

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «Курсктелеком»

М.А. Сазонова

„01“ декабря 2014 г.



## РЕГЛАМЕНТ

### Предоставления услуги «Цифровое телевидение»

#### 1. Термины и определения

1. Оператор - субъект хозяйствования, который на основании лицензии и на договорных условиях предоставляет абонентам возможность просмотра пакетов телепрограмм, используя для передачи этих программ сеть связи телевидения. В настоящем Регламенте – ООО «Курсктелеком».

2. Цифровое телевидение – совокупность пакетов телепрограмм, предоставляемых Оператором в цифровом формате. Услуга предоставляется Абонентам – физическим лицам только для индивидуального просмотра заявленного пакета телепрограмм.

3. Дополнительные цифровые услуги (далее – дополнительные услуги) – услуги или работы, которые предоставляются Оператором по заявке Абонента отдельно от услуги цифрового телевидения и которые не регламентированы лицензионными условиями. Список дополнительных услуг и прейскурант цен указан на сайте [www.r46.ru](http://www.r46.ru).

4. Договор на предоставление услуги цифрового телевидения (далее – договорное соглашение) — двустороннее (многостороннее) соглашение, регулирующее взаимоотношения между Абонентом, Оператором, Телекомпанией в процессе предоставления услуги цифрового телевидения и дополнительных услуг в рамках выполнения договора на предоставление услуг.

5. Абонент — пользователь услугами мультисервисной сети KurskOnline, с которым заключен договор об оказании услуг мультисервисной сети (далее - договор) с выделением для уникального номера Лицевого Счета.

6. Регистрация абонента – процесс предоставления Абонентом персональных данных, включающих в себя паспортные данные, адрес регистрации и места проживания.

7. Авторизация - процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услуги или войти в Личный кабинет.

8. Аутентификационные данные (карта Абонента) – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из мультисервисной сети KurskOnline или доступа к соответствующим Услугам.

9. Баланс лицевого счета – Состояние лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесенной Абонентом на Лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в оплату оказываемых услуг.

10. Внесение денежных средств на Лицевой счет – авансовый платеж Абонента на расчетный счет Оператора с указанием номера Лицевого счета.

11. Дата ежемесячного списания денежных средств – дата начала расчетного периода Абонента (первое число календарного месяца).

12. Зона покрытия сети Оператора - территория, в пределах которой Оператор может предоставлять Услуги.

13. Зоной ответственности Оператора являются все коммуникации, составляющие мультисервисную сеть, а также оборудование, входящее в нее, исключая оборудование и коммуникации, находящиеся в помещении Абонента, являющегося зоной ответственности Абонента.

14. Личный кабинет – web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются Заказ Абонента Услуг, а также размещаются уведомления Оператора в адрес Абонента. Адрес страницы входа в Личный кабинет указывается в приложении к договору.

15. Лицевой счет (ЛС) – персональный счет, который Оператор создает для Абонента в Биллинге, в котором ведется количественный и стоимостный учет всех объемов предоставленных Оператором Услуг и Дополнительных услуг (как в единицах их измерения, так и в стоимостном выражении), а также все платежи Абонента. Лицевой счет имеет уникальный номер.

16. Мультисервисная сеть - локальная (внутренняя) сеть Оператора, используемая для обмена информацией между абонентами, представляющая собой совокупность взаимодействующих сетевых устройств, которые обеспечивают передачу различной информации между оконечными системами сети с использованием единой инфраструктуры.

17. Отказ от конкретной Услуги – одностороннее расторжение Абонентом соответствующего Плана подписки, указанного в Приложении к Договору, или выполнение абонентом действий, перечисленных на соответствующей странице Личного кабинета, и являющихся Отказом на получение данной Услуги.

18. Заказ на Услугу – выполнение Абонентом действий, перечисленных на соответствующей странице Личного кабинета и являющихся Заказом на получение данной Услуги или подписания приложения с новым планом подписки.

19. Расчетный период - период оказания Услуг, равный одному календарному месяцу (с первого по последнее число), в начале которого осуществляется списание денежных средств с Лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей, соответствующих Прейскуранту.

20. Списание денежных средств с Лицевого счета – списание Оператором денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.

21. Сетевые реквизиты – уникальный набор данных (сокращенно УНД), необходимых для подключения Абонента к сети Оператора, которые идентифицируют Абонента аппаратными и/или программными средствами Оператора.

22. Абонентская линия - линия связи, соединяющая средства связи сети для распространения программ телевидения (далее - сеть связи телевидения) через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием;

23. Стоимость услуги «Цифровое телевидение» включает:

- абонентская плата – предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный авансовый платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода.

24. Пользовательское (оконечное) оборудование - технические средства (в том числе телевизионный приемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм.

25. Порт доступа — физически предоставленное место в домовом коммутаторе Оператора, предоставляемое Абоненту для последующей прокладки его Абонентской линии.

26. Сеть связи телевидения - сеть связи для распространения программ телевидения, принадлежащая Оператору на праве собственности либо на праве аренды.

27. Предоставление абоненту доступа к сети связи телевидения - совокупность действий Оператора, оказывающего услуги связи для целей телевидения по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к сети связи телевидения.

28. Сигнал телепрограммы - электрический сигнал программы телевидения, технологические параметры которого определены Телекомпанией в соответствии с техническими нормами и стандартами.

