

**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ  
УСЛУГ СВЯЗИ**

Введены в действие с: "02" декабря 2019 г.

**ТЕРМИНЫ И СМЫСЛОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ, В КОТОРЫХ ОНИ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ**

**Абонент** – пользователь *Услугами* (организация или физическое лицо), с которым оформлен договор об оказании таких *Услуг* с выделением для этих целей уникального кода и, который получает их по условиям договорных отношений с *Предприятием*.

**Абонентская плата** – ежемесячная плата Абонента за предоставленную Услугу.

**Абонентский ввод (абонентская линия)** – линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения услуг связи через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.

Абонентский ввод является собственностью Абонента.

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

**Биллинг** – (автоматизированная система учета потребленных услуг) – программно-аппаратный комплекс Предприятия, предназначенный для количественного и стоимостного учета предоставленных Услуг связи и Дополнительных сервисов в соответствии с Тарифами и Прейскурантами, действующими на момент предоставления Услуг связи и Дополнительных сервисов.

**Дополнительные сервисы** – услуги или работы, технологически неразрывно связанные с оказанием Услуги связи, которые могут предоставляться Абоненту отдельно от Услуг связи в соответствии с действующими Тарифами и Прейскурантами. К Дополнительным сервисам относятся такие услуги:

- повторное подключение к сети связи/или Услуге связи;
- штатный монтаж и демонтаж Абонентского ввода;
- перенесение точки подключения телевизионного приемника или компьютера;
- проверка состояния и исправности Абонентского ввода;
- проведение измерений уровней телевизионного сигнала;
- установка и настройка оборудования (модема/ТВ-тюнера), которое предоставляется Абоненту Предприятием в пользование или в составе Услуги связи, для возможности получения Услуг связи;
- другие работы и услуги, указанные в Тарифах и Прейскурантах.

**Зона обслуживания Оператора сети связи** - территория, в пределах которой Оператор обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуги;

**Карточка авторизации** – пластиковая карточка с уникальным номером, которая обеспечивает доступ к заказанным Абонентом *Пакетам* телепрограмм в цифровом формате.

**Пользователь** - лицо заказывающее и (или) использующее Услуги связи.

**Логин (login)** – комбинация латинских букв и цифр, которая начинается с буквы (не меньше двух и не больше двенадцати). В системе электронной почты логин является частью электронного адреса (именем).

**Личевой счет абонента (ЛС)** – персональный счет, который Предприятие открывает в Биллинге для Абонентов, которые подключены к Услугам связи, и на котором ведется количественный и стоимостной учет всех предоставляемых Абоненту Услуг связи и Дополнительных сервисов, а также учет платежей Абонента.

**Место предоставления Услуги связи** – указанный Абонентом и зафиксированный в Протоколе заказанных услуг и оборудования (Договоре) адрес, по которому предоставляется одна или несколько Услуг связи.

**Прекращение предоставление Услуги** – отключение Абонентского ввода от сети связи и от Услуги связи.

**Пакет** – совокупность телевизионных и/или радиоканалов, доступ к которым предоставляется как к единому целому.

**Пакет услуги «ТВ + Интернет»** - совокупность избранных Абонентом Пакетов телеканалов и Интернет с единой тарификацией.

**Пароль (password)** – комбинация из 6-8 латинских букв и/или цифр, который выдается Абоненту Предприятием, для обеспечения работы с Личным кабинетом.

**План Подписки** – перечень Пакетов, к которым Предприятие предоставляет доступ Абоненту, и их общая стоимость определяется действующими Тарифами.

**Правила предоставления и получения услуг связи ООО «ТЕЛЕСИСТЕМЫ»** (в дальнейшем именуются «Правила») регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных договором и являются неотъемлемой частью договора.

**Предоставление оборудования (ТВ-тюнера/модема) во временное пользование** – Дополнительный сервис, условием которого является предоставление оборудования (ТВ-тюнера/модема) во временное пользование Абоненту для получения Услуг связи.

**Предприятие, Оператор** – ООО «ТЕЛЕСИСТЕМЫ», зарегистрированное юридическое лицо, имеющее выданные Роскомнадзором РФ лицензии на предоставление соответствующего вида услуг связи (см. раздел 11 настоящих Правил).

**Протокол заказанных услуг и оборудования (Договор) (далее - Протокол)** – документ, который оформляется между Абонентом и Предприятием и определяет условия предоставления и получения Услуг в соответствии с Правилами предоставления и получения услуг связи, действующими Тарифами, Перечнем программ, которые входят в соответствующий Пакет и других документов, которые регулируют условия предоставления и получения Услуг. Договор относится к Публичному договору (ст.426 Гражданского Кодекса РФ), условия которого (в т.ч. настоящие Правила как неотъемлемая часть договора) являются одинаковыми для всех Абонентов.

**Личный кабинет** – является автоматизированным интерфейсом самообслуживания пользователей услугами связи ООО «ТЕЛЕСИСТЕМЫ» размещенный по адресу <https://tscrimera.ru/> предназначенный для:

- самостоятельного контролирования состояния счета;
- просмотра информации по заказанным Услугам;
- формирования счета; Псовершения иных юридических значимых действий.

**Сальдо** – разница между поступлением средств от Абонента и расходом средств (начислением средств) за Услуги и Дополнительные сервисы в соответствии с действующими Тарифами и этими Правилами. **Положительное сальдо** – превышение поступления средств над расходом по Лицевому счету. **Отрицательное сальдо** – превышение расхода средств над поступлением по Лицевому счету.

**Сопутствующие услуги** – услуги и работы, которые являются неотъемлемой частью Услуги и предоставляться на бесплатной или платной основе, в частности:

- Техническое обслуживание;
- Административные сервисы - ведение учетных записей о предоставлении Абоненту и потреблении им Услуг в соответствии с Протоколом заказа услуг и оборудования (Договором), в Системе (сверка расходов и платежей, предоставление счетов на оплату Услуги, изменение Профиля потребления (или Тарифного Плана) и/или Плана Подписки и т.п.), прием от Абонента и (или) Пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами связи;
- Информационные сервисы – информирование Абонентов о правилах предоставления и получения Услуг, о Тарифах, акциях, состоянии лицевого счета, о территории оказания услуг связи и т.п.;
- Консультативные сервисы – предоставление Абонентам информации об оказываемых услугах связи и необходимых разъяснений. В состав консультативных сервисов не входит обучение Абонента навыкам работы с Интернет, настройка или диагностика персонального компьютера и программного обеспечения Абонента
- Предоставление Абоненту в возмездное постоянное пользование абонентской линии независимо от ее типа – оплата за эксплуатацию и обслуживание сети связи и предоставление в постоянное пользование абонентской линии.

