



ООО «Кабельное Телевидение Вашей Семьи»

Почтовый адрес: 607233 обл. Нижегородская,
г. Арзамас, ул. Ленина, д. 110

20 лет на связи с Вами

Утверждены приказом
Директора ООО «КТВС» Тропичева М.В.

№ ____ от « ____ » _____ 202__ г.

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.
2. Правила устанавливаются Оператором самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.
3. 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	02.04.2018
164114	Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	02.04.2018
138199	Услуги связи для целей кабельного вещания	23.12.2015

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

4. 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 от 31.12.2021 N 2607, в Правилах оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 №785



8 (83147) 6-50-50



vk.com/arznet



www.arznet.ru



«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://arznnet.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.

«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 <https://login.arznnet.ru>, 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://arznnet.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.

«Услуги» - совместно Услуги связи и Дополнительные услуги.

5. Заключение Договора

5.1. 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.

5.2. 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 путем подписания бланка Договора Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон;

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

6. Изменение и дополнение условий Договора

6.1. Договор может быть изменен путем заключения Дополнительного соглашения в письменной форме.

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.

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, об устранении которых Абонент обязан письменно уведомить Оператора.



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. К письменной форме уведомления приравнивается:

- указание на возможность приостановления в счетах на Услуги;
- уведомление через ЛК.

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. Права и 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 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 объёма 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 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 действующего законодательства информацией путем размещения данной информации на сайте Оператора <https://arznnet.ru/>



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 08 час. 00 мин. до 02 час. 00 мин.

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.

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 прейскуранта или сметы, 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 течение двенадцати месяцев платежные документы (квитанции), 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. Если абонентом является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, он обязан предоставлять Оператору список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование. Указанный список должен быть заверен уполномоченным лицом Абонента, содержать сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность), предоставляется Абонентом в течение трех дней с даты заключения настоящего договора и должен обновляться не реже одного раза в квартал.

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

8.2.14. 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 не предпринимать иных действий, мешающих 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.

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. 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://arznnet.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) оборудованием 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 информационносправочные службы Оператора, а также обращений сотрудников информационносправочных служб к Абоненту с использованием технических средств для последующего анализа.

9.2.13. Самостоятельно определять перечень оказываемых Оператором платных информационносправочных 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.

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 предварительное 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, 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.

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.

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, выставяемого 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. На период действия Договора, а также на период до истечения срока исковой давности по обязательствам, вытекающим из Договора, Абонент подписанием Договора на оказание услуг связи добровольно выражает свое согласие на обработку Оператором и на передачу третьим лицам для обработки следующих персональных данных об Абоненте: фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, паспортные данные, адрес места жительства и адрес места установки окончного оборудования, абонентского номера, иные сведения, позволяющие идентифицировать Абонента или его окончное оборудование, сведения о соединениях, трафике, начисленных, уплаченных платежах за услуги связи, задолженности за полученные услуги связи.

Под обработкой персональных данных следует понимать действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Абонент выражает свое согласие на обработку его персональных данных Оператором и третьим лицом в целях:

- исполнения Договора, в том числе для осуществления абонентского и сервисного обслуживания;
- в целях исполнения Договора третьим лицом — Оператором связи в случае уступки прав и обязанностей по Договору Оператором третьему лицу, являющемуся Оператором связи;
- в целях осуществления необходимых действий для взыскания с Абонента задолженности за полученные услуги связи и сопутствующие услуги (работы), предъявления иных требований к Абоненту в случае неисполнения (ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств по Договору), в том числе в случае уступки прав (требований), вытекающих из Договора, третьим лицам;
- в целях рассмотрения претензий Абонента, предъявляемых Абонентом;



- в целях информационно-справочного обслуживания, в том числе для подготовки и распространения информации различными способами, в частности на магнитных носителях и с использованием средств телекоммуникации для оказания справочных и иных информационных услуг Оператором.

В целях заключения и исполнения Договора на оказание услуг связи и Приложений к нему Абонент обязуется предъявлять Оператору документ, удостоверяющий его личность, а также соглашается по запросу Оператора предоставлять копию документа, удостоверяющего личность Абонента, необходимую Оператору в целях исполнения Договора.

В случае отзыва Абонентом своего согласия на обработку его персональных данных, Абонент направляет Оператору соответствующее письменное заявление, Оператор прекращает обработку персональных данных Абонента и осуществляет их уничтожение в течение 5 (пяти) дней с даты полного погашения задолженности Абонента перед Оператором. При этом Абонент принимает во внимание, что в соответствии с действующим законодательством о защите персональных данных согласие Абонента на обработку персональных данных не требуется в случае, если обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, одной из Сторон которых является сам Абонент, а также в случае, если обработка персональных данных выполняется для осуществления операторами электросвязи расчетов за оказанные услуги связи, а также для рассмотрения претензий Абонента.

Оператор имеет право предоставить информацию об Абоненте соответствующим учреждениям или организациям в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

19. Заключая Договор, Абонент соглашается на получение рекламы, а также использование (обработку, передачу) сведений об Абоненте, в том числе, являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи, в целях продвижения и предложения товаров (работ, услуг) Оператора и третьих лиц, в том числе, путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи, включая рассылки коротких текстовых сообщений и рекламную информацию, рассылаемую по сетям электросвязи, если Договором не предусмотрено иное.

20. Абонент имеет право в любое время выразить отказ от осуществления действий, перечисленных в п. 19 Правил путем направления Оператору соответствующего письменного уведомления.