

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ КАБЕЛЬНОГО ВЕЩАНИЯ

Термины и определения

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

Исполнитель (Оператор) – ООО «Шупашкартранс-К» – оператор связи, оказывающий услуги связи для целей кабельного вещания, в соответствии с Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785, и ФЗ «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003г.

Услуги – оказываемые Исполнителем в соответствии с настоящими Правилами Абоненту услуги связи для целей кабельного вещания и сопутствующие им услуги, заказанные Абонентом. Предоставляемые по настоящему договору услуги оказываются совместно с оказанием телематических услуг.

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

Пользовательское (оконечное) оборудование – технические средства (в том числе телевизионный приемник), предназначенный для приема, обработки и воспроизведения сигналов программ.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая средства связи сети связи Исполнителя через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.

Абонентская распределительная система - совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, распределительных коробок, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи Исполнителя;

Абонентская плата – фиксированный платеж за услуги, оказываемые в течение расчетного периода, который является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.

Лицевой счет – счет, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги.

1. Предмет

1.1. В соответствии с выданными Исполнителю лицензиями, Договором, настоящими Правилами, выбранным Абонентом Тарифным планом обслуживания, являющимися неотъемлемыми частями Договора, Исполнитель оказывает Абоненту услуги связи для целей кабельного вещания (далее - Услуги).

1.2. В рамках оказания Услуг Исполнитель обеспечивает предоставление Абоненту: доступ к сети связи Исполнителя, в постоянное пользование Абонентской линии; доставки сигналов программ телевизионного вещания по кабельной сети связи до пользовательского (оконечного) оборудования. Количество и наименования доставляемых Исполнителем сигналов программ определяется частотным планом Исполнителя и Тарифным планом, выбранным Абонентом.

2. Порядок предоставления доступа к сети

2.1. Доступ Абонента к сети может быть организован при наличии в доме и/или подъезде дома, где расположено помещение Абонента, соответствующей технической возможности.

2.2. Исполнитель осуществляет проверку технической возможности подключения к сети связи Исполнителя в срок не более 30 (Тридцати) дней со дня подачи Заявки Абонентом.

2.3. Если наличие технической возможности подтверждается, Исполнитель оказывает Абоненту услугу по подключению к сети связи Исполнителя не позднее 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня подтверждения наличия технической возможности, при условии присутствия Абонента в согласованный сторонами срок в помещении, подключение которого осуществляется.

2.4. Обязанность по организации в помещении Абонента абонентской распределительной системы возлагается на Абонента, если иное не установлено соглашением сторон.

2.5. Если по соглашению сторон на Исполнителя возложена обязанность по организации абонентской распределительной системы, данная услуга подлежит дополнительной оплате Абонентом согласно действующему прейскуранту Исполнителя, исходя из объема проводимых монтажных работ.

2.6. Абонент вправе самостоятельно организовать Абонентскую линию либо поручить Исполнителю осуществить подключение через уже существующую Абонентскую линию, смонтированную до помещения Абонента. В этом случае такая Абонентская линия должна соответствовать техническим требованиям, установленным Исполнителем. Перечень требований к абонентской линии устанавливается Исполнителем. В случае несоответствия Абонентской линии указанным требованиям Исполнитель вправе не осуществлять подключение Абонента к сети.

2.7. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в данном помещении, предоставляет Исполнителю письменное согласие собственника данного помещения на проведение работ необходимых для подключения соответствующих услуг.

2.8. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив сотруднику Исполнителя письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется актом или наряд-заказом.

2.9. Датой начала оказания Абоненту Услуг считается дата подключения, указанная в Акте или наряде-заказе.

3. Технические показатели, граница технической ответственности

3.1. Качество оказываемых Исполнителем услуг должно соответствовать требованиям, установленным действующим законодательством РФ о связи.

3.2. Показатели качества оказываемых услуг соответствуют требованиям ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».

3.3. Граница зоны технической ответственности Абонента за эксплуатацию Абонентской линии указывается в акте приемки услуги по подключению к сети.

3.4. Если иное не предусмотрено соглашением сторон, за техническое обслуживание участка Абонентской линии в зоне технической ответственности Абонента и техническое обслуживание абонентской распределительной системы отвечает Абонент.

4. Стоимость услуг и порядок расчетов

4.1. Стоимость Услуг определяется выбранным Тарифным планом (Пакетом программ).

4.2. Абонент вправе заказать дополнительные услуги, если это предусмотрено действующим прейскурантом Исполнителя.

4.3. Абонент обязуется вносить плату за пользование Услугами исполнителя авансом. Если соответствующая оплата не получена на счет Исполнителя, то Исполнитель оставляет за собой право приостановить или полностью прекратить предоставление Услуг Абоненту.