**Счет (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – Счет-фактура)** – расчетный документ, где указана сумма платежа за Услуги и/или Дополнительные сервисы в соответствии с действующими Тарифами.

**Тарифы** – документ, содержащий перечень, описание, стоимость Услуг и Дополнительных сервисов, которые предоставляются Предприятием.

**«Тарифный план»** – совокупность ценовых условий, на которых Предприятие предлагает Абоненту пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

**Услуги связи (далее - Услуга)** – услуги связи, оказываемые Предприятием Абоненту, направленные на удовлетворение потребностей Абонентов в сфере связи, и в частности: Услуга связи для целей кабельного вещания; Услуга доступа к сети Интернет.

**Услуга связи по передаче данных, телематических услуг связи (Услуга доступа к сети Интернет)** – Услуга, которая обеспечивает возможность приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно телекоммуникационной сети Интернет. Неотъемлемой и составляющей частью Услуги являются Сопутствующие Услуги.

**Услуга «ТВ+Интернет»** - это услуга связи для целей кабельного вещания в аналоговом или цифровом формате и доступа к сети Интернета, которая характеризуется единой тарификацией и управлением, в зависимости от выбранных абонентом качественных параметров доступа к пакетам услуги связи для целей кабельного вещания и Интернета.

**Услуга связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате** – Услуга связи, предоставляемая Предприятием, которая обеспечивает предоставление доступа (возможности просмотра) к пакетам телеканалов телевизионным кабелем.

**Услуга связи для целей кабельного вещания в цифровом формате** – услуга связи, предоставляемая Предприятием, которая обеспечивает предоставление доступа (возможности просмотра) к пакетам телеканалов телевизионным кабелем с использованием специального оборудования - ТВ-тюнера и карты авторизации.

**IVR (Interactive voice response)** – система интерактивного голосового информирования Пользователей и Абонентов.

### 1.1. Для подключения к Услуге связи необходимо наличие всех нижеперечисленных Технических условий.

- 1.1.1. Место предоставления Услуги должно находиться в Зоне обслуживания Оператора сети связи.
- 1.1.2. Абонентская распределительная система должна соответствовать требованиям установленным законодательством Российской Федерации. На пользовательское (оконечное) оборудование, которое подключается к средствам связи сети связи, Абоненту необходимо иметь документ о подтверждении его соответствия установленным требованиям. Обязанность по обеспечению наличия абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования возлагается на абонента.
- 1.1.3. Для создания условий получения Услуги связи для целей кабельного вещания Пользователь должен иметь:
- 1.1.3.1. При условии предоставления/получения Услуги связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате: оконечное оборудование (телевизионный приемник, обеспечивающий прием телеканалов);
- 1.1.3.2. При условии предоставления/получения Услуги связи для целей кабельного вещания в цифровом формате:
- телевизионный приемник, который обеспечивает прием телеканалов и ТВ-тюнер, соответствующий спецификации DVB-C и поддерживающий систему условного доступа CONAX 7, или телевизионный приемник со встроенным ТВ-тюнером, который соответствует спецификации DVBC, с разъемом для CAM-модуля и CAM-модуль;
  - Карту авторизации, которая предоставляется Предприятием при подключении к Услуге.
- 1.1.4. Для создания условий получения Услуги доступа к сети Интернет, Пользователь должен иметь:
- 1.1.4.1. Компьютер (компьютерное устройство):
- оснащенный USB-портом или сетевой картой Ethernet IEEE 802.3 с уникальным сетевым (MAC) адресом;
  - работающий под управлением операционной системы, в которой реализовано в полном объеме семейство протоколов TCP/IP и поддерживается получение IP-адреса по протоколу DHCP в соответствии с документом RFC2131;
- 1.1.4.2. Кабельный модем, сертифицированный в соответствии стандарту DOCSIS 2.0. или DOCSIS 3.0, в зависимости от выбранного Пакета

### 1.2. Порядок подключения к Услуге связи:

- 1.2.1. Для подключения к Услуге Пользователь или Абонент подает Оператору заказ (заявление) по форме утвержденной Оператором.
- 1.2.1.1. Пользователь может подать заказ на подключение к Услуге, любым из нижеперечисленных способов:
- в Центр современных технологий;
  - по телефонам в Колл-центр;
  - на сайте <https://tscrimera.ru/> ;
  - электронной почтой.
- 1.2.2. После поступления от Пользователя заказа на подключение к Услуге, Оператор определяет наличие Технических условий (ТУ) для подключения и предоставления Услуги.
- 1.2.3. Пользователь может самостоятельно проверить наличие ТУ для подключения Услуги на сайте <https://tscrimera.ru/>.
- 1.2.4. При отсутствии ТУ для подключения и предоставления Услуги, Оператор информирует Пользователя о необходимых оперативно-технических действиях, которые могут быть выполнены Оператором или Пользователем для создания необходимых ТУ.
- 1.2.5. При наличии ТУ для подключения и предоставления Услуги или согласия Пользователя оплатить оперативно-технические действия для создания необходимых ТУ, Оператор формирует для Пользователя счета для оплаты стоимости подключения к Услуге, а при необходимости, и стоимость оперативно-технических действий для создания ТУ (оборудование, материалы, работа) и согласовывает с датой и временем подключения к Услуге.
- 1.2.6. Предприятие имеет право отказать Пользователю в заключении договора в случае:
- 1) отсутствия технической возможности предоставления доступа к сети связи.
  - 2) если принадлежащая Абоненту/Пользователю абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.
- 1.2.7. В случае отказа заключении договора Предприятие уведомляет Пользователя об этом, с обязательным указанием ее причины:
- 1) устно, при заказе услуг;
  - 2) в письменной форме, на письменное обращение Пользователя не позднее 10 дней с даты окончания проверки наличия технической возможности.
- 1.2.8. Подключение к Услуге может осуществляться:
- 1.2.8.1. Самостоятельно Пользователем – физическим лицом, при этом Предприятие не несет ответственности за неполучение Услуги и/или качество ее предоставления.
- 1.2.8.2. Уполномоченными Оператором лицами. Абонент/Пользователь дает согласие на предоставление им необходимой для выполнения этих работ информации о Пользователе/Абоненте. Ответственность за качество и своевременность подключения к Услуге перед Пользователем/Абонентом несет Оператор. Подключение к Услуге осуществляется в присутствии Пользователя/Абонента.
- 1.2.9. Для оформления договорных отношений Потенциальный абонент должен предоставить документы:
- 1.2.9.1. Пользователь – физическое лицо:

- 1) паспорт гражданина РФ;
- 2) для иностранцев – документ, который позволяет идентифицировать личность (паспорт, удостоверение личности).

