоненту с использованием технических средств для последующего анализа.

9.2.13. Самостоятельно определять перечень оказываемых Оператором платных информационно-справочных услуг.

9.2.14. Использовать контактный телефон и адрес электронной почты, указанные Абонентом в Договоре, в целях доведения до Абонента информации об оказываемых услугах и абонентском обслуживании.

9.2.15. Модернизировать Сеть связи Оператора, проводить необходимые ремонтные и профилактические работы в сети, влияющие на использование Услуг.

9.2.16. Требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услугам.

10. Плата за услуги связи, предоставляемые Оператором включает в себя плату за предоставление доступа к сети Оператора, устанавливаемую и взимаемую однократно, а также ежемесячную (текущую) абонентскую плату в соответствии с выбранным тарифом и/или тарифным планом Оператора. Плата по настоящему договору НДС не облагается в связи с применением Оператором упрощенной системы налогообложения.

11. Расчетный период по предоставляемым Услугам составляет 1 календарный месяц.



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50**  
**8 (831) 476 50 50**  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



12. Ежемесячная абонентская плата вносится Абонентом в порядке предварительной или последующей оплаты, который определяется в соответствии с Договором на оказание услуг связи.

В случае оплаты Услуг на условиях предварительной оплаты, предоставление Услуг производится Оператором в пределах суммы предоплаты. Оператор вправе приостановить предоставление Услуг в том случае, когда сумма предоплаты израсходована Абонентом. Оказание Услуг возобновляется с момента внесения Абонентом предоплаты и погашения задолженности (в случае ее наличия) Оператору.

В случае оплаты Услуг на условиях последующей оплаты оплата Услуг производится Абонентом ежемесячно не позднее 25 числа месяца, следующего за расчетным.

Оператор вправе приостановить оказание Услуг при наличии задолженности Абонента по оплате Услуг полностью или частично свыше двух месяцев. Оператор направляет Абоненту уведомление о приостановлении услуг связи за 10 (десять) дней до даты приостановления услуги путем его направления одним из способов, указанных в п. 7.5 настоящих правил. Оказание Услуг возобновляется в течение 3 дней с момента оплаты Абонентом задолженности Оператору, согласно действующему Прейскуранту/Тарифам Оператора.

13. Абонентская плата вносится Абонентом непосредственно в кассу Оператора или в безналичной форме через Личный кабинет абонента - <https://login.arznet.ru>, систему банков и иных пунктов приема платежей.

#### 14. Ответственность сторон

14.1. Ответственность сторон устанавливается действующим законодательством Российской Федерации. Все спорные вопросы, возникающие между сторонами, решаются путем переговоров. В случае не достижения согласия в процессе переговоров, споры разрешаются в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

14.3 Оператор связи не несет ответственность за снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями абонентской линии или абонентской распределительной системы, абонентского терминала, пользовательского (оконечного) оборудования, находящихся в помещении Абонента, неправильной настройкой или сбоем системы Абонента. В спорных случаях в отношении услуги «Кабельное ТВ» качество видеосигнала проверяется специалистом Оператора путем подключения к абонентскому отводу контрольного оборудования Оператора

14.4. При оказании услуги «Кабельное ТВ» или «IPTV» Оператор не несет ответственность за содержание телерадиопрограмм, распространяемых по сети связи телерадиовещания.

14.5. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой и принимаемой Абонентом при пользовании телематическими услугами связи, не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет, не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет, в том числе, но не ограничиваясь, в результате действия запретительных или ограничительных мер, принятых уполномоченными контролирующими и надзорными органами в области связи.

14.6. Оператор не несет ответственности за обеспечение надлежащей защиты компьютера (пользовательского оборудования) Абонента/пользователя от вторжений извне,



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
[www.arznet.ru](http://www.arznet.ru) | [vk.com/arznet](https://vk.com/arznet)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



обнаружение и уничтожение компьютерных вирусов, троянских программ. Решение данных проблем является необходимой обязанностью самого Абонента при пользовании Услугами.

14.7. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны, в том числе в результате повреждения сети Оператора вследствие хищения оборудования и иных противоправных действий третьих лиц в отношении сети Оператора.

14.8. Оператор не несет ответственность за возможное ухудшение или прекращение работы Сети связи Оператора, связанное с использованием поврежденного или неисправного Оборудования, либо Оборудования, которое было изменено или модифицировано самостоятельно Абонентом без согласования с производителем и/или Оператором.