29. Техническая возможность предоставления абоненту доступа к сети связи телевидения - наличие незадействованной смонтированной емкости сети связи телевидения, позволяющей оператору связи обеспечить возможность приема сигнала телепрограммы от вещателя и доставки сигнала телепрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

30. Телекомпания - субъект хозяйствования, который создает (комплекдует, либо пакетирует) телевизионные программы и передачи и распространяет их в открытом, либо кодированном виде с помощью технических средств связи.

31. Пакет телепрограмм — определенная Оператором совокупность телевизионных программ, доступ к которым предоставляется как к единому целому.

32. Бесплатные обязательные общедоступные телеканалы и радиоканалы— определенная действующим законодательством совокупность телеканалов и радиоканалов, обязательных для трансляции, и других телеканалов на усмотрение Оператора.

33. План подписки – заявленный Абонентом для просмотра перечень пакетов телепрограмм.

34. Абонентское устройство – персональный компьютер или ресивер IP телевидения (STB), необходимые для приема телепрограмм в цифровом формате.

35. Биллинг (автоматизированная система учета потребленных Услуг) - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для количественного и стоимостного учета предоставленных Услуг и Дополнительных услуг в соответствии с действующими Тарифными планами.

36. Платные услуги мультисервисной сети KurskOnline (Triple Play) – комплексная услуга получения пользователем доступа в Интернет, цифрового телевидения и телефонии.

## **2. Описание услуги**

### **2.1. Краткое описание услуги**

2.1.1. «Цифровое телевидение» - многопрограммное телевизионное вещание в мультисервисной сети с помощью пакетной передачи видео- и аудиоданных по IP-протоколу. Услуга обеспечивает возможность просмотра на телевизоре или персональном компьютере Абонента телевизионных каналов и другого видеоконтента, а также получения Дополнительных услуг в интерактивном режиме. Пакет Услуги «Цифровое телевидение» состоит из определенного количества телевизионных программ. Такое количество и перечень определяется Оператором в каждом из пакетов, пакеты формируются Оператором. Абонент может заказывать один или несколько пакетов, предлагаемых Оператором. Оператор имеет право, а Абонент с этим соглашается, менять количество и/или перечень телеканалов, которые входят в пакет, а также количество пакетов.

2.1.2. Перечень пакетов и телеканалов, которые входят в пакет, публикуется на сайте Оператора по адресу: <http://r46.ru>

2.1.2. Услуга «Цифровое телевидение» представляет собой подключение Абонента в зоне покрытия сети связи Оператора, предоставление в постоянное бессрочное пользование абонентской линии и доставку сигнала телепрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

2.1.3. Клиенту предоставляется Ethernet порт для подключения только одного ethernet устройства. В связи с этим клиент не может непосредственно подключать дополнительное оборудование к порту без рекомендованного Оператором коммутатора.

## 2.2. Техническое подключение к услуге

2.2.1. Подключение Абонента к узлу Оператора осуществляется выездной бригадой технических специалистов Оператора.

2.2.2. Оператор осуществляет работы по подключению Абонентов в порядке очереди. Дата и время проведения работ согласовывается сторонами при заключении договора.

2.2.3. Монтажные работы, выполняемые Оператором при первичном подключении, заключаются в прокладке абонентской выделенной линии от ближайшего домового коммутатора до пользовательского оборудования. В перечень работ не включена закладка кабеля в кабель-каналы и его эстетическое обустройство внутри помещения. На действующих абонентских линиях производится только активация услуги Оператором на порту доступа.

2.2.4. Под выполнением монтажных работ в помещении Абонента подразумевается прокладка кабеля (4-х парный кабель в оболочке (15 метров) диаметром 5 мм) открытым способом по плинтусу без закрепления.

2.2.5. В обязанности монтажной бригады не входит перемещение мебели для доступа к местам крепления кабеля в помещении Абонента. Если при проведении монтажных работ используются дополнительные материалы, то их стоимость оплачивается Абонентом отдельно согласно Прейскуранту на дополнительные услуги, размещенному на сайте [www.r46.ru](http://www.r46.ru).

2.2.6. По окончании работ Абонент должен поставить подпись в акте приема-сдачи работ (наряде). Следующий календарный день за датой подписания наряда считается датой начала предоставления услуг и является основанием для дальнейших расчетов.

## 2.3. Выполнение Оператором работ по настройке соединения

2.3.1. Для подключения к услуге «Цифровое телевидение» необходимо:

2.3.1.1. Наличие технической возможности: адрес предоставления услуги должен располагаться в зоне покрытия мультисервисной сети.

2.3.1.2. Выполнение следующих технических условий:

- подключение Абонента к сети телевидения;
- наличие внутриквартирной кабельной сети
- для реализации на ПК - наличие исправного абонентского ПК, оборудованного сетевой картой стандарта Fast Ethernet 10/100 BaseTX и работающего под управлением операционной системы, в которой реализовано в полном объеме семейство протоколов TCP/IP;
- для реализации услуги на ТВ приемнике Абонент должен иметь ТВ приемник, телевизионную STB приставку (из числа рекомендуемых Оператором. Список рекомендуемых приставок доступен на Сайте оператора по адресу:

2.1.1. «Цифровое телевидение» - многопрограммное телевизионное вещание в мультисервисной сети с помощью пакетной передачи видео- и аудиоданных по IP-протоколу. Услуга обеспечивает возможность просмотра на телевизоре или персональном компьютере Абонента телевизионных каналов и другого видеоконтента, а также получения Дополнительных услуг в интерактивном режиме. Пакет Услуги «Цифровое телевидение» состоит из определенного количества телевизионных программ. Такое количество и перечень определяется Оператором в каждом из пакетов, пакеты формируются Оператором. Абонент может заказывать один или несколько пакетов, предлагаемых Оператором. Оператор имеет право, а Абонент с этим соглашается, менять количество и/или перечень телеканалов, которые входят в пакет, а также количество пакетов.

