

## Правила оказания услуг ООО «КТВ»

### 1. Термины

1.1 Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ООО «КТВ», регламентирующих правоотношения между ООО «КТВ» и абонентами, а также в договорах на оказание услуг:

**"Абонент"** - физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с ООО «КТВ» и пользующееся его услугами на условиях, определенных договором;

**"Абонентский счет"** - условный термин, используемый для упрощения процедуры подсчета денежных средств, подлежащих уплате (уплаченных) абонентом во исполнение условий заключенного с ним договора;

**"Абонентская кабельная разводка (Абонентская разводка, Квартирная кабельная разводка или абонентская распределительная система)"** совокупность физических цепей и технических средств (вкл. проходные усилители, разветвители, абонентские розетки, иные коммутационные элементы), расположенные в помещении абонента от оконечного оборудования абонента до оборудования сети ООО «КТВ». Для организации абонентской разводки может быть использован коаксиальный кабель – для технологии гибридной волоконно-коаксиальной сети либо кабель типа «витая пара» в случае использования технологии Ethernet для предоставления Услуг ООО «КТВ»;

**"Аппаратура абонента (абонентские устройства, оконечное оборудование"** – имеющаяся у абонента теле-, радио-, видеоаппаратура, компьютеры и другие технические средства.;

**"Договор"** соглашение между ООО «КТВ» и Абонентом в соответствии с которым ООО «КТВ» обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги;

**"Дополнительное соглашение"** - являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор в части перечня предоставляемых ООО «КТВ» Услуг, используемого Тарифного плана, сроков оказания и иных существенных условий Договора;

**"Зона обслуживания"** - территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления Услуг ООО «КТВ»;

**"Личный кабинет"** - является автоматизированным интерфейсом самообслуживания пользователей услугами связи ООО «КТВ» размещенном на корпоративном сайте ООО «КТВ», позволяющим пользователям самостоятельно контролировать состояние счета, заказывать детализацию по телематическим услугам связи и услугам сети передачи данных, просматривать список выставленных счетов и получать доступ к дополнительным услугам ООО «КТВ», а также совершать иные юридически значимые действия. Организация доступа Абонентов к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности ООО «КТВ»;

**"Оборудование"** - установленные и/или настроенные у абонента техническими специалистами ООО «КТВ» технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям ООО «КТВ», позволяющие абоненту получать Услуги;

**"Отчетный период"** - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги;

**"Помещение"** –помещение находящиеся вне зоны ответственности ООО «КТВ», где может быть установлено Оборудование для предоставления Услуг по Договору, принадлежащим Абоненту на каком-либо вещном праве;

**"Подключение к сети"** – подключение абонентской кабельной разводки к сети ООО «КТВ» с целью получения Услуг;

**"Правила"** - настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора;

**"Правила оказания услуг связи"** - Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006г., Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007г., Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006г.;

**"Прерывания предоставления Услуг связи"** – означает перерыв в предоставлении Услуги связи, зарегистрированной технической службой ООО «КТВ»;

**"Публичный показ"** – любой показ или сообщение передач, транслируемых(ретранслируемых) в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи;

**"Расчетный период"** - календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего дня того же календарного месяца, в котором были оказаны Услуги по Договору на предоставление Услуг;

**"Сеть связи(Сеть)"** – совокупность технических средств, посредством которых ООО «КТВ» предоставляет абоненту комплекс услуг связи;

**"Стороны"** - Абонент и ООО «КТВ», упоминаемые совместно;

**"Счет-заявка"** – документ, фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемые ООО «КТВ», а так же перечень и стоимость оборудования, передаваемого абоненту;

**"Тариф"** - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами;

**"Тарифный план"** - совокупность ценовых условий, на которых ООО «КТВ» предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи;

**"Техническая поддержка абонентской линии"** – это услуга связи, включающая предоставление абоненту в постоянное пользование абонентской линии. Абонентская линия предоставляется Абоненту в постоянное пользование сразу же после подключения к Сети связи ООО «КТВ» и поддерживается в течение всего времени предоставления услуг. Прекращение технической поддержки абонентской линии происходит путем физического отключения специалистами ООО «КТВ» абонентской кабельной разводки от Сети связи ООО «КТВ». При подключении к Сети связи ООО «КТВ» по однонаправленной или широкополосной двунаправленной коаксиальной сети осуществляется доставка сигналов телеканалов некоммерческого телевидения и радиовещания (телерадиоканалы свободного доступа);

**"Услуга"** - каждая из услуг связи, оказываемых ООО «КТВ» Абоненту согласно условиям Договора;

## **2. Общие положения**

2.1. Правила оказания услуг связи ООО «КТВ» физическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и ООО «КТВ» при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

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

2.3. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

2.4. Услуги предоставляются ООО «КТВ» в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи.

