

Утверждаю

Генеральный директор
ООО «КРЭЛКОМ»



/Константинов Ю.Ф./
_____ 2018г.

**ПРАВИЛА
ООО «КРЭЛКОМ»**

оказания услуг связи для целей кабельного вещания

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785.

Оператор предоставляет услуги кабельного вещания на основании лицензии № 137403, выданной 09.12.2014 г. Федеральной службой по надзору в сфере связи на оказание услуг связи для целей кабельного вещания, далее Услуги.

Данные Правила регулируют отношения между Абонентом, с одной стороны, и Оператором, с другой стороны, при оказании услуг связи для целей кабельного вещания. Правила опубликованы на Сайте Оператора <http://domnet.me/> в разделе «Документы».

Услуги оказываются на основании Договора-Заявления (Договора), заключенного между Оператором и Абонентом. Договор опубликован на Сайте Оператора <http://domnet.me/> в разделе «Документы».

Все условия, установленные в данных Правилах, являются обязательными для Абонента и Оператора. Перед началом получения Услуг каждый Абонент обязан ознакомиться с условиями настоящих Правил. Если Абонент не согласен с условиями настоящих Правил, он не вправе пользоваться Услугами. Соответственно, Абонент, подписавший Договор-Заявление, считается ознакомленным и соглашается со всеми условиями настоящих Правил.

Условия Правил определяются Оператором самостоятельно в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Условия Правил могут быть изменены Оператором с обязательным оповещением об этом Абонента на Информационном Сайте Оператора <http://domnet.me> (далее Сайт).

Просмотр телеканалов посредством пользования Услугой возможен с использованием телевизора, телевизионной приставки, прочего приёмного оборудования, соответствующего стандарту DVB-C.

Изменение состава пакетов телеканалов и описания телеканалов при использовании Услуги не является изменением условий Договора и не требует уведомления Абонента о таких изменениях.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ АБОНЕНТСКОГО ДОГОВОРА

1.1. Оператор связи, ежедневно 24 часа в сутки без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, предоставляет Абоненту Услуги связи для целей кабельного телевидения, а именно:

- доступ к сети связи кабельного телевидения Оператора связи;
- предоставление в постоянное пользование абонентской линии и доставка сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, а Абонент обязуется своевременно оплачивать абонентскую плату и иные платежи за предоставляемые Оператором связи Услуги, в порядке, в сроки и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, Договором-Заявлением и тарифами, установленными Оператором связи.

1.2. Адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования указывается Абонентом в Договоре-Заявлении.

1.3. Абонент обязуется использовать оказываемые Оператором связи Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. Подписывая Договор-Заявление, Абонент дает свое согласие на проведение строительно-технических работ по размещению и подключению к сети электропитания оборудования и средств связи Оператора, необходимых для оказания Услуг по Договору, на конструкциях и элементах здания, в котором проживает Абонент, а также в помещениях, являющихся общим имуществом в многоквартирных домах, а также предоставляет право безвозмездного пользования общего имущества дома при эксплуатации сооружений связи и средств связи (оборудования).

1.7. Соглашаясь с условиями настоящих Правил, Абонент гарантирует наличие своего права на проведение монтажных работ (в помещении Абонента и на территории, являющейся общедомовой собственностью), необходимых для предоставления Услуг Абоненту.

1.8. Плата за формирование (создание) абонентской линии и подключение пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к сети связи Оператора взимается однократно.

2. УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Порядок подключения к Оператору связи:

2.1. Для проверки Технической Возможности создания абонентской линии и подключения пользовательского (оконечного) оборудования заявителя к сети связи Оператора, заявитель подает Оператору связи Заявку по форме, утвержденной Оператором связи, которую заявитель заполняет на Сайте Оператора <http://domnet.me/>.

2.2. Для предоставления доступа к сети связи Оператора и получения Услуг, заявитель должен иметь исправное Пользовательское (оконечное) оборудование и Абонентскую распределительную систему, выведенную из квартиры таким образом, чтобы ее можно было подключить к внутридомовой распределительной сети Оператора. Обязанность по обеспечению наличия технически исправной Абонентской распределительной системы и Пользовательского (оконечного) оборудования возлагается на Абонента.