**1.2.9.2.** Пользователь – юридическое лицо (субъект хозяйствования):

- 1) документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа);
- 2) копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
- 3) Банковские реквизиты

**1.2.9.3.** Пользователь - индивидуальный предприниматель:

- 1) Документ, удостоверяющий личность;
- 2) Копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя; Банковские реквизиты

**1.2.10.** Абонент гарантирует, что он является собственником (членом семьи собственника) или арендатором квартиры, нежилого помещения и соответствующей части мест общего пользования (чердачных и подвальных помещений, лестничных клеток и проемов дома и т.д.), по адресу, указанному в Заказе (заявлении). Абонент обязан обеспечить возможность доступа Оператора к слаботочной части электропроводки на всех этажах дома (здания), в котором будут проводиться монтажные работы. В случае если подключение производится в арендуемом помещении, Абонент гарантирует, что получил письменное согласование на проведение работ и/или оборудования у собственника здания/помещения (арендодателя). При подключении Услуги Абонент просит Оператора установить/разместить в доме необходимое те оборудование для обеспечения предоставления Услуги связи и предоставляет Оператору право определять лиц, которые могут осуществлять установку/размещение оборудования для предоставления Услуг связи в доме, а так же, его обслуживание. В рабочее время обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора, предъявивших соответствующее удостоверение, для выполнения работ, необходимых на исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента. 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 оборудование Абонента, на проведение работ по прокладке кабеля, строительству кабельной канализации и организации кабельного ввода, а также по размещению и электропитанию оборудования Оператора.

**1.2.11.** Для предоставления Услуг связи Абонент (являющийся собственником Места предоставления услуг) дает Оператору согласие на безвозмездное пользование Оператором каналами, нишами, замоноличеными трубами, трубами-стояками, закладными деталями, крышами, чердаками, техническими этажами, подвалами, шкафами для размещения технических средств телекоммуникаций (средств) Оператора.

**1.2.12.** Во время подключения к Услугам Пользователь подписывает Протокол заказанных услуг и оборудования (Договор), а при заказе Дополнительных сервисов по необходимости – Протокол заказанных сервисных услуг и материалов/Наряд выполненных работ.

**1.2.13.** Стоимость материалов, использованных при первичном подключении, которая превысила нормы Штатного подключения, оплачивается Абонентом/Пользователем в соответствии с действующими на момент подключения Тарифами и Прейскурантами.

**1.2.14.** Пользователь должен ознакомиться с этими Правилами до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора. Текст Правил Пользователь может получить в любом Контакт-центре, а также ознакомиться с его содержанием на сайте <https://tscrimea.ru/>. В случае необходимости разъяснения положений Правил, условий и правил использования Услуг, дополнительными услугами и пакетами, сервисными услугами и оборудованием до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования/Договора Пользователь может обратиться на Предприятие.

**1.2.15.** Пользователи (юридические лица и индивидуальные предприниматели) обязуются предоставлять Предприятию список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование. Срок предоставления указанного списка устанавливается в Договоре (Протокол заказанных услуг и оборудования). Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица либо индивидуальным предпринимателем, содержать сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность), Юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель обязуются обновлять список не реже одного раза в квартал.

## **II. КОМУ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ УСЛУГИ СВЯЗИ**

**2.1.** Оператор предоставляет Услуги только Абонентам:

**2.1.1.** Домашним пользователям:

- предоставление услуги осуществляется только в жилом фонде;
- только для индивидуального домашнего пользования Абонента и членов его семьи по Месту предоставления Услуги;

**2.1.2.** Бизнес-пользователям:

- предоставление услуги осуществляется в нежилом фонде.

**2.2.** Абонент не имеет права использовать на коммерческой основе оконечное оборудование и/или Абонентский ввод для предоставления Услуг связи третьим лицам (возможности просмотра и/или пользования) за пределами Места предоставления Услуг связи, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи и т.п., **2.3.** Абонент не имеет права передачи Услуги связи третьим лицам, если это не предусмотрено отдельным Договором с Оператором.

### III. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

#### 3.1. Техническое описание Услуги связи для целей кабельного вещания в аналоговом/цифровом формате:

- 3.1.1. В рамках оказания Услуг связи Оператор обязуется обеспечивать распространение (доставку, трансляцию) сигналов (трансляцию) телевизионных каналов в соответствии с утверждёнными Тарифами Оператора до Точки абонентского подключения с соблюдением требований, установленных законодательством РФ.
- 3.1.2. Абоненту предоставляется возможность просмотра телеканалов, которые распространяются Оператором в Системе, в зависимости от наличия технических возможностей Оператора (от Места предоставления Услуги). Доступ к Услуге связи для целей кабельного вещания в цифровом формате выполняется с помощью ТВ-тюнера (ресивера) и Карточки авторизации. Доступ к Услуге связи для целей кабельного вещания в цифровом формате предоставляется в соответствии с заказанным и оплаченным Абонентом Планом Подписки.
- 3.1.3. Пакет состоит из определенного количества телевизионных каналов. Количество и наименования телевизионных каналов в определенном Пакете и количество Пакетов определяется Оператором и может им изменяться (при этом согласие Абонента на такое изменение считается полученным, если Абонент письменно не заявил об отказе от получения Пакета (Пакетов). Абонент имеет право заказать один или несколько предложенных Оператором Пакетов. Оператор не имеет технической возможности формировать индивидуальный Пакет телеканалов для каждого Абонента.

#### 3.2. Техническое описание Услуги по передаче данных:

- 3.2.1. Организация доступа к Услугам связи осуществляется с использованием кабельного модема стандарта DOCSIS и протоколов семейства TCP/IP.
- 3.2.2. Полоса пропускания доступная Абоненту может варьироваться в зависимости от текущей нагрузки на разделяемый кабельный сегмент сети связи. В остальной части сети связи Оператора полоса пропускания не менее 1Гбит/с.
- 3.2.3. Временные задержки при прохождении (туда и обратно) ICMP-пакета (ping) между пользовательским (оконченным) оборудованием Абонента и сетью связи в среднем за месяц не должна превышать 50 мс.
- 3.2.4. Абоненту предоставляется доступ с персонального компьютера через абонентское оконечное оборудование (кабельный модем) к сети Системы и к ее стандартным сервисам (электронной почте, web, news), а через нее – к информационным ресурсам Интернет в соответствии с применяемой Оператором технологией предоставления Услуги.
- 3.2.5. Абоненту предоставляются ресурсы опорной сети передачи данных и внешних каналов передачи данных Оператора. Скорость обмена данными на участке модем-сервер, доступ к ресурсам, расположенным на опорной сети передачи данных Оператора, доступ к паритетным каналам Системы обеспечивается в рамках скорости доступа, которая соответствует выбранному пакету.
- 3.2.6. Получение Абонентом ресурсов внешних каналов не гарантируется и определяется наличием в момент сеанса связи свободных ресурсов. Ресурсы внешнего канала, которые предоставляются Абоненту, ограничиваются программно-аппаратными устройствами Оператора и не превышают ресурсов, выделенных на порту модема Абонента в соответствии с выбранным пакетом.
- 3.2.7. Качество Услуги, которая предоставляется, обеспечивается Оператором путем предоставления таких ресурсов внешними каналами, на которых на протяжении любых 20-ти часов суток пиковая нагрузка не превышает 90% суммарной пропускной способности внешних каналов.
- 3.2.8. Пропускная способность (скорость доступа) на порту модема Абонента определяется загрузочным профилем, в соответствии с пакетом.