2.5. ООО «КТВ» имеет право в одностороннем порядке изменять и/или дополнять Правила, Тарифные планы. В случае несогласия с изменениями Правил и Тарифных планов Абонент имеет право на прекращение Договора и обязан, не позднее 10 дней с даты вступления изменений в силу, письменно уведомить об этом Исполнителя. Если в течении 10 дней с даты вступления изменений в силу Абонент не направил письменное уведомление о прекращении Договора, то такое изменение Правил и Тарифных планов считается принятым со стороны Абонента.

2.6. Размещение настоящих Правил на сайте Исполнителя, по адресу в Интернете <http://www.ktv-spb.ru> является их официальной публикацией, не требует письменного согласия Абонента и означает должным образом оформленное приложение к Договору

2.7 Действуя в рамках законодательства ООО «КТВ» не оказывает предпочтение одним лицам перед другими и не предоставляет каких-либо льгот на услуги постольку, поскольку иное не предусмотрено нормами действующего законодательства.

2.8 В целях исполнения заключенных с абонентами договоров на оказание услуг, включая осуществление расчетов за услуги, рассмотрение претензий абонентов, ООО «КТВ» осуществляет обработку персональных данных. ООО «КТВ» обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных абонентами. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред его чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. ООО «КТВ» в соответствии с пп. 3) ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ. ООО «КТВ» вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных абонентов).

### **3. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора**

#### **3.1. Заключение Договора**

3.1.1. Для заключения договора заявитель подает ООО «КТВ» заявление, форма которого может быть, как устной с присвоением индивидуального номера заявки, так и в письменной форме по установленному ООО «КТВ» образцу.

3.1.2. ООО «КТВ» обязано зарегистрировать заявление. Порядок регистрации заявлений о заключении договора устанавливается ООО «КТВ».

3.1.3. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между ООО «КТВ» и Абонентом.

3.1.4. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

3.1.5. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте ООО «КТВ», а также в пунктах обслуживания клиентов ООО «КТВ» и местах работы с Абонентами.

3.1.6. Пользование Услугами ООО «КТВ» означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

3.1.7. Услуги оказываются ООО «КТВ» Абоненту при наличии технической возможности.

3.1.8. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

3.1.9. ООО «КТВ» в праве отказать заявителю в заключение договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к Сети связи ООО «КТВ».

#### **3.2. Изменение и дополнение условий Договора**

3.2.1. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению ООО «КТВ» и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной ООО «КТВ» форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ. При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, с момента совершения уполномоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

3.2.2. Внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг или Тарифов/Тарифных планов осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности ООО «КТВ» - интерактивно, через Личный кабинет или по телефону после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Аналоги собственноручной подписи Абонента — это используемые при определенных ООО «КТВ» условиях абонентский номер (ID), пароль и иные идентифицирующие Абонента данные (в том числе «Кодовое слово»), определенные ООО «КТВ», используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

#### **3.3. Прекращение/расторжение Договора**

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

3.3.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления ООО «КТВ». При этом ООО «КТВ» оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов ООО «КТВ» на организацию доступа к Услугам, если такие расходы не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге. Дата прекращения действия Договора указанная в заявлении с учетом требований п. 3.3.5. Правил, является датой расторжения Договора.

3.3.3. ООО «КТВ» вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в следующих случаях:

-если объективные технические, экономические причины не позволяют дальнейшего предоставления Услуг ООО «КТВ»;

- решению Судебных или иных Государственных органов;

- в случае нарушения сроков внесения оплаты за оказанные услуги;

- при распространении ложной и недостоверной информации о деятельности ООО «КТВ»;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.3.4. В случае прекращения у Абонента права владения и пользования указанным в Договоре помещением, в котором установлено оборудование для оказания Услуг, Договор с Абонентом прекращает свое действие.