2.1.2. Перечень пакетов и телеканалов, которые входят в пакет, публикуется на сайте Оператора по адресу: <http://r46.ru>

2.1.2. Услуга «Цифровое телевидение» представляет собой подключение Абонента в зоне покрытия сети связи Оператора, предоставление в постоянное бессрочное пользование абонентской линии и доставку сигнала телепрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

2.1.3. Клиенту предоставляется Ethernet порт для подключения только одного ethernet устройства. В связи с этим клиент не может непосредственно подключать дополнительное оборудование к порту без рекомендованного Оператором коммутатора.

## 2.2. Техническое подключение к услуге

2.2.1. Подключение Абонента к узлу Оператора осуществляется выездной бригадой технических специалистов Оператора.

2.2.2. Оператор осуществляет работы по подключению Абонентов в порядке очереди. Дата и время проведения работ согласовывается сторонами при заключении договора.

2.2.3. Монтажные работы, выполняемые Оператором при первичном подключении, заключаются в прокладке абонентской выделенной линии от ближайшего домового коммутатора до пользовательского оборудования. В перечень работ не включена закладка кабеля в кабель-каналы и его эстетическое обустройство внутри помещения. На действующих абонентских линиях производится только активация услуги Оператором на порту доступа.

2.2.4. Под выполнением монтажных работ в помещении Абонента подразумевается прокладка кабеля (4-х парный кабель в оболочке (15 метров) диаметром 5 мм) открытым способом по плинтусу без закрепления.

2.2.5. В обязанности монтажной бригады не входит перемещение мебели для доступа к местам крепления кабеля в помещении Абонента. Если при проведении монтажных работ используются дополнительные материалы, то их стоимость оплачивается Абонентом отдельно согласно Прейскуранту на дополнительные услуги, размещенному на сайте [www.r46.ru](http://www.r46.ru).

2.2.6. По окончании работ Абонент должен поставить подпись в акте приема-сдачи работ (наряде). Следующий календарный день за датой подписания наряда считается датой начала предоставления услуг и является основанием для дальнейших расчетов.

## 2.3. Выполнение Оператором работ по настройке соединения

2.3.1. Для подключения к услуге «Цифровое телевидение» необходимо:

2.3.1.1. Наличие технической возможности: адрес предоставления услуги должен располагаться в зоне покрытия мультисервисной сети.

2.3.1.2. Выполнение следующих технических условий:

- подключение Абонента к сети телевидения;
- наличие внутриквартирной кабельной сети
- для реализации на ПК - наличие исправного абонентского ПК, оборудованного сетевой картой стандарта Fast Ethernet 10/100 BaseTX и работающего под управлением операционной системы, в которой реализовано в полном объеме семейство протоколов ТСР/Р;
- для реализации услуги на ТВ приемнике Абонент должен иметь ТВ приемник, телевизионную STB приставку (из числа рекомендуемых Оператором. Список рекомендуемых приставок доступен на Сайте оператора по адресу:

<http://r46.ru/iptv.php>). В случае наличия у ТВ приемника HDMI интерфейса - HDMI кабель.

2.3.2. При отсутствии Технических условий подключения к Услуге, Оператор информирует Абонента о необходимых дополнительных мероприятиях, которые должны быть проведены, чтобы создать Технические условия для подключения Абонента к Услуге. Работы проводятся за счёт Абонента при его согласии на оплату.

2.3.3. При наличии Технических условий подключения к Услуге, либо согласия Абонента оплатить мероприятия для создания Технических условий, Оператор:

- согласовывает с Абонентом смету расходов на мероприятия для создания Технических условий подключения к Услуге, если эти мероприятия будут проводиться за счет Абонента;
- согласовывает с Абонентом план подписки;
- формирует счета на оплату Абонентом сметы услуг по созданию Технических условий и мероприятий (оборудование, материалы, работа) подключения к Услуге. Оплата выбранного Абонентом Тарифного плана в размере не менее одного месяца производится при активации услуги.
- подписывает Договор и Приложение(я) к Договору;
- согласовывает с Абонентом дату и время подключения к Услуге.

2.3.4. Подключение Клиента к Услуге проводится уполномоченными лицами Оператора только при наличии подтверждения об оплате всех услуг (наличие оплаты дополнительных мероприятий, услуг по созданию технических условий подключения, оплаты выбранного Тарифного плана не менее чем на 1 месяц).

2.3.5. Подключение оборудования для Услуги «Цифровое телевидение» осуществляется после подключения Абонентской линии Абонента к Порту доступа и заключается в подключении STB приставки к сети Оператора и ТВ приемнику Абонента или в подключении ПК Абонента к сети Оператора.

2.3.6. Работы по первичному подключению осуществляются Оператором только после окончания монтажных работ.

2.3.7. Дата и время проведения работ могут быть изменены сторонами по согласованию не позднее 1 суток до ранее согласованной даты. Изменения места и времени проведения работ могут быть согласованы Абонентом с дежурным оператором Бюро Ремонта по телефону 399-003, доб.2. Работы по подключению проводятся по будним дням с 8:00 до 17:00.

2.3.8. Первичное подключение оборудования Абонента к узлу оператора является одноразово оказываемой услугой, проводимой в соответствии с п.п.2.2.3. и 2.2.4. Настоящего Регламента.