### IV. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 4.1. Абонент может иметь несколько Мест предоставления Услуги и Абонентских вводов, на каждое из которых оформляется отдельный Протокол заказанных услуг и оборудования (Договор).
- 4.2. По одному Протоколу заказанных услуг и оборудования (Договору) Абонент может заказать одну Услугу доступа к сети Интернет и/или одну Услугу связи для целей кабельного вещания в цифровом формате или аналоговом формате. Для получения Услуги кабельного вещания в цифровом формате возможно подключение не более 3 (трех) телевизоров и ТВ-тюнеров за исключением специальных пакетов, которые предусмотрены Тарифами/Прейскурантами.
- 4.3. Во время подключения к Услуге, Предприятие предоставляет Абоненту:
  - пароль доступа к Сайту статистики, вписываемый в Протоколе заказанных услуг и оборудования (Договоре). Изменение и повторное получение пароля доступа к Сайту статистики осуществляется абонентом самостоятельно на Сайте <https://tscrimea.ru/> или через Контакт-центры компании;
  - один реальный (public) IP-адрес по протоколу DHCP для Услуги доступа к сети Интернет.
- 4.4. Тарифный план Абонент может изменить только при наличии средств на ЛС путем:
  - подачи заявления письменного или в форме электронного документа на Предприятие не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты изменения Плана подписки/ Пакета указанной в этом Заявлении;
  - Абонент (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) подает Заявление на изменение Пакета (на бланке организации с подписью руководителя, заверенной печатью) на Предприятие (через Контакт-центр) не меньше чем за 3 (три) рабочих дня до даты изменения Пакета, указанной в этом Заявлении. Такое Заявление

является неотъемлемой частью заключенного с Оператором Протокола казаных услуг и оборудования (Договора).

**4.5.** Абонент, подписав Протокол заказанных услуг и оборудования (Договор) и предоставив сведения о себе, предоставляет Предприятию право хранить, упорядочивать, использовать информацию, полученную в силу исполнения договора об оказании Услуг связи, и данные об Услугах связи, которые получил Абонент (вид, продолжительность, содержание, маршруты передачи и т.д.), и соглашается с тем, что указанная в этом пункте информация об Абоненте, Услугах, которые он получил и др. информация, необходимая для качественного обслуживания Абонента, может быть использована Оператором, в том числе путем передачи информации третьим лицам, для ведения этими лицами учета Абонентов, учета Услуг и Дополнительных сервисов, предоставленных Абоненту, учета оплат Абонентом, для выполнения этими лицами рассылки Абонентам счетов, сообщений, SMS-сообщений, анкетных писем, предложений, рекламных материалов, телефонного опроса Абонентов с целью выяснения их мнения о качестве предоставления Услуг связи, проведения акций, розыгрышей, маркетинговых исследований, для ведения этими лицами претензионно-исковой работы с Абонентами, которые имеют задолженность за предоставленные Услуги связи и Дополнительные сервисы. Оператор берет на себя ответственность перед Абонентом за хранение переданной третьим лицам информации, указанной в этом пункте.

**4.6. Предоставление Услуг связи для целей кабельного вещания в аналоговом и цифровом формате:**

**4.6.1.** Оператор имеет право в любой момент по своей инициативе заменить Абоненту Карточку авторизации.

**4.6.2.** В случае потери Карточки авторизации Абонент обязан сообщить об этом и указать номер утерянной Карточки авторизации (указанный в Протоколе заказанных услуг и оборудования (Договоре)). В этом случае, утерянная Карточка авторизации деактивируется, тарификация Услуги связи для целей кабельного вещания в цифровом формате останавливается. Новая Карточка авторизации выдается Абоненту после оплаты стоимости утерянной Карточки авторизации в соответствии с Тарифами.

**4.6.3.** Оператор имеет право, и Абонент с этим соглашается, изменять перечень, количество и/или наименование телеканалов, которые входят в определенный Пакет, количество Пакетов известив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) дней через средства массовой информации (в том числе на сайте Предприятия в сети Интернет) и/или в местах работы с абонентами.

**4.6.4.** Оператор имеет право изменять план частотного размещения телеканалов в составе Услуги связи для целей кабельного вещания, изменять характеристики модуляции сигнала, вводить современные стандарты (технологии) передачи данных (цифровых потоков), которые используются для передачи аудио- и видеопотоков, приостанавливать Услуги связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате, прерывать договорные отношения в отношении предоставления Услуги связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате, расторгать договора, в том числе на предоставление доступа к услугам сети связи. Прекращение *Оператором* предоставления Услуги связи для целей кабельного вещания может происходить, в том числе, и в случае принятия государственными и судебными органами соответствующих актов.

**4.7. Предоставление Услуги доступа к сети Интернет:**

**4.7.1.** Услуга доступа к сети Интернет предоставляется только с Услугой связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате и состоит в обеспечении Оператором доступа Абонента к сети Интернет.

**4.7.2.** Бесперывное предоставление Услуги возможно только при наличии уникального сетевого (MAC) адреса на сетевом интерфейсе компьютера Абонента (или другого устройства, подключенного к модему).

**4.7.3.** Абонент является инициатором связи с Системой. Время и продолжительность работы Абонента в системе не ограничены.

**4.7.4.** Изменение и повторное предоставление Паролей доступа к почтовому ящику, а также Логина выполняется бесплатно, если иное не определено Тарифами. Изменения Логина и повторное предоставление Паролей выполняются только в Контакт-центрах Оператора после предоставления Абонентом Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора) и паспорта, если Абонент – физическое лицо, или письма на бланке организации с подписью руководителя, заверенной печатью, если Абонент – юридическое лицо. Не допускается изменение Пароля по телефону или электронной почтой.