3.3.5. В случае отключения Абонента за долги, Абоненту направляется письменное уведомление, в котором указывается сумма задолженности. В случае отказа оплатить сумму долга в 10-ти дневной срок

«ООО «КТВ» взыскивает указанную сумму через суд, с обязательным начислением пени в размере 1% от суммы долга за каждый день просрочки и взысканием судебных расходов.

#### **4. Права и обязанности сторон**

##### **4.1. ООО «КТВ» обязано:**

4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Правилами.

4.1.2. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей в сроки, установленные действующими нормативными актами, а неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами ООО «КТВ».

4.1.3. Извещать Абонента об изменении Тарифов на Услуги в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством и Договором.

4.1.4. Извещать Абонента о предполагаемых перерывах в предоставлении Услуг связи, связанных с необходимостью проведения планово-профилактических работ, не позднее, чем за сутки до предполагаемого начала их проведения, путем размещения информации на сайте ООО «КТВ». Проведение планово-профилактических работ сроком не более чем 4 (четыре) часа подряд не считается Прерыванием предоставления Услуг связи и подлежат оплате Абонентом в соответствии с Договором.

4.1.5. Создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, в том числе инвалидов, к объектам, предназначенным для работы с абонентами, и местам оплаты услуг, организованным ООО «КТВ».

4.1.6. Назначать по согласованию с абонентом новый срок оказания услуг связи для целей телерадиовещания, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

4.1.7. Доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телерадиопрограммы, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре между ООО «КТВ» и вещателем.

4.1.8. Произвести перерасчет абонентской платы за Услуги связи по письменному заявлению Абонента, принятому в местах работы с абонентами, установленными ООО «КТВ», в случае Прерывания предоставления Услуги связи при наличии письменного подтверждения со стороны технической службы ООО «КТВ».

4.1.9. Создать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления сведений об ООО «КТВ», а также информации, необходимой для заключения и исполнения договора.

##### **4.2. ООО «КТВ» в праве:**

4.2.1. В одностороннем порядке изменять перечень и состав услуг, тарифы на оказываемые услуги и работы, а также порядок и форму оплаты Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте ООО «КТВ» или в иных средствах массовой информации.

4.2.2. Вносить предложения по изменению Договора, подключению Абонентом новых Услуг путем размещения оферты на сайте ООО «КТВ» (<http://www.ktv-spb.ru>) или в иных средствах массовой информации. ООО «КТВ» вправе в размещенной оферте устанавливать порядок акцепта Абонентом оферты ООО «КТВ» по изменению Договора, подключению новых (дополнительных) Услуг. Совершение Абонентом действий, предусмотренных в оферте, подтверждает заключение между ООО «КТВ» и Абонентом дополнительного соглашения об изменении условий Договора.

4.2.3. Самостоятельно формировать частотный план для доставки сигналов телевизионных каналов и порядок их расстановки в Сети связи ООО «КТВ».

4.2.4. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед ООО «КТВ» денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте и его обязательствах, при наличии письменного согласия абонента на передачу третьим лицам его персональных данных, закрепленное в Договоре. При этом не требуется дополнительное согласие Абонента для передачи (уступки) третьему лицу указанного права требования от Абонента.

4.2.5. Приостанавливать оказание услуг в случаях, предусмотренных настоящими Правилами или Договором на оказание услуг.

4.2.6. Оплата Услуг за период вынужденного приостановления оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя оборудования ООО «КТВ» по вине Абонента, осуществляется Абонентом в полном объеме.

4.2.7. в соответствии с пп. 3 ст.3, пп.2 и пп.5 п.2 ст. 6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения договора оказания услуг (в том числе путем привлечения организаций, выполняющих функции

информационно-расчетных центров) и для осуществления ООО «КТВ» расчетов с пользователями Услуг за оказанные Услуги и для рассмотрения претензий

4.2.8. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования ООО «КТВ» в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

4.2.9. ООО «КТВ» вправе не принимать заявки о снижении качества изображения при наличии разводки абонентской линии внутри квартиры одного кабеля на несколько телевизоров, что связано со снижением уровня сигнала, а также в случае использования кабеля абонентской линии не соответствующего требованиям сети связи (ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения», ГОСТ 18198-89 «Телевизоры. Общие технические условия»).