4.4. Абонент оплачивает оборудование, которое необходимо получения Услуги в офисе Исполнителя при заключении Договора. Оплаченное Абонентом оборудование устанавливается и настраивается Абоненту специалистом Абонента.

4.5. Абонент вправе производить оплату оказываемых Услуг как путем внесения в кассу наличных денежных средств в местах работы Исполнителя с абонентами, так и в безналичном порядке через банки и иные кредитные учреждения, почтовые отделения или платежные терминалы.

Информация о конкретных способах и форме оплаты содержится в разделе «Способы оплаты» на сайте Исполнителя www.etherway.ru или предоставляется Абоненту в местах работы с абонентами.

4.6. Осуществляя платеж через почтовые отделения, банки и иные организации, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных организаций (если организация, принимающая платеж, взимает с плательщика комиссию за прием платежа).

4.7. При нарушении Абонентом порядка оплаты Услуг Исполнитель вправе приостановить оказание Абоненту Услуг.

4.8. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего погашение Абонентом задолженности, Исполнитель обязуется возобновить оказание Абоненту Услуг в срок не более 3 (трех)

рабочих дней при условии оплаты Абонентом работ по возобновлению доступа по тарифам, действующим на момент возобновления услуги.

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

5. Порядок устранения неисправностей и проведения профилактических работ

5.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается к Исполнителю в группу технической поддержки абонентов по телефону либо подает соответствующее заявление в офисе Исполнителя. Срок устранения неисправностей, возникших по вине Исполнителя и препятствующих пользованию услугами, составляет не более 5 (пяти) рабочих дней со дня обращения Абонента о неисправности.

5.2. При обнаружении ухудшения качества телевизионного изображения и /или звука Абонент имеет право лично обратиться к Исполнителю по телефону: 234-001.

5.3. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Исполнителем, затрагивающей более одного абонента Исполнитель незамедлительно приступает к ликвидации аварии. В этом случае при массовом обращении абонентов Исполнитель вправе вместо фиксации обращений абонентов на автоответчик использовать автоинформатор, который будет предоставлять абонентам информацию о причине аварии и предполагаемых сроках ее устранения. Срок устранения крупных аварий узлового оборудования составляет не более 5 рабочих дней.

5.4. В случае если Исполнитель не может устранить неисправность, возникшую по вине Исполнителя и препятствующую пользованию Услугами, Исполнитель несет ответственность за неказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном настоящими Правилами.

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

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

6. Права и обязанности абонента

6.1. Абонент обязуется:

6.1.1. За свой счет обеспечить наличие исправного пользовательского (оконечного) оборудования, пригодного для пользования Услугами.

6.1.2. Если иное не предусмотрено соглашением сторон, обеспечить наличие в помещении Абонента абонентской распределительной системы, соответствующей требованиям правил эксплуатации Абонентской линии.

6.1.3. Пользоваться Услугами связи в соответствии с условиями, определенными Договором, настоящими Правилами, Заявкой, с учетом требований действующего законодательства РФ.

6.1.4. При использовании Услуг соблюдать правила и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.

6.1.5. Вносить платежи в полном объеме, в установленном настоящими Правилами порядке.

6.1.6. Не подключать к абонентской линии неисправное оборудование, а также оборудование, которое не соответствует установленным требованиям. Не подключать к абонентской линии пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц.

6.1.7. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию. Содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении Абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

6.1.8. Не допускать самовольного вскрытия или повреждения распределительных и иных устройств сети, самовольного подключения или отключения абонентских линий.

6.2. Абонент вправе:

6.2.1. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора как в целом, так и в части отдельных Услуг при условии полной оплаты фактически понесенных Исполнителем связи расходов по оказанию Абоненту услуг связи.

6.2.2. Выбрать иной, согласованный с Исполнителем, Тарифный план (пакет программ), в порядке, установленном в п. 9.2. настоящих Правил.

6.2.3. Отказаться от оплаты не предусмотренных Договором услуг связи, предоставленных Абоненту без его согласия.

7. Права и обязанности Исполнителя

7.1. Исполнитель обязуется:

7.1.1. Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки, за исключением периодов проведения ремонтных и профилактических работ в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

7.1.2. Доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телерадиопрограммы, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре между Исполнителем и вещателем.

7.1.3. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

7.1.4. Вести лицевые счета Абонента, на которых учитывать поступление средств от Абонента, а также обеспечивать своевременное списание этих средств в счет оплаты оказываемых Абоненту Услуг.

7.1.5. Извещать Абонента об изменении тарифов для оплаты услуг не менее чем за 30 дней до введения указанных изменений, а также уведомлять Абонента об изменении перечня телевизионных программ (каналов), транслируемых в рамках выбранного Абонентом Тарифного плана (Пакета программ), путем опубликования соответствующих объявлений.