**4.7.5.** Оператор при предоставлении услуги доступа к сети Интернет, осуществляет ограничение и возобновление доступа к информации, распространяемой посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"

**4.7.6.** Абонент принимает условие, что в сети Интернет содержатся материалы, выражающие (или отражающие) частное мнение третьих лиц и/или группы третьих лиц (а равно правительственных, неправительственных. Информация откровенно сексуального характера (в разнообразии ее форм изложения и распространения), не предназначенная для лиц, не достигших совершеннолетнего возраста; Сведения общественнополитического и социального характера, в которых для Абонента может, по его разумению, содержаться оскорбительная, незитная, дискриминационная информация (в разнообразии ее форм изложения и распространения). Оператор не контролирует порядок и условия появления таких материалов в сети Интернет и не несет за них никакой ответственности. Абонент принимает условие, что посредством Услуги доступа к сети Интернет он может пользоваться как непосредственно самой Услугой доступа к сети Интернет и ее составляющими, так и глобальной сетью Интернет. Абонент соглашается с тем, что кроме информации, продуктов или услуг, явно указанных как предоставляемых Услугой доступа к сети Интернет, ни Оператор, ни его филиалы не предоставляют и не контролируют информацию, услуги и продукты, находящиеся в или предлагаемые посредством сети Интернет. Вследствие этого Абонент принимает условие, в соответствии с которым все товары, информация и услуги, предлагаемые или доступные через Услугу доступа к сети Интернет или в сети Интернет (за исключением явно указанных как предоставляемых непосредственно Услугой доступа к сети Интернет), предоставляются третьими сторонами, которые никак не связаны с Оператором. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски за использование Услуги доступа к сети Интернет и сети

Интернет. Ни Оператор, ни его филиалы не предоставляют никаких гарантий, явных или неявных (включая, но, не ограничиваясь, гарантии соблюдения прав или пригодности для конкретной цели) на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через Услуги доступа к сети Интернет или через сеть Интернет вообще. Ни Оператор, ни его филиалы не будут нести ответственности за любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате подобных поставок. Абонент принимает условие, согласно которому он принимает на себя ответственность за оценку точности, полноты и пригодности всех мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и функций товаров, предоставляемых через Услугу или сеть Интернет вообще. Абонент является конечным пользователем и не имеет права на предоставление услуг Оператора третьим лицам.

- 4.7.7.** Оператор выполняет мероприятия, направленные на обеспечение конфиденциальности полученной и отправленной информации Абонента. Доступ работников Оператора к такой информации разрешается исключительно с целью технического обеспечения предоставления Услуг связи или в случае поступления жалоб со стороны третьих лиц касающихся умышленных действий Абонента, направленных на причинение вреда путем распространения компьютерных вирусов, СПАМа, материалов оскорбляющего характера, использования ресурсов Интернета с целью обмана и других незаконных действий. Абонент обязан предпринимать меры по защите оконечного оборудования от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его Абонентского оборудования. При этом Оператор дает Абоненту рекомендации по обеспечению такой защиты
- 4.7.8.** Техническую возможность доступа к информации имеют только специально подготовленные работники Предприятия. Такие работники несут персональную ответственность за разглашение полученной и отправленной информации Абонента.
- 4.7.9.** Оператор вправе прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и Оборудования, используемого для предоставления Услуг. Оператор обязан разместить информацию на сайте <https://tscrimera.ru/> или уведомить Абонента путем рассылки соответствующей информации на адрес электронной почты Абонента при наличии у Абонента электронной почты за 24 часа о планируемом обслуживании с указанием продолжительности такого обслуживания. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг. Исходя из технических возможностей Оператора, плановое обслуживание, т.е. профилактические и ремонтные работы, будет планироваться и, по возможности, производиться во время, когда это может нанести наименьший ущерб для Абонента.
- 4.7.10.** Официальные уведомления Оператор для Абонентов выполняются в соответствии с п. 11.3 этих Правил.
- 4.8.** Абонент имеет право заказать Дополнительные сервисы или отказаться от них. Заказ Дополнительных сервисов выполняется только на основе Заявления Абонента, которое передается Предприятию через Контакт-центр. Заказ Дополнительных сервисов выполняется только при наличии средств на ЛС Абонента в сумме, достаточной для оплаты Дополнительных сервисов, которые заказываются, и оплаты получения Услуги до конца расчетного периода.
- 4.9.** Заказанные Дополнительные сервисы становятся доступными Абоненту в течение 3-х рабочих дней после получения Заявления Абонента. Заказ Дополнительных сервисов может быть также оформлен и передан Оператору факсом или электронной почтой, с обязательной подписью Абонента (для юридических лиц – с обязательной подписью руководителя, заверенной печатью организации), с последующим направлением почтой в течение 3-х рабочих дней оригинала Заявления.
- 4.10.** Предоставление оборудования (модема, ТВ-тюнера с картой авторизации) в пользование и его возвращения Предприятию регулируется Правилами предоставления и получения оборудования и карточки авторизации для пользования Услугой;
- 4.11.** Текст *Правил*, указанных в п. 4.10 Абонент может получить в любом Контакт-центре компании, а также ознакомиться с содержанием на сайте <https://tscrimera.ru/>. В случае необходимости разъяснения их положений, условий и правил пользования дополнительными услугами и пакетами, их заказа *Абонент* может обратиться к Оператору.

## **V. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ И ОТКЛЮЧЕНИЕ ОТ УСЛУГИ**

- 5.1.** В случае отсутствия средств на Лицевом счету Абонента за Услугу и Дополнительные сервисы, Предприятие имеет право приостановить предоставление Услуги Абоненту и/или отключить Абонентский ввод от сети связи.
- 5.2.** Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги на время проведения профилактических работ для выполнения планового обслуживания средств связи и Оборудования, используемого для предоставления Услуг. Суммарное время приостановления предоставления Услуги не должно превышать 8-ми часов и не чаще 1-го раза в месяц.
- 5.3.** В случае превышения установленного в п. 5.2. этих Правил срока приостановления предоставления Услуги, Оператор, только по письменному заявлению Абонента, производит перерасчет и возвращает на Лицевой счет Абонента средства, начисленные за Услугу за время превышения установленного срока приостановления ее предоставления.
- 5.4.** Оператор имеет право приостановить предоставления Услуги Абоненту в случаях если Абонент:
- распространяет информацию, которая оскорбляет честь и достоинство других Абонентов, персонал Предприятия, работников других предприятий во время выполнения ими своих обязанностей по обслуживанию Абонента;
  - нарушил договорные обязательства, настоящие Правила, Нормы законодательства РФ относительно распространения (размещения) недостоверной (запрещенной, ограниченной) информации;
  - умышленно причинил вред другим лицам или совершил действия, направленные на причинение такого ущерба, в т.ч. допустил повреждение базового оборудования или программного обеспечения Предприятия, или пользователей сети Интернет (путём умышленного формирования блокирующего трафика, распространении компьютерных вирусов, спама и др.);