4.2.10. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера, об Услугах ООО «КТВ», способах и условиях их предоставления и заказа в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.2.11. Приостановить действие Договора в одностороннем порядке в следующих случаях:

4.2.11.1. Произвести полное или частичное приостановление Услуг, связанное с заменой Оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети, на срок не более 4 (четыре) часа подряд, уведомив об этом Абонента в любой форме по усмотрению ООО «КТВ» до проведения работ.

4.2.11.2. Если оказание Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей.

### **4.3. Абонент обязан:**

4.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, определенные в Договоре, согласно действующим на момент оказания соответствующих Услуг Тарифам ООО «КТВ».

4.3.2. Письменно уведомить ООО «КТВ» об изменении фамилии, имени, отчества, места регистрации (жительства), указанного в Договоре, прекращении права владения и/или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование Абонента, почтового адреса Абонента в срок, не превышающий 60 календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений. Письменно уведомить ООО «КТВ» об изменении адреса доставки счетов в течение 3-х дней с момента его изменения.

4.3.3. Извещать ООО «КТВ» обо всех случаях перерывов связи и о любых повреждениях Сети, Абонентской линии и Оборудования расположенных в Помещение.

4.3.4. Обеспечить беспрепятственный доступ работников ООО «КТВ», предъявивших соответствующее удостоверение, для выполнения работ, необходимых во 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.

4.3.5. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора письменно уведомить об этом ООО «КТВ» до предполагаемой даты отключения Услуги, а также оплатить ООО «КТВ» стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания Тарифами ООО «КТВ».

4.3.6. Не допускать самовольного подключения к сети пользовательских (оконечных) устройств и иного оконечного оборудования, подключения к другим абонентским линиям.

4.3.7. Не допускать использования средств связи для преднамеренного создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование Услугами, а также создания помех для нормального функционирования сети связи.

4.3.8. Не использовать пользовательское (оконечное) устройство и (или) выделенный абонентский номер для оказания Услуг третьим лицам, в том числе путем организации шлюзов для доступа к сети связи, IP-телефонии и т.п.

4.3.9. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении Услуг.

4.3.10. При заключении Договора ознакомиться с настоящими Правилами и Тарифами/Тарифными планами ООО «КТВ».

4.3.11. Не совершать действий, заведомо направленных на нарушение нормального функционирования оборудования ООО «КТВ», на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи ООО «КТВ».

4.3.12. Соблюдать правила эксплуатации оборудования, карт доступа, установленных ООО «КТВ» и абонентской аппаратуры.

4.3.13. В том случае, если оборудование, посредством которого предоставляются услуги, передается абоненту в аренду (в случаях, предусмотренных тарифами на работы и услуги), абонент обязан:

- использовать оборудование по целевому назначению, не передавать оборудование третьим лицам;
- содержать оборудование в исправном состоянии, не допуская его порчи или повреждения, незамедлительно сообщать ООО «КТВ» о любых повреждениях и неисправностях оборудования; не производить ремонт собственными силами;

- возместить ООО «КТВ» затраты, понесенные в связи с ремонтом оборудования в случае, если неисправность возникнет по вине абонента. В случае утраты оборудования абонент обязан возместить ООО «КТВ» стоимость утраченной единицы оборудования в размере, установленном тарифами ООО «КТВ»;

- в случае прекращения аренды оборудования вернуть его ООО «КТВ» в том состоянии и комплектации, согласно дополнительного соглашения к Договору, с учетом нормального износа.

4.3.14. Абонент гарантирует, что обладает законными правами на Помещение. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоявший на регистрационном учете по месту жительства в Помещении, обеспечивает согласие собственника данного Помещения на оказания Услуг в данном Помещении.

4.3.15. Сообщить ООО «КТВ» о прекращении своего права владения и(или) пользования Помещением, обо всех изменениях в своих реквизитах(фамилии, паспортных данных, места жительства и т.п.) в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней с момента изменения. До момента получения ООО «КТВ» уведомления от Абонента, а так же при не уведомлении Абонентом ООО «КТВ» оказанные Услуги оплачиваются Абонентом за весь период до момента прекращения оказания Услуг связи.