7.1.6. Возобновить оказание услуг связи Абоненту в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, в случае приостановления оказания услуг по причине нарушений, допущенных Абонентом, и ликвидации Абонентом данных нарушений.

7.2. Исполнитель вправе:

7.2.1. Отказать Абоненту в доступе к сети связи в том случае, если принадлежащая Абоненту абонентская распределительная система не соответствует установленным требованиям.

7.2.2. Приостанавливать оказание услуг связи Абоненту в случае отсутствия денежных средств на Лицевом счете Абонента, нарушения Абонентом требований, предусмотренных Договором, настоящими Правилами, иными документами, являющимися неотъемлемой частью Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

7.2.3. Изменять в одностороннем порядке тарифы для оплаты Услуг. При этом не менее чем за 30 (Тридцать) дней Исполнитель обязуется сообщить Абоненту о планируемом изменении путем публикации новых тарифов на сайте Исполнителя (www.etherway.ru). Изменения вступают в силу по истечении указанного тридцатидневного срока с момента опубликования Исполнителем сведений об увеличении цены на указанном сайте.

7.2.4. Без предупреждения демонтировать незаконно подключенную к сети связи Абонентскую линию либо иной кабель или устройство. При этом Исполнитель оставляет за собой право предпринять все исчерпывающие меры по привлечению виновных в незаконном подключении лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2.5. Отказаться в одностороннем порядке от настоящего Договора как в целом, так и в части отдельных услуг в случаях, указанных в настоящих Правилах.

8. Ответственность сторон

8.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Исполнитель и Абонент несут ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

8.1.2. Исполнитель не несет ответственность перед Абонентом за неоказание Услуг в пределах нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, установленных настоящими правилами, неоказание Услуг в период технологических (профилактических) перерывов, за содержание распространяемых телепрограмм; за снижение качества оказываемых Абонентам Услуг, если это вызвано неисправностями абонентской линии или абонентской распределительной системы, находящихся в зоне технической ответственности Абонента.

8.1.3. Обстоятельствами, исключаящими ответственность Исполнителя за неспособность Абонента пользоваться Услугами, являются: прерывание или прекращение трансляции программ организациями-вещателями данных программ, изменение сетки вещания программ; несанкционированный доступ третьих лиц к Абонентской линии в зоне технической ответственности Абонента, а также иные противоправные действия (бездействия) третьих лиц; проведение Исполнителем работ по устранению неисправностей или аварий в пределах сроков, предусмотренных настоящими Правилами; нарушение электроснабжения в доме, где расположено помещение Абонента, в котором он пользуется Услугами; действия и решения органов управления многоквартирным домом, где размещена сеть связи Исполнителя, препятствующие исполнению Исполнителем своих обязательств (в том числе ограничение доступа сотрудников Исполнителя в дом для проведения ремонта сети и оборудования связи); действия и решения органов власти, препятствующие исполнению Исполнителем своих обязательств, возникновения помех, затрудняющих прием телевизионного сигнала, связанных с местом и условиями расположения оконечного оборудования Абонента.

9. Приостановление, изменение условий, односторонний отказ от оказания услуг

9.1. Исполнитель и Абонент вправе в любое время по соглашению сторон расторгнуть Договор при условии оплаты Абонентом оказанных Услуг.

9.2. Абонент вправе перейти на иной, согласованный с Исполнителем Тарифный план (пакет программ), путем подачи письменного заявления (заявки) в офис Исполнителя, а в случае технической возможности путем подачи заявки на сайте www.etherway.ru.

Перевод Абонента на новый Тарифный план осуществляется с первого числа месяца. Абонент должен подать заявку не позднее чем за 10 (Десять) календарных дней до окончания месяца, предшествующего месяцу, с которого Абонент желает пользоваться Услугами по новому Тарифному плану. В случае нарушения Абонентом указанного срока подачи заявки, смена тарифного плана произойдет по истечении месяца, в котором была подана заявка.

9.3. По инициативе Исполнителя Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке как в целом, так и в части отдельной услуги в случае неустранения Абонентом нарушения условий Договора, настоящих Правил или требований действующего законодательства в течение 1 месяца с даты получения Абонентом от Исполнителя уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг по причине данного нарушения.

9.4. Исполнитель вправе, письменно уведомив Абонента не менее чем за 10 календарных дней, в одностороннем порядке отказаться от Договора как в целом, так и в части отдельной услуги в случаях:

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются услуги, на дальнейшее размещение или эксплуатацию в этом доме сети связи Исполнителя;
- понуждения органом управления многоквартирным домом Исполнителя вносить плату за размещение сети связи в данном доме;
- принятия компетентным органом власти решения, препятствующего дальнейшему исполнению Исполнителем своих обязательств;
- при отсутствии технической возможности для дальнейшего оказания услуг Абоненту.