- совершил нарушение в сфере пользования электронно-вычислительных машин (компьютеров), систем и компьютерных сетей и сетей электросвязи.
- В случае неустранения допущенных Абонентом нарушений в течение шести месяцев со дня получения им от Предприятия уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи, Предприятие, в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании Услуг связи.
- 5.5.** В случае выявления фактов предоставления услуги 3-м лицам, если такое право не предусмотрено отдельным договором с Предприятием, Предприятие оставляет за собой право расторгнуть договорные отношения в одностороннем порядке.
- 5.6.** Абонент может ограничить предоставление Услуг по собственному желанию на срок до 3 (трех) месяцев в течении года, при условии положительного сальдо на Лицевом счете, при этом с Абонента взимается плата согласно действующим Тарифам за весь период приостановления, который указан в заявлении. Такое ограничение осуществляет:
- 5.6.1. Абонент – физическое лицо, при подаче заявление на приостановление Услуги на Предприятие через Контакт-центр не менее чем за 3 (три) дня до даты приостановления, указанной в заявлении.
- 5.6.2. Абонент – субъект хозяйствования, который через Контакт-центр Предприятия должен подать соответствующее заявление на бланке организации с подписью руководителя (или иного уполномоченного лица), заверенное печатью, не менее чем за 1 (один) день до даты, указанной в таком заявлении.
- 5.7.** В случае приостановления, по инициативе Абонента, предоставления Услуги связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате, абонент должен написать заявление, в котором ставит соответствующую пометку. В период приостановления предоставления всех услуг, абонентский ввод отключается от т сети связи. Повторное подключение абонентского ввода выполняется в соответствии с действующими на момент подключения Тарифами и Прейскурантами.
- 5.8.** По условиям пользования Услугой связи для целей кабельного вещания в цифровом формате и/или пользования Услугой доступа к сети Интернет абонентская плата за получение телеканалов в аналоговом формате отдельно не насчитывается.
- 5.8.1. Если Услуга связи для целей кабельного вещания в цифровом формате и/или Услуга доступа к сети Интернет приостановлены по желанию Абонента - на Лицевом счете Абонента абонентская плата за Услугу связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате отдельно не насчитывается.
- 5.8.2. Если Услуга связи для целей кабельного вещания в цифровом формате и/или Услуга доступа к сети Интернет приостановлены согласно п. 5.1. и 5.4. - на Лицевом счете Абонента начисляется абонентская плата за получение Услуги связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате, до момента отключения точки подключения к сети связи. В этом случае Абонент обязан выполнять оплату за получение Услуга связи для целей кабельного вещания в аналоговом формате в соответствии с разделом VIII этих Правил.

## **VI. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.**

- 6.1.** Повторное подключение Абонента к Услуге после приостановления предоставления ему Услуги или отключение его по причинам, указанным в п.5.1, Предприятие выполняет только после того, как Абонент погасил задолженность за ранее предоставленную Услугу, Дополнительные сервисы, оплатил стоимость повторного подключения к сети связи.
- 6.2.** Предприятие гарантирует восстановление предоставления Услуги в течение суток после поступления на Предприятие подтверждения совершенных абонентом оплат.
- 6.3.** С целью определения обстоятельств прецедентов, указанных в пунктах 5.5 и 5.6 (степень причастности абонента, наличия/отсутствия злого умысла в действиях абонента, в виде причинённого убытка и других причин), Предприятия может провести служебное расследование. Решение о восстановлении предоставления услуги Абонентам Предприятие принимает только по результатам служебного расследования, при установлении указанных действий со стороны Абонента и наличия подписанного гарантийного письма от Абонента.

## **VII. ПРАВИЛА УЧЕТА ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГИ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ НА ЛС**

- 7.1.** На основе подписанного Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора), Оператор осуществляет регистрацию Абонента в Биллинге: открывает Абоненту персональный Лицевой счет, номер которого уникальный. Единицей стоимостного учета потребленной Услуги в Биллинге является рубль. Учет ведется с точностью до четвертого десятичного знака.
- 7.2.** Биллинг является единственным источником информации о размере предоставленных Абоненту Услуг. Абонент соглашается, что во время решения спорных вопросов, данные Биллинга Предприятия, будут приниматься Абонентом как достоверные и не подлежащие оспариванию.
- 7.3.** На ЛС Абонента начисляется объем предоставленных Оператором Услуг и Дополнительных сервисов (как в единицах их измерения, так и в единицах стоимости), а также все платежи Абонента.
- 7.4. Начисление средств на Лицевой счет Абонента за предоставление услуги.**
- 7.4.1. Начисление средств, происходит посуточно равными частями, в размере стоимости Плана Подписки/Пакета, которые делятся на количество дней в учетном периоде (месяце).
- 7.4.2. Учет потребления Дополнительных сервисов и ресурсов осуществляется Биллингом на основании данных Протокола заказа сервисных услуг и материалов и зарегистрированных заявлений Абонентов. Все эти объемы отображаются на Лицевом счете Абонентов ежесуточно.

## **VIII. ПОРЯДОК ОПЛАТ ЗА УСЛУГИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ**



- 8.1. Оплата за Услуги, Дополнительные сервисы, Сопутствующие услуги, материалы и оборудование выполняется в соответствии с Тарифами и прейскурантами, действующими в течение расчетного периода. Все платежи выполняются Абонентами только в рублях.
- 8.2. Платежи, которые поступили на Оператор, вносятся на Лицевой счет Абонента на основании платежных документов, переданных финансовыми учреждениями или электронных уведомлений об осуществлении оплаты через электронные системы платежей.
- 8.3. Первичная оплата за Услугу, Дополнительные сервисы, Сопутствующие услуги выполняется Абонентом не позднее 2 (двух) дней с момента подписания Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора).
- 8.4. Оплата абонентской платы, иных платежей за Услуги является необходимым и обязательным условием предоставления Абоненту Услуг. Оплата услуг связи осуществляется путем безналичных расчетов не позднее 15 числа текущего месяца. Средства, перечисляемые Абонентом Оператору, зачисляются Оператором на лицевой счет Абонента после их поступления на расчетный счет Оператора и учитываются на персональном лицевом счете Абонента.
- 8.5. Абонентам – физическим лицам Счет на оплату стоимости Тарифного плана, Дополнительных сервисов, Сопутствующих услуг доставляется в почтовый ящик.
- 8.6. Абонентам – юридическим лицам Счет-фактура на оплату стоимости Тарифного плана, Дополнительных сервисов, Сопутствующих услуг доставляется в почтовый ящик до 10-го числа текущего месяца.
- 8.7. Электронной почтой счета и счета-фактуры отправляются Абонентам с 1-го по 10-е число месяца.
- 8.8. Если Счет не был доставлен Абоненту в указанный срок, Абонент обязан самостоятельно сформировать счет используя Личный кабинет или получить повторный Счет в Контакт-центрах и оплатить Услугу.
- 8.9. Счет считается полученным Абонентом согласно данным, содержащимся в документах Предприятия, подтверждающих разность (доставку) Счетов по определенным адресам.
- 8.10. Неполучение Абонентом счета не освобождает Абонента от ответственности за несвоевременную оплату услуг.
- 8.11. Оплачивая Услугу с использованием бланков банковских учреждений, Абонент обязан указать в графе «назначение платежа» номер своего Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора), адрес предоставления Услуги и месяц, за который совершается оплата.
- 8.12. Абонент обязан следить за состоянием своего Лицевого счета и не допускать возникновения отрицательного сальдо, регулярно пересматривать содержимое своего почтового ящика, при условии его наличия, своевременно оплачивать счета.
- 8.13. Если на момент расторжения договорных отношений на Лицевом счету Абонента есть остаток средств, то на основании письменного заявления, подтвержденной личной подписью Абонента, такой остаток выплачивается Абоненту в течении 7 (семи) дней с момента письменного подтверждения Предприятия факта расторжения договорных отношений.
- 8.14. Прекращение предоставления Услуги и расторжение договорных отношений не освобождают Абонента от оплаты за ранее оказанные Оператором Услуги, сервисные услуги, Дополнительные услуги. Такая оплата охватывает весь период действия Протокола заказанных услуг и оборудования.