#### **4.4. Абонент имеет право:**

4.4.1. Получать от ООО «КТВ» информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе информацию о реквизитах ООО «КТВ», режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

4.4.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами.

4.4.3. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия ООО «КТВ».

4.4.4. На перерасчет абонентской платы за Услуги связи за дни, в том числе превышающие нормативный срок устранения неисправностей, если неисправности возникли не по вине Абонента, а так же в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством. Для оформления перерасчета Абонент обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением в ООО «КТВ».

4.4.5. В случае расторжения договора абонент имеет право обратиться к ООО «КТВ» с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа, а ООО «КТВ» обязано вернуть абоненту неиспользованный остаток средств.

#### **4.5. Абоненту запрещается:**

- Использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к Услугам связи ООО «КТВ» третьим лицам (в том числе несанкционированного подключения к сети дополнительных компьютеров), а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;

- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях абонента;

- препятствовать устранению неисправностей и работе технической службы ООО «КТВ»;

- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения Услуг связи ООО «КТВ»;

- использовать Услуги для нелегальной деятельности, в том числе осуществлять несогласованные рассылки, осуществлять неавторизованный доступ к компьютерным системам, программному обеспечению, данным и другим материалам, защищенным авторским правом, копировать их и распространять, использовать иным образом;

- использовать Услуги в целях причинения вреда третьим лицам или для передачи информации, противоречащей действующему российскому или международному законодательству;

- несанкционированное подключение к Сети связи ООО «КТВ». Несанкционированное использование Сети связи ООО «КТВ», ее повреждение или порча, равно как несанкционированное использование карт доступа влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

### **5. Порядок предоставления доступа к Сети и оказания Услуг связи**

5.1. В момент подписания Сторонами Договора Абонент вносит первоначальный авансовый платеж за пользование Услугами связи в размере, установленном приказом о тарифах.

5.2. Отключение от Сети не предусматривает последующее подключение к системе коллективного приема телеканалов (СКПТ).

5.3. Абонент обязуется информировать ООО «КТВ» о замеченных им фактах самовольного подключения к Сети третьих лиц и повреждениях на Сети.

5.4. Абонент обязан за каждый дополнительный ввод в Помещение Абонента Абонентской линии оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора и Тарифами ООО «КТВ».

## 6. Порядок расчетов

### 6.1. Платежи за услуги и работы, расчеты с абонентами

6.1.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту ООО «КТВ» по настоящему Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами ООО «КТВ». Тарифы на Услуги утверждаются ООО «КТВ» самостоятельно. Тарифы на Услуги, подлежащие регулированию государством, включенные в Перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 24.10.2005г. № 637, утверждаются ООО «КТВ» самостоятельно в пределах, установленных государством тарифов на такие Услуги.

6.1.2. Оплата может быть произведена авансом за несколько месяцев вперед. При изменении размера абонентской платы (тарифа) в период авансового платежа, Абонентом, производится доплата в течение 30 календарных дней с момента возникновения задолженности за частично оплаченный период

6.1.3. В случае необходимости выполнения ООО «КТВ» работ, не предусмотренных тарифами на работы и услуги (например, монтажа абонентской кабельной разводки по не стандартным схемам), стоимость работ определяется согласно сметам, составленным ООО «КТВ» до начала работ.

6.1.4. Расчет размера платежа за услуги для нового абонента или для заказа новых услуг производится пропорционально числу дней предоставления услуги в течение первого месяца, если иное не предусмотрено условиями ее оказания.

#### 6.1.5. Для услуг:

- Пакет «Базовый»;

- Техническая поддержка абонентской линии кабельного телевидения;

6.1.6. Если предоставление услуг не было приостановлено из-за недостаточности денежных средств, и у ООО «КТВ» отсутствует заявление абонента о приостановление соответствующей услуги ( раздел 3.3.2. настоящих Правил), то абонент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме.

6.1.7. Для услуги Техническая поддержка абонентской линии кабельного телевидения оплата за услугу осуществляется на основании счет-извещения ГУП ВЦКП «Жилищное Хозяйство» по строке «Каб. телевид.» или иного вычислительного центра. Отсутствие начисления по данной строке не освобождает Абонента от обязанности внесения платы в соответствии с Тарифами, в таком случае Абонента самостоятельно вносит денежные средства на расчетный счет ООО «КТВ».