Зона ответственности Оператора ограничивается оборудованием и/или сетью связи Оператора. Оператор отвечает за обеспечение доступа к узлам и ресурсам сети/сетей до точки присоединения Сети связи Оператора к сетям и/или оборудованию третьих лиц либо к сети общего пользования. Случаи недоступности указанных узлов или ресурсов по причинам, не зависящим от Оператора, не являются перерывами связи или неисправностями. Оператор не несет ответственности за качество услуг связи других операторов, доступ к которым предоставляется посредством Сети связи Оператора.

14.9. Абонент несет ответственность за сохранность паролей, логинов, кодового слова и пр. и за убытки, которые могут возникнуть по причине передачи указанных данных третьим лицам и/или их несанкционированного использования третьими лицами.

14.10. В случаях несоблюдения Абонентом правил эксплуатации Оборудования или несоблюдения запрета на подключение к Сети связи Оператора Оборудования, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.

14.11. В случае нарушения Абонентом условий Договора в отношении сроков оплаты услуг и/или уплаты неустойки Оператор вправе обратиться к нотариусу за совершением исполнительной надписи с целью взыскания задолженности по Договору, в том числе суммы оказанных услуг и уплаты начисленной неустойки, а также суммы расходов, понесенных Оператором в связи с совершением исполнительной надписи.

14.12 Стороны несут ответственность за несоблюдение условий о конфиденциальности в случаях, предусмотренных действующим законодательством и договорами (соглашениями) Сторон. Неотъемлемой частью настоящих правил является политика конфиденциальности ООО «КТВС», размещённая на сайте ООО «КТВС» <https://arznet.ru>.

## **15. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.**

15.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору на оказание услуг связи, Абонент предъявляют Оператору связи письменную мотивированную претензию с указанием предъявляемых к Оператору требований. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

15.2. Претензия подлежит регистрации в день получения ее Оператором.

15.3. Претензии по вопросам, связанным с ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 1 месяца с даты оказания телематических услуг связи и (или) услуг связи для целей кабельного вещания, и (или) цифровым кабельным сетям передачи данных .



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50**  
**8 (831) 476 50 50**  
[www.arznet.ru](http://www.arznet.ru) | [vk.com/arznet](https://vk.com/arznet)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



15.4. Оператор обязан дать Абоненту письменный ответ на претензию в течение 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации претензии.

15.5. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров, последние разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

## 16. Тарифы и услуги

16.1. Тарифы на все виды Услуг определяются Оператором самостоятельно. Изменение Тарифов

производится Оператором в соответствии с положениями настоящих Правил.

16.2. Абонент, подключивший Услуги на условиях акции, оплачивает Услуги в соответствии с условиями акции. Условия акций (промо-период, специальные тарифы, устанавливаемые со скидкой по отношению к Базовым тарифам, условия оплаты Услуг после завершения промопериода, иные условия) размещены на Сайте Оператора, либо доведены до Абонента иным способом (через ЛК, путем заключения дополнительного соглашения, в том числе через публичную оферту).

16.3. В случае если внесение изменений в Договор по инициативе Абонента повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Абонентом на основании счета, выставляемого Оператором.

16.4. Основанием для расчетов за Услуги являются данные, полученные с помощью Информационных систем Оператора, используемых для учета объема оказанных Услуг, а также условия Договора и/или Тарифного плана.

16.5. Тарифные планы на Услуги могут быть установлены отдельно для граждан, использующих услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих Услуги для иных нужд.

17. Если одно из положений Договора/настоящих Правил является или становится незаконным, недействительным или невыполнимым, такое положение не применимо по Договору/Правилам, а Договор/Правила толкуются и применяются так, как если бы подобное незаконное/недействительное условие никогда не было их частью. Оставшиеся положения Договора/Правил сохраняют полную силу, и на их действие не влияет незаконное/недействительное положение или его изъятие из Договора/Правил.

18. Абонент обязан в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» предоставлять Оператору информацию, необходимую для исполнения требований указанного закона, включая информацию о своих Выгодоприобретателях, учредителях (участниках) и Бенефициарных владельцах. Абонент, заключая Договор, подтверждает наличие или отсутствие статуса иностранного публичного должностного лица, его супруга (-и), близкого родственника (родственника по прямой восходящей и нисходящей линии (является родителем и ребенком, бабушкой, бабушкой и внуком или внучкой), полнородным (-ой) и неполнородным (-ой) братом и сестрой, усыновителем и усыновленным), должностного лица публичных международных организаций, лица, замещающего (занимающего) государственные должности РФ, должности членов Совета директоров Центрального банка РФ, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом РФ или Правительством РФ, должности в Центральном банке РФ, государственных корпорациях и иных организациях, созданных РФ на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом РФ, а также действует в своем интересе. В целях исполнения требований Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» в случае если Абонент относится к одной из указанных



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50  
8 (831) 476 50 50  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ





категорий лиц при заключении Договора и/или во время его исполнения, то он обязан незамедлительно уведомить об этом Оператора, а также предоставить всю необходимую дополнительную информацию, относящуюся к данному факту.