2.3.9. Если технический специалист выполнил визит к Абоненту в согласованное с Абонентом и службой технической поддержки время и не смог выполнить работу по первичной (вторичной) настройке оборудования Абонента по причинам, не зависящим от Оператора:

-Абонент отсутствовал в месте встречи;

-Абонент не предоставил работоспособное оборудование для выполнения работ;

-Абонент к моменту выполнения визита специалиста уже не нуждается в его услугах;

вызов считается платным (стоимость вызова определена Прейскурантом на дополнительные услуги, размещенном на сайте [www.r46.ru](http://www.r46.ru)).

2.3.10. Техническое обслуживание внутриквартирной проводки и восстановление работоспособности сетевого подключения, утраченной вследствие действий Абонента, либо неисправности / сбоев оборудования или программного обеспечения, предоставленного Абонентом, а также подключение существующего Абонента по новому адресу, расположенному в зоне покрытия мультисервисной сети, без заключения договора производится на платной основе в соответствии с расценками действующего Прейскуранта.

2.3.11. После произведения работ по подключению Оператор не несет ответственности за качество связи в случае изменения Абонентом месторасположения оборудования.

2.3.12. Стоимость материалов, использованных при первичном подключении, превысившая нормы бесплатного подключения, подлежит оплате Абонентом в соответствии с Прейскурантом путем включения дополнительной стоимости материалов в последующий счет на оплату.

2.3.13. Оператор имеет право для выполнения работ по подключению к Услуге/Услугам привлекать третьих лиц (юридических или физических) и предоставлять им для выполнения этих работ необходимую информацию, материалы и инструмент без согласования с Абонентом.

2.3.14. Оператор не несёт ответственности за качество услуги, а также другие возможные нежелательные последствия при прокладке кабеля и установке конечного оборудования согласно пожеланию Клиента, если такое пожелание противоречит нормам и правилам безопасности для установки данных видов конечного оборудования и/или кабеля.

2.3.15. Доступ к услугам Оператора через приложение для телевизоров предоставляется в виде «как есть». Оператор не гарантирует стабильности и работоспособности приложения вне зависимости от способа подключения телевизора к сети. В случае потери стабильности или работоспособности приложения по причине, не зависящей от Оператора (обновления программного обеспечения телевизора и др.), приведшей к невозможности использования услуг, Оператор ответственности не несет.

2.3.16. Настройка телевизоров для доступа к услугам Оператора осуществляется самостоятельно или специалистами Оператора только при условии, что модель имеющегося у Абонента телевизора соответствует требованиям для установки приложения.

2.3.17. Оператор не несет ответственности за финансовые или иные потери, связанные с приобретением, арендой или эксплуатацией оборудования для доступа к услугам с использованием приложения.

### **3. Заключение договора с Абонентом**

3.1. Услуга «Цифровое телевидение» оказывается Абоненту Оператором только при наличии технической возможности. Отсутствие технической возможности может служить основанием для отказа Абоненту в предоставлении услуги и заключении договора.

3.2. При наличии технической возможности и согласия Абонента с условиями и положениями настоящего Регламента и типового договора стороны заключают Договор возмездного оказания Услуг.

3.3. Договор возмездного оказания Услуги «Цифровое телевидение» не является публичной офертой.

3.4. Физическое лицо вправе заключить договор только под своим именем.

3.5. Заключение договора можно осуществить в офисе компании по адресу: г. Курск, ул. Можаяевская, 2а или при помощи вызова агента на дом.

3.6. При заключении договора Абонент обязан предоставить Оператору паспортные данные.

3.7. При заключении договора Оператор осуществляет регистрацию Абонента в Биллинге на основании указанной абонентом контактной информации.

3.8. Оператор имеет право в безусловном порядке передать свои права и обязанности по договору третьему лицу, являющемуся правопреемником Оператора в части, касающийся выполнения обязательств перед Абонентом по настоящему Договору.

### **4. Правила предоставления услуги по доставке сигнала телепрограммы**

4.1. Предоставление услуги «Цифровое телевидение» в объеме Плана подписки, заявленного Абонентом, гарантируется только при наличии денежных средств на лицевом счете Абонента, за исключением пакета «Бесплатные обязательные общедоступные телеканалы и радиоканалы».

4.2. Абонентская плата, определенная Планом подписки, производится за каждое договорное соглашение, заключенное с абонентом.

4.3. Оператор обеспечивает Абоненту:

- доступ к услуге «Цифровое телевидение»;
- текущее техническое обслуживание телесети;
- информационную и техническую поддержку;
- предоставление дополнительных услуг.

4.4. Оператор не формирует для каждого Абонента индивидуальный пакет телепрограмм.

4.5. При заключении договорного соглашения Абонент должен определить План подписки.

4.6. Абонент имеет возможность не чаще чем один раз в месяц изменить План подписки, заявленный им ранее. Изменение Плана подписки происходит путем его активации/отключения в Личном кабинете или на основании письменного заявления Абонента. Новый План подписки должен быть оформлен и предоплачен до последнего числа календарного месяца,

предшествующего месяцу, в котором он будет действовать. Доступ к новому Плану подписки предоставляется с первого числа.

4.7. План подписки для просмотра пакета(ов) телепрограмм может быть заявлен (изменен, приостановлен) только лично Абонентом, либо уполномоченным им в соответствии с действующим законодательством РФ лицом.

4.8. При подключении услуги «Цифровое телевидение» на пяти и более устройствах Абонент подключается на специальный тарифный план «Все включено 5 TV».