6.1.8. При необходимости временно приостановить услугу техническая поддержка абонентской линии кабельного телевидения, необходимо написать заявление на временное приостановление в отделе оплаты или почтой по адресу 198504, СПб, ул. Шахматова 14/2 ООО «КТВ».

В случае если услуга не была приостановлена, абонентская плата за нее взимается в полном размере вне зависимости от того пользовался ли фактически Абонент данной услугой, если иное не предусмотрено регламентами ООО «КТВ».

6.1.9. Блокировка Услуг, возможна на срок кратный календарному месяцу, но не более чем на шесть месяцев. Если Абонента по истечению этого срока не возобновил пользование Услугами, договор расторгается в одностороннем порядке. При возобновлении пользования услугами в любой день месяца, происходит полное списание денежных средств за календарный месяц в соответствии с действующими тарифами.

### 6.2. Способ оплаты Услуг

6.2.1. Оплата Услуг абонентом может осуществляться через кассу ООО «КТВ», так же через учреждения банков по средствам квитанций(можно скачать с сайта или получить в офисе ООО «КТВ»), терминалы(список предоставлен на сайте ООО «КТВ») или с помощью курьера на дом. Претензии о неправильном зачислении денежных средств принимаются в течение двух недель с момента платежа при наличии документа, подтверждающего платеж. В случае не правильного заполнения платежных документов зачисления на счет Абонента или возврат денежных средств не гарантируется.

6.2.2. Абонент вправе заранее оплатить Услуги ООО «КТВ».

6.2.3. Абонент вправе дать распоряжение банку о списании денежных средств со своего счета по Договору на основании требования ООО «КТВ», письменно уведомив об этом ООО «КТВ». В этом случае ООО «КТВ» обязан предъявлять надлежащим образом оформленные соответствующие требования в банк.

6.2.4 Для юридических лиц Первоначальный платеж состоит из стоимости работ по подключению аппаратуры абонента к сети ООО «КТВ» (с монтажом или без монтажа абонентской кабельной разводки) и/или стоимости инсталляции Услуг, а также абонентской платы за заказанную Абонентом услугу в размере 100% абонентской платы за первый календарный месяц авансом.

6.2.5. Внесение первоначального платежа производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента выставления счета на оплату заказанных абонентом услуг и до момента проведения работ по подключению аппаратуры абонента к сети и инсталляции услуг. В дальнейшем ООО «КТВ» оформляет счета за расчетный месяц в течение пяти рабочих дней следующего месяца и направляет абоненту в сроки, предусмотренные

настоящими Правилами (п.5.2.6.). Абонентская плата за все заказанные абонентом услуги уплачивается по факту их предоставления до двадцатого числа месяца, следующего за расчетным на основании счетов, выставленных ООО «КТВ». Ответственность за прохождение платежей возлагается на абонента.

6.2.6. Копии счетов направляются абоненту по факсу или электронной почте в течение первых десяти рабочих дней месяца, следующего за расчетным. Оригиналы счетов и счетов-фактур абонент может получить либо в территориальном офисе обслуживания абонентов, либо оригиналы счетов и счетов-фактур направляются абоненту по почте. В случае неполучения счета в указанный период абонент должен принять разумные меры для получения счетов. За неполучение счетов Абонентом ООО «КТВ» ответственности не несет.

6.3. Форма оплаты.

6.3.1. Абонент вправе осуществлять оплату Услуг наличными, либо в безналичной форме, по своему выбору.

## **7. Рассмотрение заявлений и претензий**

7.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении ООО «КТВ» своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, абонент вправе предъявить ООО «КТВ» обоснованную претензию. Все поступившие ООО «КТВ» претензии регистрируются. Претензия может быть предъявлена абонентом в письменном виде (в офисе обслуживания) или по почте: 198504, г. СПб, ул. Шахматова, д. 14/2.

7.2 Абонент должен незамедлительно уведомить ООО «КТВ» (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за услуги. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную услугу.

7.3 Претензия рассматривается ООО «КТВ» в течение шестидесяти дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, сообщается в письменной форме.