2.3. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации Заявки, осуществляет проверку наличия технической возможности создания абонентской линии и подключения пользовательского (оконечного) оборудования заявителя к сети связи Оператора. При наличии технической возможности Оператор направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке подключения. Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении Договора при отсутствии технической возможности создания абонентской линии.

2.4. В случае наличия фактического доступа к сети Оператора, осуществления физическим лицом оплаты Услуг в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Договором-Заявлением, наличия у Абонента и Оператора подписанного сторонами Договора-Заявления, считается, что такое физическое лицо является Абонентом Оператора.

2.5. Самовольное подключение к средствам связи Оператора запрещено. В случае обнаружения самовольного подключения, физическое лицо, осуществившее подключение несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.6. Датой заключения Договора считается дата фактического подписания Договора-Заявления Сторонами.

3. ОПЛАТА УСЛУГ

3.1. Стоимость Услуг Оператора связи состоит из стоимости подключения (создания абонентской линии и подключения распределительной системы Абонента к сети связи Оператора) и ежемесячной абонентской платы, производимой авансовыми платежами:

3.1.1. Стоимость подключения (создания абонентской линии и подключения распределительной системы Абонента к сети связи Оператора) определяется в ходе обработки Заявки для установления Технической Возможности подключения.

3.1.2. Ежемесячная абонентская плата соответствует стоимости Тарифного плана, выбранного Абонентом, и состоит из:

- Услуги по обслуживанию и ремонту сети кабельного телевидения – 50% абонентской платы;
- Услуги по доставке телеканалов, не включенных в состав общедоступных телеканалов, до пользовательского оборудования Абонента (не менее 15 каналов) – 50% абонентской платы.

3.2. Тарифный план, выбранный Абонентом, и его стоимость указываются в Договоре-Заявлении.

3.3. Тарифные планы на Услуги и их стоимость доводятся до Абонента любым доступным для Оператора связи способом, в том числе через печатные средства массовой информации, и/или в местах работы с Абонентами (офисы Оператора связи), и/или на Сайте Оператора <http://domnet.me>.

В случае изменения/дополнения Тарифных планов или их стоимости, Оператор уведомляет Абонента об этих изменениях не позднее, чем за 10 дней до их введения. Уведомление о предстоящих изменениях, переданное средствами массовой информации, и/или размещенное в местах работы с Абонентами, и/или на Сайте Оператора <http://domnet.me>, считается полученным Абонентом с момента публикации/размещения информации.

3.4. Оплата за Услуги, а так же за Дополнительные услуги, производится любым из Способов оплаты, указанным на Сайте Оператора <http://domnet.me>, по тарифам, действующим на момент оплаты.

О пунктах приема платежей или используемых Оператором связи платежных системах Оператор сообщает Абонентам на Сайте <http://domnet.me> и/или в пунктах обслуживания Абонентов.

3.5. Расчетный период за оказанные услуги составляет один календарный месяц. Оплата услуг связи производится авансом на текущий расчетный период (месяц, в котором оказываются услуги). Списание средств с лицевого счёта абонента производится ежемесячно 1-го числа в 0:00 часов. Абонент обязуется самостоятельно следить за состоянием своего Лицевого Счета, самостоятельно узнавать о задолженности в местах работы с абонентами, по телефонам Информационно-справочной службы Оператора или в Персональном кабинете Абонента на Сайте Оператора <http://domnet.me>. Баланс Лицевого Счета Абонента на момент окончания расчетного периода должен быть положительным.

3.6. Тарифы на Услуги кабельного вещания могут корректироваться при изменении условий приема программ, стоимости материалов, оборудования, энергоресурсов, налогообложения, трудозатрат и прочих, либо в установленном законом порядке.

Оператор уведомляет Абонента об этих изменениях не позднее, чем за 10 дней до их введения. Уведомление о предстоящих изменениях, переданное средствами массовой информации, и/или размещенное в местах работы с Абонентами, и/или на Сайте Оператора <http://domnet.me>, считается полученным Абонентом с момента публикации/размещения информации.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Оператор связи обязан:

4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми документами Российской Федерации и настоящими Правилами.