4.8. Консультирование Абонента по всем вопросам, касающимся информационной и технической поддержки услуги по доставке сигнала телепрограммы, осуществляется по тел.: 399-003

4.9. Во избежание несанкционированного использования абонентского оборудования, при передаче его Абонентом третьему лицу (продажа, дарение, сдача аренду и т.д.), Абонент информирует Оператора письменно о факте такой передачи.

4.10. Абонент может приостановить оказание ему услуги «Цифровое телевидение» самостоятельно через Личный кабинет или обратившись с письменным заявлением в офис продаж. Минимальный срок приостановления доступа к услуге составляет 30 дней, максимальный – 3 месяца. Доступ считается приостановленным с первого числа месяца, следующего за датой обращения Абонента в офис с соответствующим заявлением или в Личный кабинет. Приостановление оказания услуги «Цифровое телевидение» осуществляется бесплатно.

4.11. Письменные претензии относительно порядка предоставления и оплаты услуги принимаются в офисе обслуживания Оператора по адресу ул.Можаевская, 2а.

## **5. Обязанности и права сторон**

Оператор и Абонент имеют права и обязанности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Правилами, в том числе:

### **5.1. Оператор обязуется:**

5.1.1 Предоставить Абоненту доступ к услугам связи, указанным в п. 2.1 регламента, в течение 30 рабочих дней с момента заключения Договора и выполнению Абонентом всех обязательств.

5.1.2 Рассматривать все претензии Абонента. Не позднее чем через 30 (тридцать) дней с момента регистрации претензии по услугам связи письменно уведомлять Абонента о результатах рассмотрения претензий.

5.1.3 Вести оперативный учет поступивших от Абонента денежных средств и учет фактически предоставленных услуг (далее «вести лицевой счет Абонента»),

5.1.4 Размещать информацию о планируемых профилактических и ремонтных работах на сайте Оператора: <http://r46.ru> не позднее, чем за 8 часов до начала работ.

5.1.5 Производить устранение неисправностей в течение 5-ти рабочих дней, следующих за датой поступления заявки от Абонента.

5.1.6. Уведомлять Абонента об изменении тарифов на соответствующие пакеты телеканалов и других изменениях не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до внесения таких изменений. Обязательства об уведомлении Абонента считаются выполненными с момента размещения информации в установленный срок на сайте Оператора: <http://r46.ru> и в офисах обслуживания по адресу ул.Можаевская, 2а. Изменение тарифов не требует переоформления Договора.

5.1.7. Производить перерасчет стоимости оказанных услуг за отдельный платный пакет подписки, при подаче заявления Абонентом в случае отсутствия сигнала телеканала более 5 календарных дней

### **5.2. Абонент обязуется:**

5.2.1. Ознакомиться с настоящим Регламентом, Приложениями к нему и исполнять все условия данных документов.

5.2.2. В полном объеме и в сроки, определенные настоящим Регламентом, вносить плату за оказываемые Оператором Услуги, самостоятельно контролировать размер аванса на лицевом счете и своевременно проводить оплату услуг.



5.2.3. Использовать только сертифицированное оборудование и лицензионное системное и прикладное программное обеспечение. Использовать абонентское оборудование и программное обеспечение, соответствующее требованиям сети передачи данных Оператора.

5.2.4. Не использовать предоставляемые Оператором Услуги по настоящему Договору для оказания любых услуг третьим лицам.

5.2.5. Не использовать Услуги для передачи, распространения или хранения любых материалов и информации, запрещенных законодательством, материалов рекламного, информационного или коммерческого содержания, осуществляемое не по установленным правилам распространения коммерческой информации, осуществляемое в навязчивой форме, без согласия получателя, а также вызывающее жалобы получателя, а также для любых прочих действий, противоречащих действующему законодательству или регулирующим актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной или коммерческой информации без разрешения на это владельца информации, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии, для хулиганских или мошеннических целей, для распространения информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц.

5.2.6. Обеспечить доступ персонала Оператора для осмотра сети и средств связи, установленных в помещении Абонента для их ремонта и технического обслуживания.

5.2.7. Указать Оператору актуальный телефон для связи и определить время, в которое возможно произвести подключение; обеспечить Оператору доступ к каналам слаботочных линий (электрощитам подъезда) и в помещение Абонента в согласованный с Оператором срок; обеспечить возможность работникам Оператора беспрепятственно осуществить работы по подключению (самостоятельно передвинуть мебель, все мешающие работе предметы и др.); обеспечить доступ работников Оператора на технический этаж, тамбурные и другие помещения, необходимые для проведения работ. Крепление кабеля внутри помещения осуществляется открытым способом по нижнему плинтусу.

5.2.8. Самостоятельно приобрести в собственность и осуществлять эксплуатацию клиентского оборудования, необходимого для пользования услугой из перечня оборудования, рекомендуемого Оператором.

5.2.9. В случае отказа от Услуги передать Оператору данный отказ в письменном виде, подписанный уполномоченным лицом не менее чем за 10 дней до указанной Абонентом даты отключения.

5.2.10. Использовать услугу только для личного/домашнего просмотра. Не осуществлять копирование/запись телеканалов и/или фрагментов телепередач. Публичный просмотр/показ, тиражирование или распространение всего пакета(-ов) телеканалов, одного телеканала или любого избранного фрагмента телепередач полученных с помощью Услуги запрещен. Не нарушать иным способом авторские права создателей и правообладателей телеканалов, передач и отдельных фрагментов.