## **8. Ответственности сторон и ее ограничения**

8.1 ООО «КТВ» и абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящими правилами, договором на оказание услуг.

8.2 Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам (включая подключение к сети дополнительных компьютеров) влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом компанией за каждый выявленный случай такого подключения.

8.3 ООО «КТВ» не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения абонентом платежных документов;
- за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования абонентом нелицензионного программного обеспечения, неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям Сети связи ООО «КТВ» аппаратуры, оборудования или карт доступа, несоблюдения условий использования карты доступа и/или требований безопасности, а также в случае подключения абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования или карты доступа, произошедших не по вине ООО «КТВ»;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания ООО «КТВ» и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности ООО «КТВ», как то:
- вред, причиненный действиями или бездействием абонента (лично или под его реквизитами) правам и интересам, личности и имуществу других лиц, нравственным принципам общества;
- в других случаях, предусмотренных настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

8.4 При нарушении сроков оказания услуг (включая сроки восстановления доступа к услуге) не по вине ООО «КТВ» (связанных, в том числе, с отсутствием абонента в помещении в согласованный срок), ООО «КТВ» вправе назначить новый срок восстановления доступа к услуге. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится.

8.5 Абонент гарантирует предоставление ООО «КТВ» всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения договора на оказание услуг и получение заказываемых услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.

8.6 ООО «КТВ» и абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события; диверсии и террористические акты; решения и действия



государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.

## 9. Прочие условия

9.1. Действие Договора заключенного на определенный срок пролонгируется на каждый последующий календарный год, если ни одна из Сторон не заявит о прекращении действия Договора не менее, чем за 30 календарных дней до окончания срока его действия.

9.2. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и настоящими Правилами Стороны руководствуются действующим законодательством. В том числе ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи и иными нормативными правовыми актами.

9.3. ООО «КТВ» вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил, за исключением положений, затрагивающих существенные условия Договора, заключенного с Абонентом. ООО «КТВ» обязано уведомить Абонентов о предстоящем изменении текста Правил путем размещения новой редакции Правил за 30 календарных дней до даты таких изменений, на сайте ООО «КТВ» <http://ktv-spb.ru> или в иных средствах массовой информации.

9.4 Дополнительно к случаям, предусмотренным Договором, ООО «КТВ» не несет ответственности:

9.4.1. за качество сигнала в случаях:

9.4.1.1. срывов трансляции по вине вещателя телевизионных каналов, спутникового или эфирного операторов;

9.4.1.2. в случае присоединения к одной Абонентской линии Абонента телеприёмников в количестве, превышающем количество, предусмотренное Заказом;

9.4.1.3. за количество телевизионных каналов, распространение (доставку) сигналов (трансляцию) которых осуществляет ООО «КТВ», если вещатель, обладающий правами на распространение канала и обеспечивавший его распространение в городской эфир, прекратил свою деятельность, или осуществляет это с нарушением технических норм, нарушает нормы и правила, установленные действующим законодательством.

9.4.1.4. использования Абонентом кабеля, не соответствующего установленным требованиям ООО «КТВ»;

9.4.1.5. использование Абонентом кабеля, имеющего внешние или внутренние повреждения;

9.4.1.6. неправильной прокладки самим Абонентом кабеля Абонентской линии.

9.4.1.7. за обрыв (замыкание) Абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц.

9.4.1.8. в случае сбоев в телеприемнике Абонента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением ООО «КТВ». ООО «КТВ» не обеспечивает анализ причин неудовлетворительного качества соединения конкретного Абонента.

9.4.1.9. в случаях использования Абонентом неисправного или не сертифицированного телеприемника или присоединения к Абонентской линии иных приборов, самовольного присоединения дополнительных устройств;

9.4.1.10. некачественной или неправильной настройки телеприемника самим Абонентом.

9.5. ООО «КТВ» не несет ответственность за содержание телевизионных каналов, распространение (доставку) сигналов (трансляцию).

9.6. ООО «КТВ» не несет ответственности перед Абонентом за убытки, понесённые Абонентом не по вине ООО «КТВ» в результате просмотра Абонентом тех или иных телевизионных каналов, а также за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных Абонентом при просмотре телевизионных каналов