## **IX. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ АБОНЕНТОВ**

- 9.1. Информацию об Услугах и порядок их предоставления, Дополнительных сервисах, Сопутствующих услугах, действующих Тарифах и Прейскурантах, Абонент может получить на сайте <https://tscrimea.ru/>, по телефону в Колл-центре и в Контакт-центрах.
- 9.2. По вопросам качества обслуживания, предоставления информации и консультаций, административных справок Абонент может обратиться:
  - по телефону в Колл-центр;
  - непосредственно в Контакт-центре;
  - почтой (295034, г.Симферополь, пр-кт Победы, 28, офис 1);
  - факсом тел. (8692) 53-95-16.

В случае обращения по телефону Абонент соглашается с тем, что телефонный разговор может быть записан с целью контроля качества обслуживания Абонента.
- 9.3. По вопросам предоставления Дополнительных сервисов, выставления счетов и административных справок Абонент может обратиться к Оператору электронной почтой. Обращение обрабатывается в течение 2 (двух) рабочих дней, при условии наличия в письме данных для идентификации Абонента: номер Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора), фамилия, имя, отчество, адрес предоставления Услуги. Оператор может продлить срок обработки обращения (проинформировав об этом Абонента) в зависимости от его сложности.
- 9.4. Заявления Абонента, связанные с восстановлением предоставления Услуги, отказом от пользования Услугой (в случае расторжения договорных отношений), обрабатываются Оператором. Оператор только при наличии паспорта (для физических лиц) и при наличии заявления на фирменном бланке компании, подписанного руководителем и заверенного печатью (для субъектов хозяйствования).
- 9.5. Все обращения Абонентов, которые предусматривают изменения в оплате Услуг или дополнительную оплату, в соответствии с Тарифами, Оператор рассматривает при наличии письменного Заявления, заверенного личной подписью Абонента (для физических лиц) или заявления на фирменном бланке компании, подписанного руководителем и заверенного печатью (для субъектов хозяйствования).
- 9.6. Предприятие обязано иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию Абонента.
- 9.7. Рассмотрение жалоб Абонентов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской

Федерации.

- 9.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании Услуг связи, Абонент до обращения в суд предъявляет Предприятию претензию.
- 9.9. Претензии предъявляются в течение шести месяцев со дня оказания Услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора);
- 9.10. К претензии прилагается копия Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора) или иной удостоверяющего факт заключения договора документ (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Протоколу заказанных услуг и оборудованию (Договору), а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.
- 9.11. Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии Абонент должен быть уведомлен в письменной форме.
- 9.12. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.
- 9.13. Службы Предприятия и график их работы:

Службы Предприятия	Телефон, факс, e-mail, адреса	Время работы:
Для физических лиц и субъектов хозяйствования		
Колл-центр:	г. Севастополь/ г. Симферополь: тел.: +7(8692) 537-000 тел.: +73(652) 66 75 75 тел.: +7 (918) 378 58 66	24/7
Контакт-центры	г. Севастополь, ул. Партизанская, 3	Пн-Сб: с 8:00 до 19:00; Вс и праздничные дни: выходной.
	г. Симферополь, пр. Победы, 28, оф.1	Пн-Пт: с 9:00 до 18:00; Суб., Вс и праздничные дни: выходной
Приём эл. писем от абонентов:	e-mail: abonents@tscrimea.ru	24/7

## **Х. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. Оператор не несет ответственности за неполучение Абонентом Услуг или их качество в случаях:

- повреждения Абонентского ввода или оборудования (телевизионного приемника, ТВ-тюнера, модема, компьютера) Абонента, а также в случаях отрицательного влияния передающих (излучающих) устройств, которые используются без получения разрешения на их использование контролирующими государственными органами;
- несоответствие технических характеристик Абонентского ввода требованиям Предприятия, а также в случае, если работы по подключению Абонентского ввода были выполнены Абонентом самостоятельно;
- несанкционированного вмешательства Абонента или третьих лиц в работу сети связи, повреждения сети связи третьими лицами;

10.2. Ответственность Предприятия за предоставления Услуги Абоненту ограничивается точкой подключения Абонентского ввода к сети связи. Все другие устройства (Абонентский ввод, телевизионный приемник, компьютер, кабельный модем/ТВ-тюнер) не входят в сферу ответственности Предприятия, за исключением гарантийных обязательств на оборудование, проданное или предоставленное в пользование Оператором.

10.3. При предоставлении Услуги связи для целей кабельного вещания

10.3.1. Абонент обязуется не допускать к просмотру эротических телепрограмм лиц, которые не достигли совершеннолетия, в том числе используя техническую возможность ТВ-тюнера: установления «Родительского замка». Оператор не несет ответственность за любые негативные последствия в случае доступа к просмотру таких телепрограмм несовершеннолетними лицами.

10.3.2. Защита от несанкционированного доступа других лиц к Карте авторизации Абонента Оператором не гарантируется и обеспечивается Абонентом самостоятельно. Оператор не несет никакой ответственности и не выплачивает финансовые убытки Абоненту, которые он может понести в случае несанкционированного использования Карты авторизации другими лицами.

10.3.3. Оператор не несет ответственности перед Абонентом, если отсутствие (или плохое качество) доступа к Услуге является результатом нарушения со стороны Абонента правил пользования ТВ-тюнером или Картой авторизации.

10.3.4. Оператор не несет ответственности за качество Услуги и прерывание в ее предоставлении в таких случаях:

- Помехи во время просмотра телеканалов, которые возникли по вине телевизионного передающего центра, спутников связи или по другим причинам, на которые Оператор не имеет возможности повлиять;
- Нестабильное электроснабжение в месте расположения оборудования сети связи. □

Другие аварийные и непредвиденные ситуации.