### **5.3. Оператор имеет следующие права:**

5.3.1. Изменять перечень телевизионных программ (их порядок следования), составляющих пакеты, сообщив об этом не менее чем за 10 (десять) дней до запланированной даты наступления таких изменений. Исключением являются случаи, связанные с форс-мажорными обстоятельствами — такими, как прекращение вещания Телекомпанией по причинам, не зависящим от Оператора (стихийные бедствия, военные действия, забастовки, массовые беспорядки, банкротство Телекомпании, закрытие телепрограммы по инициативе Телекомпании, отзыв лицензий на вещание и т.п.).

5.3.2. Производить осмотры состояния сетей связи, абонентских устройств, точек подключения абонентских устройств к сети связи.

5.3.3. Производить замену адресного пространства, выделяемых Оператором в рамках оказания Услуг, в связи с модернизацией и реконструкцией сети связи без согласия Абонента, уведомляя последнего не менее чем за 10 (десять) дней до замены.

5.3.4. Производить технологические перерывы в предоставлении Услуг, для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи телевидения в виде полного или частичного

прерывания доставки сигнала телепрограмм, но не чаще 1 раза в неделю в рабочие дни и не более чем на 6 часов.

5.3.5. Приостановить оказание Услуг, при нарушении Абонентом п.5.2 настоящего Регламента.

5.3.6. Отказать в предоставлении Услуги Абоненту в следующих случаях:

- отсутствие технической возможности оказания Услуги;
- нарушение условий оплаты Услуги, оказанной Оператором по заключенному договору;
- отсутствие у Абонента активированных платных услуг мультисервисной сети KurskOnline на протяжении более, чем 3 (трех) месяцев подряд.

5.3.7. Проводить мероприятия по защите авторских прав создателей и правообладателей телеканалов, передач и отдельных фрагментов, в том числе кодирование сигнала и доступа к сети передачи данных.

5.3.8. Оператор оставляет за собой право «веерной» (массовой) рассылки сообщений (SMS-сообщения и e-mail), связанных с исполнением Договора.

5.3.9. Под «веерной» (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в 2 (два) и более адреса сообщений, на получение которых у Оператора не имеется согласия владельцев этих адресов.

5.3.10. Оператор принимает зависящие от него меры по недопущению несанкционированной веерной рассылки третьими лицами.

5.3.11. В соответствии со ст.6 Федерального закона «О персональных данных» Оператор в период с момента заключения Договора и сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Оператор обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных Услугах, обрабатывает данные Абонента с помощью своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются действия(операции)с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

5.3.12. В случае несогласия Абонента на обработку персональных данных Оператор имеет право отказать Абоненту в заключении Договора.

#### **5.4. Абонент имеет следующие права:**

5.4.1. Использовать Услуги для личного/домашнего просмотра.

5.4.2. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи для целей телевидения. Претензии, связанные с отказом в оказании Услуги, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Регламента, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуги, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную Услугу. Претензии и жалобы принимаются только в письменном виде.

5.4.3. Провести в своем помещении по договору с Оператором или самостоятельно (с соблюдением технических требований) монтаж абонентской линии, абонентской сети, после чего подать заявку Оператору на подключение абонентской линии к Услуге.

#### **6. Техническая поддержка абонента**

6.1. Техническая поддержка Абонента осуществляется по тел. (4712) 399-003, доб.3.

6.2. Техническая поддержка включает в себя:

- консультацию по телефону о подключении и настройке оконечного оборудования;
- устранение неисправностей.

6.3. Инициатором устранения неисправности, препятствующей получению Абонентом услуг связи, всегда является Абонент. Заявка считается принятой, и помощь в решении технических вопросов Абоненту будет оказана только в случае обращения Абонента с описанием конкретной проблемы (отсутствие соединения, помехи), с указанием номера договора и номера телефона для связи с ним.

6.4. При этом в случаях, когда совместная с Абонентом диагностика по телефону однозначно выявляет неработоспособность (или подозрения на неработоспособность) именно сети Оператора, а не оборудования Абонента и не повреждение линии связи в помещении Абонента, службой

технической поддержки заполняется аварийная заявка. Нормативный срок исполнения аварийной заявки от Абонента - 48 часов с момента ее заполнения.

## **7. Порядок проведения расчетов и оплаты услуги**

### **7.1. Правила учета потребления услуги «Цифровое телевидение»**

7.1.1. На основании подписанного Договора Оператор регистрирует Абонента в Биллинге, т.е. открывает Абоненту персональный ЛС, номер которого уникален.

7.1.2. Размер абонентской платы за услугу «Цифровое телевидение», начисляемой за полный месяц, определяется исходя из стоимости Плана подписки на месяц.

### **7.2. Порядок расчетов**

7.2.1. На момент заключения Абонентом договорного соглашения абонентская плата оплачивается в соответствии с Планом подписки из расчета за полный месяц с последующим перерасчетом за фактическое количество дней использования услуги.

7.2.2. Текущая абонентская плата оплачивается на расчетный счет Оператора в соответствии с договорным соглашением до последнего числа месяца предшествующего месяцу, за который производится оплата.

7.2.3. При оплате услуги «Цифровое телевидение» Абонент обязан указать номер своего Договора. При оплате по квитанции необходимо также указать фамилию и инициалы, адрес предоставления услуги, месяц, за который производится оплата, сумму, а также назначение платежа.

7.2.4. Стоимость каждого пакета телепрограмм устанавливается в соответствии с тарифами, которые действуют в расчетном периоде, и может изменяться Оператором в связи с изменениями законодательства, решениями органов государственной власти и управления, конъюнктурой рынка и т.д.