19. Оператор вправе передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения обязательств Абонента по Договору с представлением им необходимых сведений об Абоненте и его обязательствах. При этом не требуется дополнительное согласие Абонента для передачи (уступки) третьему лицу указанного права требования от Абонента.

20. Абонент подтверждает, что ознакомлен со следующими положениями действующего законодательства РФ:

20.1. В соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" обработка персональных данных допускается в случае, если это необходимо для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

20.2. Согласно ст. 53 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» Оператор связи вправе поручить в соответствии с ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" обработку персональных данных абонента-гражданина третьим лицам. В случае, если оператор связи поручает обработку персональных данных абонента-гражданина третьему лицу в целях заключения и (или) исполнения договора об оказании услуг связи, стороной которого является абонент-гражданин, и (или) в целях осуществления прав и законных интересов оператора связи или абонента-гражданина, согласие абонента-гражданина на это поручение, в том числе на передачу его персональных данных такому третьему лицу, обработку персональных данных таким третьим лицом в соответствии с поручением оператора связи, не требуется.

21. Заключая Договор, Абонент (физическое лицо) соглашается с осуществлением Оператором обработки сведений об Абоненте, в том числе, являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи для целей исполнения или в связи с исполнением Договора, а также выражает согласие на:

1. Передачу (предоставление) Оператором и последующую обработку сведений об Абоненте, в т.ч. являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи дочерними, зависимыми и иными аффилированными с Оператором лицами (далее – «Аффилированные лица») в статистических и аналитических целях, а также для целей предложения товаров (работ, услуг) Оператора и Аффилированных лиц.

2. Передачу (предоставление), а также поручение Оператором обработки сведений об Абоненте, в т.ч. являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи третьим лицам в целях заключения, исполнения или в связи с исполнением Договора, в том числе, в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, заключенным в связи с исполнением Договора и направленным, в частности, на улучшения услуг связи, организацию справочно-информационного обслуживания Абонента, предоставление Абоненту услуг, технологически связанных с услугами связи, осуществление расчетов за услуги связи, хранение (систематизацию, подшивку, составление описей, электронных архивов и пр.) Договора (-ов) и иной договорной документации, возврат денежных средств, внесенных Абонентом в качестве аванса за услуги связи, осуществление прав и законных интересов Абонента и Оператора, исполнение Оператором возложенных на него нормативно правовыми актами обязанностей (в том числе в сфере противодействия легализации



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50**  
**8 (831) 476 50 50**  
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ



(отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма), предотвращение и противодействие мошенничеству и распространению вредоносного программного обеспечения, оказание информационно статистических услуг.

Согласие на обработку персональных данных включает в себя согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств любыми способами, необходимыми для достижения цели обработки. Согласие на обработку персональных данных предоставляется на весь срок обработки, необходимый для достижения целей такой обработки, а также до истечения установленных нормативно-правовыми актами сроков, в течение которых Оператор обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных ему услугах. Положения настоящего п. 21 Правил распространяются только на случаи, когда необходимость получения согласия на обработку соответствующей информации предусмотрена требованиями законодательства РФ. Абонент проинформирован в п. 20 Правил о том, что в силу положений законодательства РФ обработка персональных данных, в том числе поручение такой обработки третьим лицам, осуществляемая в целях заключения и (или) исполнения договора об оказании услуг связи, стороной которого является Абонент-гражданин, и (или) в целях осуществления законных прав и интересов Оператора или Абонента-гражданина могут осуществляться в отсутствие согласия Абонента-гражданина.

22. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте ООО «КТВС» <https://arznet.ru>.



**ЦИФРОВЫЕ  
СЕРВИСЫ**  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50**  
**8 (831) 476 50 50**  
[www.arznet.ru](http://www.arznet.ru) | [vk.com/arznet](https://vk.com/arznet)

ВСЕ ССЫЛКИ  
В ОДНОМ МЕСТЕ