4.1.2. Доставлять до Пользовательского (оконечного) оборудования Пакет сигналов телепрограмм, соответствующий технологическим параметрам, установленным действующим законодательством РФ.

4.1.3. Иметь систему информационно-справочного обслуживания Абонентов в целях предоставления сведений об Операторе связи, а также информации, необходимой для заключения Договора и исполнения настоящего Правил.

4.1.4. Извещать абонентов (через средства массовой информации и (или) в местах работы с абонентами, а также на Сайте <http://domnet.me>) об изменении тарифов на Услуги не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.

4.2. Оператор связи имеет право:

4.2.1. Изменять состав Пакета сигналов телепрограмм.

4.2.2. Изменять размер абонентской платы (тарифы) на Услуги, с обязательным извещением Абонента об указанных изменениях в порядке, предусмотренном п. 4.2.3 настоящего Договора.

4.2.3. Вносить в одностороннем порядке изменения в условия Договора, уведомив Абонента любым доступным ему способом, в том числе через печатные средства массовой информации и (или) в местах работы с абонентами, и/или на сайте <http://domnet.me> не менее чем за 10 (десять) дней до их вступления в силу.

4.2.4. Менять частотное распределение телевизионных каналов в сети Оператора.

4.2.5. Привлекать для оказания Услуг третьих лиц, или осуществлять оказание Услуг совместно с третьими лицами.

4.2.6. Устанавливать и в одностороннем порядке отменять установленные ранее тарифы на услуги связи, изменять состав ежемесячной абонентской платы, с обязательным извещением Абонента об

указанных изменениях в порядке, предусмотренном п. 4.2.3 настоящего Договора. В случае отмены Оператором связи установленного ранее тарифа, Абонент, по истечении 10 дней с момента извещения его об этом может отказаться от Услуг.

4.2.7. Использовать электроэнергию внутридомовых инженерных систем.

4.3. Абонент обязан:

4.3.1. В полном объеме и в сроки, установленные настоящими Правилами, производить оплату Услуг Оператора связи.

4.3.2. Содержать в исправном состоянии Абонентскую распределительную систему и Пользовательское (оконечное) оборудование.

4.3.3. Надлежащим образом соблюдать настоящие Правила предоставления Услуг, являющихся неотъемлемой частью Договора-Заявления.

4.4. Абонент имеет право:

4.4.1. Требовать от Оператора связи уменьшения стоимости Услуг в случае ненадлежащего исполнения Оператором связи обязательств по Договору, при этом предоставление соответствующих доказательств лежит на Абоненте.

4.4.2. Приостановить оказание Услуг по Договору. Для этого Абонент доставляет Оператору любым доступным способом письменное Заявление, удостоверенное личной подписью, или присылает Заявление в электронном виде, заполнив форму обратной связи на Сайте Оператора http://domnet.me/contact_us.php#contact_form. В электронном виде Заявление должно быть прислано с электронного адреса, указанного в Договоре. Приостановить оказание Услуг Абонент может на срок, не превышающий 6 месяцев.

При этом Абонент обязан оплатить имеющуюся задолженность за Услуги не позднее дня поступления от него Заявления о приостановке оказания Услуг Договору.

4.4.3. Возобновить оказание Услуг по Договору. Для этого Абонент доставляет Оператору любым доступным способом письменное Заявление, удостоверенное личной подписью, или присылает Заявление в электронном виде, заполнив форму обратной связи на Сайте Оператора http://domnet.me/contact_us.php#contact_form. В электронном виде Заявление должно быть прислано с электронного адреса, указанного в Договоре. Возобновление пользования Услугами производится на платной основе, согласно действующим тарифам Оператора.

4.4.4. Расторгнуть Договор на оказание Услуг. Для этого Абонент доставляет Оператору любым доступным способом письменное Заявление, удостоверенное личной подписью, или присылает Заявление в электронном виде, заполнив форму обратной связи на Сайте Оператора http://domnet.me/contact_us.php#contact_form. В электронном виде Заявление должно быть прислано с электронного адреса, указанного в Договоре.

При этом Абонент обязан оплатить имеющуюся задолженность за Услуги не позднее дня поступления от него Заявления о расторжении Договора.