7.2.5. Тарифы на услугу «Цифровое телевидение» устанавливаются Оператором самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

7.2.6. Тарифным планом может быть предусмотрена различная стоимость пакетов телеканалов в зависимости от количества и состава телеканалов в данных пакетах.

7.2.8. Все платежи от Абонентов принимаются только в национальной валюте Российской Федерации. Поступившие платежи Оператор вносит на ЛС Абонента на основании платежных документов, полученных из касс Оператора или других юридических лиц, действующих в интересах Оператора, переданных банковскими учреждениями или другими платежными системами.

7.2.9. В начале каждого месяца (в 00:00 ч 01 числа месяца) с ЛС одновременно списываются ежемесячные платежи за все пакеты телеканалов, на которые подписан Абонент. В случае если в процессе данного списания объемы денежных средств не достаточны для продления активированного Плана подписки, происходит его блокировка.

7.2.10. В случае невыполнения Абонентом обязательства по оплате, доступ Услуги по подписке пакетов телеканалов прекращается, за исключением доступа к пакету «Бесплатные обязательные общедоступные телеканалы и радиоканалы».

7.2.11. При внесении абонентской платы или оформлении подписки после первого числа месяца расчет стоимости оказанных услуг производится как за полный месяц.

7.2.12. Оплата за Услугу, Дополнительные услуги, материалы и оборудование производится в соответствии с Прейскурантом, действующим в расчетном периоде.

7.2.13. Оператор имеет право вносить изменения в Прейскурант с обязательным уведомлением Абонентов о планируемых изменениях не менее чем за 10 (десять) календарных дней до планируемой даты вступления таких изменений в действие. Информирование Абонентов об изменениях в Прейскуранте Оператор проводит:

- путем размещения информации на Интернет сайте Оператора;
- путем размещения информации в офисе обслуживания Оператора.

7.2.14. Первая оплата за Услугу производится авансовым платежом в размере стоимости Тарифного плана и оплаты необходимых работ по подключению Абонента к сети Оператора. При

покупке оборудования оплачивается стоимость такого оборудования и стоимость выполненных работ (согласно Прейскуранту).

7.2.15. Пополнение ЛС Абонента:

7.2.15.1. Абонент обязан самостоятельно контролировать положительный баланс своего ЛС.

7.2.15.2. ЛС может быть пополнен путем внесения наличных средств через кассы Оператора или других юридических лиц, действующих в интересах Оператора; учреждения банков или с помощью других платежных систем на расчетный счет Оператора.

7.2.15.3. Абонент обязан самостоятельно контролировать правильность указания номера Договора, согласно которому производится оплата. В случае несоблюдения вышеперечисленных требований Оператор не несет ответственности за то что, деньги могут быть не зачислены (либо несвоевременно зачислены) на ЛС Абонента.

7.2.15.4. В случае произведения излишней оплаты, отключения подписки на платные пакеты и расторжения Договора Абонентом, денежные средства хранятся на ЛС и списываются в последующих расчетных периодах только после активации Абонентом Плана подписки или Дополнительных Услуг.

7.2.16. В случае приостановления Оператором предоставления Услуги, связанного с нарушением Абонентом Договора либо настоящего Регламента, денежные средства, списанные с ЛС Абонента до момента приостановления предоставления Услуги (в том числе денежные средства по Услугам, срок подписки на которые не истек к моменту приостановления предоставления Услуг), не возвращаются и не компенсируются.

7.2.17. Прекращение предоставления Услуг и расторжение Договора не освобождают Абонента от оплаты предоставленной Услуги и Дополнительных услуг. Также подлежат оплате в полном объеме Услуга и Дополнительные услуги, за которые были произведены начисления в текущем месяце, в случае, если Абонент до последнего дня месяца, предшествующего текущему, не уведомил Оператора письменным заявлением об отказе от этих Услуг или не произвел их блокировку через личный кабинет.

7.2.18. Оплата услуги «Цифровое телевидение» производится в пунктах приема платежей ООО «Курсктелеком» по адресам, указанным на сайте Оператора, на странице «Способы оплаты»: <http://r46.ru/pay.php>, а также посредством электронных систем платежей.

7.2.19. В офисе Оператора по ул. Можаяевская, 2А прием платежей осуществляется без взимания процентов. Лицевой счет пополняется в течение пятнадцати минут после внесения оплаты. При оплате в иных пунктах приема платежей Лицевой счет пополняется в течение следующего банковского дня после внесения оплаты.

## **8. Изменение перечня получаемых дополнительных услуг и ограничения**

8.1. После заключения Договора и начала оказания Услуг Оператором Абонент вправе в порядке, обозначенном в настоящем разделе, дополнить или изменить перечень и объем получаемых услуг из числа обозначенных в Прейскуранте.

8.2. Все действия Оператора по запросам Абонентов, которые предусматривают дополнительную оплату согласно Тарифам или изменения в оплате Услуг, Оператор производит на основании письменного заявления Абонента или через системы самообслуживания (Личный кабинет Абонента). Например, к таким действиям относятся:

- отказ от Услуги;
- запрос на временное приостановление Услуг;
- запрос на смену плана подписки;
- заказ Дополнительных услуг;
- отказ от Дополнительных услуг.

8.3. Абонент может изменить состав используемых услуг с 1-го числа следующего календарного месяца. Запросить изменения через Личный кабинет Абонент должен не позднее последнего числа текущего месяца.