10.3.5. Оператор не несет ответственности за любые изменения в режимах вещания телеканалов.

10.3.6. Оператор не несет ответственности за содержание информации, которая передается с помощью сети связи.

#### **10.4. При предоставлении Услуги доступа к сети Интернет:**

10.4.1. Оператор обязано предпринять все необходимые меры в рамках своей компетенции для того, чтоб Пароли Абонента не стали известны третьим лицам, которые не имеют отношения к обслуживанию Абонента.

10.4.2. Абонент несет полную ответственность за хранение в тайне своих Паролей.

10.4.3. Оператор не выплачивает убытки Абонента, причиненные ему в результате использования Паролей Абонента третьими лицами в случае невнимательного хранения Абонентом своих Паролей.

10.4.4. Защита от несанкционированного доступа других лиц к компьютеру Абонента Оператором не гарантируется и обеспечивается Абонентом самостоятельно.

10.4.5. Оператор не несет ответственности за качество работы линий, каналов и узлов связи, которые предоставляются другими организациями и расположены за границами зоны его ответственности в соответствии с п.10.2.

**10.5.** Всю ответственность и риск за использование информационных ресурсов Интернета несет Абонент. Оператор не дает ни одних гарантий на весь товар, информации и услуги (за исключением личной информации Предприятия), которые поставляются или предоставляются с помощью Интернета, не несет ответственности за любые растраты или убытки, которые прямо или косвенно понесли Абоненты или третьи лица вследствие использования информационных ресурсов Интернета или невозможности их использования.

**10.6.** Оператор не несет ответственности за нарушения в работе сетевого оборудования Абонента, причиненные сетевыми атаками на адрес Абонента. Абонент, который установил факт сетевой атаки на свой адрес, обязан как можно быстрее проинформировать об этом Оператор. Оператор в этом случае имеет право временно, до окончания или ликвидации атаки, ограничить доступ к сетевым адресам Абонента для обеспечения безопасности всей системы и сохранения частичной дееспособности сети Абонента. Оператор обнаруживает источники сетевой атаки только той мерой, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.

**10.7.** Оператор не несет ответственности за качество Услуги и прерывание в ее предоставлении в таких случаях:

Нестабильное электроснабжение в месте расположения оборудования сети связи.

Другие аварийные и непредвиденные ситуации.

**10.8.** Оператор не выполняет заземления какого-либо оборудования Абонента (персонального компьютера, модема, ТВ-тюнера и т.п.).

**10.9.** Оператор освобождается от полного или частичного выполнения своих обязанностей в случае возникновения причин непреодолимой силы, предвидеть которые невозможно на момент подписания Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора), а именно: в случаях несанкционированного вмешательства Абонента или каких-либо третьих лиц в работу сети связи, войны, военных действий, стихийных бедствий, аварий, катастроф, саботажа, гражданских забастовок, диверсий, решений органов государственной власти, управления и/или городского самоуправления, изменения конъюнктуры рынков, приостановление вещания канала, аннулирование лицензий на вещание, аннулирование лицензий Предприятия уполномоченными на это государственными органами; в случае невозможности предоставления Услуг и Дополнительных сервисов из-за отсутствия технических возможностей и/или по другим уважительным причинам, изменение направления деятельности Предприятия и т.п.

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

## **XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**11.1.** Эти Правила являются неотъемлемой частью Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора) и определяют общие взаимоотношения между Абонентом и Оператором в процессе подключения к Услугам (восстановления предоставления Услуги, отключения, приостановления Услуги), предоставление и получение выбранных Абонентом Услуг и Дополнительных сервисов, определяют процедуру расторжения договорных отношений (Договора). Абонент, подписав Протокол заказанных услуг и оборудования (Договор), показывает свое согласие выполнять обязанности и процедуры, предусмотренные этими Правилами и получать Услуги и Дополнительные сервисы на условиях этих Правил, засвидетельствует свое согласие на возможное изменение Оператором, во время действия договорных отношений, Тарифов на Услуги (Дополнительные сервисы), перечня телеканалов, которые входят в соответствующий Пакет.

**11.2.** Оператор имеет право в одностороннем порядке вносить изменения (дополнения) в эти Правила, Тарифы и Прейскуранты (увеличивать или уменьшать стоимость Услуги, Дополнительных сервисов), обеспечивать, изменять, отменять Планы Подписки/Пакеты, вводить временные, акционные Тарифы, которые распространяются на определенную территорию и/или определенную категорию Абонентов.

**11.3.** О действиях Предприятия Абоненты должны быть проинформированы за 10 дней до момента предоставления этих действий путем оглашения информации об этих действиях, на web-сайте: <https://tscrima.ru/> . Дополнительно Оператор информирует Абонента каким-либо из указанных ниже способов: электронной почтой, рассылкой соответствующего сообщения, расположенного на лицевой или обратной стороне Счета, размещение информации в Контакт-центрах Предприятия или в печатных средствах массовой информации.

**11.4.** Абонент или Оператор имеют право в любое время, если другое не указано в договоре, по собственному решению в одностороннем порядке расторгнуть договор, заключенный в форме единого документа или заключенный путем подписания Абонентом Протокола заказанных услуг и оборудования, при условии информирования друг друга не позднее, чем за один месяц до даты расторжения договора. Оператор имеет право информировать Абонента о приостановлении предоставления Услуги и/или расторжении договора любым из способов, указанных в п. 11.3. этих Правил. В случае нарушения Абонентом договорных отношений с Оператором (в том числе этих Правил), действующего законодательства в сфере связи приостановление предоставления Услуги (Дополнительного

сервиса) выполняются без предварительного информирования Абонента о приостановлении предоставления Услуги (Дополнительного сервиса).

- 11.5.** Абонент информирует Оператор о расторжении договора путем письменного обращения на Оператор. Физическое лицо лично передает заявление в Контакт-центр и предоставляет информацию о номере и дате подписания Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора) и предоставляет для осмотра документ, который удостоверяет личность. Заявление юридического лица должна быть подписана руководителем и заверена круглой печатью.
- 11.6.** Абонент обязан регулярно проверять свой почтовый ящик, заявленный Предприятию как контактный.
- 11.7.** Потенциальный абонент должен ознакомиться с этими Правилами до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора). Текст Правил Потенциальный абонент может получить в любом Контакт-центре, а также ознакомиться с его содержанием на сайте <https://tscrimea.ru/>. В случае необходимости объяснения положений этих Правил, условий и правил пользования Услугами, Дополнительными сервисами и оборудованием Потенциальный абонент, до подписания Протокола заказанных услуг и оборудования (Договора), должен обратиться за разъяснениями в Контакт-центрах Предприятия.