В соответствии с датой подачи Заявления от Абонента о расторжении Договора, сотрудник Оператора в течение 3 (трёх) рабочих дней осуществляет отключение Абонентской распределительной системы от сети Оператора.

4.5. Иные права и обязанности Сторон по настоящему Договору определены Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. №785.

5. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1. При обнаружении ухудшения качества телевизионного изображения и/или звука Абонент обращается в Службу технической поддержки Оператора и оформляет заявку на устранение неисправностей в работе сети.

5.2. По заявке Абонента, поступившей в Службу технической поддержки, Оператор осуществляет все необходимые мероприятия для восстановления качества телевизионных сигналов *в возможно короткие сроки, но не более 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления заявки*, за исключением случаев ухудшения качества транслируемых программ по независящим от Оператора связи причинам.

Указанный срок установлен без учета дополнительных работ, проводимых третьими лицами, а также восстановительных работ, связанных с хищением оборудования или кабельных систем и/или умышленной порчей магистрального оборудования и/или неблагоприятными погодными условиями.

5.3. Абонентская распределительная система (абонентская сеть), абонентские розетки, абонентские кабели и абонентское оборудование приобретаются и устанавливаются Абонентом за свой счет и являются его собственностью (вся ответственность за работоспособность указанного оборудования/средств лежит на Абоненте). Ремонт и обслуживание указанных средств/оборудования производится самим Абонентом. По желанию Абонента, ремонт и обслуживание Абонентской распределительной системы может осуществлять Оператор на платной основе.

5.4. При оказании Услуг допускаются технические перерывы:

— при возникновении неисправностей электросети, питающей сеть кабельного вещания Оператора (далее КТВ);

— при прекращении подачи сигналов телевизионных программ на вход сети КТВ;

— в результате хищений или повреждений оборудования сети кабельного телевидения;

— при авариях и повреждениях оборудования сети КТВ в результате стихийных бедствий и других непредвиденных или чрезвычайных ситуаций;

— для проведения профилактических (регламентных) работ в сети Оператора связи допускаются технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки Пакета сигналов телерадиопрограмм не чаще 1 раз в месяц в рабочие дни не более чем на 8 часов. Информация о проведении профилактических работ размещается не позднее, чем за 1 день до проведения работ на Сайте <http://domnet.me> в разделе «Новости», либо другим не запрещенным способом;

— отключение электроэнергии;

— других, не зависящих от Оператора случаев.

5.5. Абонент самостоятельно обеспечивает доступ работников Оператора связи в помещения, являющиеся общим имуществом в многоквартирном доме для проведения работ по установке/ ремонту/ профилактике/ модернизации оборудования (средств связи). В случае невозможности попасть в помещения, являющиеся общим имуществом в многоквартирном доме, Оператор ответственности за непредоставление Услуг не несет.

5.6. Оператор связи не несет ответственности за качество сигнала телерадиопрограмм на телевизионных приемниках Абонента, если абонентская распределительная система (абонентская линия) не была смонтирована силами и средствами Оператора связи или работоспособность Абонентской распределительной системы была нарушена Абонентом (пользователем) во время эксплуатации.

6. ИЗМЕНЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от Услуг Оператора связи (расторгнуть Договор). Для этого Абонент доставляет Оператору любым доступным способом письменное Заявление, удостоверенное личной подписью, или присылает Заявление в электронном виде, заполнив форму обратной связи на Сайте Оператора http://domnet.me/contact_us.php#contact_form. В электронном виде Заявление должно быть прислано с электронного адреса, указанного в Договоре. В Заявлении Абонент обязан указать дату и причину расторжения Договора. При этом Абонент обязан оплатить имеющуюся задолженность за Услуги.

В соответствии с датой подачи Заявления от Абонента о расторжении Договора, сотрудник Оператора в течение 3 (трёх) рабочих дней осуществляет отключение Абонентской распределительной системы от сети Оператора.

6.2. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор:

6.2.1. В случае неоплаты Абонентом Услуг в течение календарного месяца и при отсутствии Заявления на приостановление действия Договора или его расторжение. При этом Оператор вправе требовать от Абонента оплатить имеющуюся задолженность за Услуги.