## **9. Ответственность сторон.**

9.1. За невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Абонент несет ответственность за соблюдение действующего законодательства РФ о защите интеллектуальной собственности, авторских и смежных прав, в части касающейся запрета копирования и распространения телепрограмм (телепередач, фильмов, и т.п.).

9.3. Абонент несет ответственность за соблюдение действующего законодательства РФ о защите общественной морали, в части касающейся недопущения несовершеннолетних лиц к просмотру телепрограмм (телепередач, фильмов, и т.п.), которые имеют эротическую направленность.

9.4. Абонент несет полную ответственность за сохранность своих Сетевых реквизитов от третьих лиц.

9.5. Оператор не несет ответственности за сохранность Сетевых реквизитов Абонента и не покрывает финансовые убытки Абонента, причиненные ему в результате использования Сетевых реквизитов Абонента третьими лицами.

9.6. Защита от несанкционированного доступа третьих лиц к оборудованию Абонента Оператором не гарантируется и обеспечивается Абонентом самостоятельно.

9.7. Оператор не несет ответственности перед Абонентом, если причиной отсутствия доступа к услуге по доставке сигнала телепрограммы (или ее плохое качество) явилась неисправность приобретенного Абонентом у третьих лиц абонентского оборудования, нарушение правил эксплуатации оборудования, а также в случае неисправности внутриквартирной кабельной сети.

9.8. Оператор не несет ответственности за качество приема телепрограмм и перерыв в предоставлении услуги по доставке сигнала телепрограммы в следующих случаях:

- нестабильность работы телевизионного передающего центра, спутников связи по трансляции телепрограмм или по другим причинам, на которые Провайдер не имеет возможности влиять;
- несанкционированное вмешательство Абонента или третьих лиц в оборудование телесети;
- нарушения в электроснабжении в месте расположения оборудования телесети;
- другие аварийные ситуации, которые Оператор не мог предвидеть и заблаговременно предотвратить.

9.9. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой в составе телепрограмм, поставляемых Телекомпаниями.

9.10. Оператор не несет ответственности за качество работы линий, каналов и узлов связи, предоставляемых другими организациями и расположенных за пределами зоны ответственности Оператора.

9.11. Ответственность Оператора за доставку Услуги Абоненту ограничивается точкой подключения Абонентской кабельной линии к оборудованию Оператора. Все остальные устройства (Абонентская кабельная линия и конечное оборудование) не входят в сферу ответственности Оператора.

9.12. Оператор не несет ответственности за качество Услуги в случае повреждения оборудования Абонента, а также в случаях негативного влияния передающих (излучающих) устройств, используемых абонентом без получения согласия на их использование Государственной инспекции по электросвязи.

9.13. Всю ответственность и риски по использованию информационных ресурсов цифрового телевидения несет Абонент. Оператор не дает Абонентам никаких гарантий, явных или неявных (включая гарантии соблюдения прав или пригодности для конкретной цели) на любые товары, информацию и услуги, которые предоставляются или доступны в сети цифрового телевидения.

9.14. Оператор не несет ответственности за любой ущерб или убыток, который прямо или косвенно возник в результате такого использования Услуги или невозможности использования Услуги.

9.15. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за нарушения работы сетевого оборудования, вызванные сетевыми атаками на адреса Абонента. Абонент, установивший факт сетевой атаки на свой адрес, обязуется как можно скорее известить об этом Оператора. Оператор в этом случае имеет право временно, вплоть до окончания или ликвидации атаки, ввести ограничения на доступ к сетевым адресам Абонента для обеспечения безопасности всей сети и сохранения частичной работоспособности сети Абонента. Оператор занимается выявлением источника сетевой атаки только в той степени, которая необходима для ее ликвидации и обеспечения безопасности сети.

9.16. Оператор не несет ответственность перед Абонентом, за отсутствие (или ухудшение качества) доступа к Услуге «Цифровое телевидение» по причине нарушения со стороны Абонента правил использования Абонентского ТВ устройства.

## **10. Порядок расторжения договора**

10.1. Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента в одностороннем порядке. Договор прекращает свое действие с момента оплаты оказанных услуг связи.

10.2. В случае расторжения Договора по инициативе Абонента он должен не менее чем за 10 (десять) календарных дней письменно известить Оператора о расторжении Договора.

10.3. Настоящий Договор может быть расторгнут Оператором в одностороннем порядке в случаях:

- неустранения нарушения Абонентом условий Договора в течение 3 (трех) месяцев, начиная с даты получения Абонентом уведомления Оператора о приостановлении оказания услуг связи;
- отрицательного баланса Лицевого счета Абонента или непоступления денежных средств на Лицевой счет Абонента в течение 3 (трех) месяцев подряд;
- в случае прекращения у Абонента права владения и пользования помещением, в котором установлено пользовательское оборудование;
- отсутствие технической возможности оказания Услуг;
- В случае, если при общении с сотрудниками Оператора Абонент прибегает к нецензурной лексике, оскорблениям и другим нарушениям Кодекса РФ об административных правонарушениях.
- в иных случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Абонент письменно уведомляется за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

## **11. Заключительные положения**

10.1. Оператор имеет право вносить изменения (дополнения) в настоящий Регламент.

10.2. Оператор информирует об изменениях (дополнениях) внесенных в Регламент в срок не позднее 10 дней с момента внесения изменений.

10.3. Настоящий Регламент размещен на сайте Оператора по адресу [www.r46.ru](http://www.r46.ru) и в офисе обслуживания по адресу ул.Можаевская, 2а