6.2.2. В случае отсутствия Заявления Абонента о расторжении Договора и/или фактического не возобновления пользования Услугами по истечении 6 месяцев. При этом Оператор вправе требовать от Абонента оплатить имеющуюся задолженность за Услуги.

6.2.3. В случае любых существенных нарушений условий Договора и настоящих Правил. При этом Оператор вправе требовать от Абонента оплатить имеющуюся задолженность за Услуги.

6.2.4. В случае прекращения оказания соответствующих Услуг, уведомив об этом Абонента через средства массовой информации и (или) в местах работы с абонентами, и на Сайте Оператора <http://domnet.me> в разделе «Новости», либо другим не запрещенным способом, не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты прекращения оказания Услуг.

6.3. Во всех случаях Договор считается расторгнутым с момента отключения Абонентской распределительной системы от сети связи Оператора, а в части взаиморасчетов — с момента полной оплаты образовавшейся задолженности.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор связи и Абонент несут ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором своих обязательств по Договору Абонент вправе потребовать по своему выбору:

- а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию Услуг;
- б) соответствующего уменьшения стоимости Услуг.

7.3. Оператор связи не несет ответственность за:

7.3.1. Перерывы в работе активного оборудования Оператора связи, вызванные прекращением подачи электроэнергии.

7.3.2. Перерывы в работе оборудования Оператора связи, связанные с изменением атмосферных и топографических условий, влияющих на качество услуг.

7.3.3. Перерывов в трансляции телепрограмм вещателями.

7.3.4. Отсутствие заявок от Абонента, связанных с неполучением услуг по причинам технического характера.

7.3.5. Оператор связи не несет ответственность за содержание телерадиопрограмм, распространяемых по сети связи телерадиовещания вещателями.

7.3.6. Оператор связи не несет ответственность за снижение качества оказываемых абонентам услуг связи для целей телерадиовещания, если это вызвано неисправностями абонентской линии либо абонентской распределительной системы, находящейся в помещении Абонента.

7.3.7. Оператор связи не несет ответственность в случае ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора и его приложений.

7.4. При неисполнении/ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по договору, Абонент, до обращения в суд, предъявляет Оператору связи претензию.

7.5. Порядок предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с исполнением Договора, определен Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 № 785.

8. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если причиной такого неисполнения являются обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор): землетрясения, наводнения, другие стихийные бедствия, массовые беспорядки, забастовки, другие обстоятельства чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.

8.2. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 10 дней уведомить в письменной форме другую Сторону об их возникновении.

8.3. Срок выполнения обязательств по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, только в случае, если указанные обстоятельства напрямую влияют на возможность исполнения условий Договора.

8.4. Сторона, которая не исполнила своей обязанности известить о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, теряет свое право ссылаться на них.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Все возможные споры и разногласия по данному Договору или в связи с ним, решаются Сторонами путем переговоров и направления претензий.

9.2. При невозможности урегулирования споров путем переговоров, они передаются на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Абонент дает согласие на включение номера мобильного телефона в список рассылок баланса лицевого счёта Абонента, а также рассылок уведомлений об услугах Оператора связи. Данное согласие может быть отозвано Абонентом, путем направления в адрес Оператора письменного заявления.

10.2. Договор является публичной офертой и заключается на неопределенный срок (срок законного предоставления Оператором Услуг).

10.3. С учетом технических возможностей сетей связи Оператор (силами штатных сотрудников, либо привлеченных специалистов) предоставляет Абонентам Дополнительные услуги связи:

- изменение схемы подключения абонентского оборудования, монтаж и подключение новых элементов;
- замена, монтаж, подключение (отключение) абонентской линии (абонентской сети), абонентских розеток и абонентских кабелей;
- временное приостановление доступа к сети Оператора связи, обратное возобновление доступа;
- ремонт, настройка и техническое обслуживание абонентской линии (абонентской сети), абонентских розеток, абонентских кабелей и абонентского оборудования;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- другая аналогичная деятельность.

Цены на Дополнительные услуги оговариваются в каждом индивидуальном случае отдельно.