

## Правила оказания услуг связи ООО "КомиТел" физическим лицам

### 1. Общие положения

#### 1.1. Сфера действия и регулирование

1.1.1. Правила оказания услуг связи ООО "КомиТел" 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 Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

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

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

1.1.4. Услуги предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг связи. Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте ООО "КомиТел" [cktv.ru](http://cktv.ru) и в местах работы с Абонентами:

Телематические услуги связи	№ Л030-00114-77/00068740	Срок действия до 07.03.2029
Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информатизации	№ Л030-00114-77/00068741	Срок действия до 07.03.2029

#### 1.2. Понятия и определения

Для целей настоящих Правил используются следующие понятия и определения:

**«Оператор»** - ООО "КомиТел".

**Абонент** – физическое лицо, не моложе 18 лет подписавшее данный Договор.

**Договор** – настоящий договор, включая Бланк заказа и Тарифы.

**СПД** – сеть передачи данных построенная на базе сети кабельного телевидения ООО «Кабельвидеоэфир» и принадлежащая ООО «Кабельвидеоэфир».

**Услуги** – телематические услуги связи (доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет; прием и передача телематических электронных сообщений) и прочие услуги, предоставляемые **Оператором Абоненту**, по СПД в соответствии с Договором, Тарифами и данными, указанными в Бланке заказа и иными приложениями, неразрывно связанными в Договором за исключение услуги доступа к сети лицензиата. Услугу доступа к сети оказывает ООО «Кабельвидеоэфир» на основании п.4а) лицензии № Л030-00114-77/00073868 Срок действия до 18.03.2030г. и заключенного с Абонентом договора на предоставление услуги доступа к сети кабельного телевидения.

**Бланк заказа** – является неотъемлемой частью Договора и определяет условия предоставления Услуги.

**Тарифы** – цены на Услуги, размещены на WWW сервере – [www.cktv.ru](http://www.cktv.ru).

**Оборудование** – кабельный модем и другое телекоммуникационное оборудование необходимое для пользования Услугой.

**Абонентская линия** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование **Абонента** с узлом связи СПД.

**Учетные данные** – входное имя (логин) и IP адрес для доступа к Услуге, выданные **Абоненту** при подписании Договора.

**Активация Оборудования** – настройка и приведение Оборудования в рабочее состояние и регистрация Оборудования в биллинговой системе, обеспечивающее доступ к Услуге.

**Монтаж Оборудования** – работа по установке Оборудования в помещении **Абонента** по адресу предоставления Услуг (указано в Бланке заказа).

**Настройка Услуги** – установка и настройка программного обеспечения, входящего в состав комплекта кабельного модема.

**Инсталляция Услуги** – включает Активацию Оборудования и Учетных данных, и Настройку Услуги.

**Расчетный период** – период, за который взимается абонентская плата, в соответствии с выбранным тарифным планом, но не более 1 месяца.

**ЛС** – лицевой счёт **Абонента**, с которого производится списание денежных средств **Абонента** за потребляемые Услуги. Номер лицевого счёта указан в Личном кабинете.

**Личный кабинет** – раздел WWW сервера, расположенный по адресу <http://www.cktv.ru/kabinet>, на котором указывается информация для **Абонента**, в том числе о потребляемых Услугах, платежах и состоянии ЛС.

### 2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора

#### 2.1. Заключение Договора

- 2.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.
- 2.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.
- 2.1.3. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Оператора, а также в пунктах обслуживания клиентов Оператора и местах работы с Абонентами.
- 2.1.4. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.
- 2.1.5. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности.
- 2.1.6. 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.
- 2.1.7. Услуги, предоставляемые в рамках настоящего Договора, доступны только абонентам ООО «Кабельвидеоэфир», заключившим договор на предоставление услуги доступа к сети кабельного телевидения, на основании п.4а) лицензии № 126476 от 18.03.2015 г. и заключенного с Абонентом договора на предоставление услуги доступа к сети кабельного телевидения.
- 2.1.8. В случае наличия задолженности к доступу абонента (пользовательского (оконечного) оборудования) к сети кабельного телевидения (СКТ) ООО «Кабельвидеоэфир», необходимо погасить её перед подключением.
- 2.1.9. Оператор связи вправе отказать абоненту в доступе к сети кабельного телевидения в том случае, если принадлежащая абоненту абонентская линия\* не соответствует требованиям п.5.1 Таблицы 5.1 ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний»

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

- 2.2.1. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Оператора и Абонента, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной Оператором 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.
- 2.2.2. Внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг или Тарифов/Тарифных планов осуществляется путем заключения Договора и Бланк-Заказа между Сторонами, а при наличии технической возможности Оператора - через Личный кабинет.

## **2.3. Прекращение/расторжение Договора**

- 2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.
- 2.3.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору. При этом Оператор оставляет за собой право требовать от Абонента оплаты фактически понесенных расходов Оператора 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.
- 2.3.3. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения Абонентом нарушения требований, установленных ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.

## **3. Права и обязанности Сторон**

### **3.1. Оператор обязан:**

- 3.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, Договором, настоящими Правилами. Оператор гарантирует оказание услуг в рамках Договора при условии обеспечения оборудования, установленного у Абонента для оказания услуг, электропитанием напряжением 220 В переменного тока.
- 3.1.2. 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 Оператора.
- 3.1.3. Извещать Абонента об изменении Оператором Тарифов на Услуги в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством и Договором.

### **3.2. Оператор имеет право:**

3.2.1. Уведомив Абонента, приостановить оказание ему Услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих Услуг и установленных ФЗ «О связи», иными нормативными правовыми актами и Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг и обязательств, предусмотренных п. 3.3.8. настоящих Правил, до устранения нарушения или предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг (в случае, если приостановление оказания Услуг было вызвано нарушением сроков их оплаты).

3.2.2. Самостоятельно устанавливать и/или изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации на сайте ООО "КомиТел". Оператор вправе дополнительно уведомить Абонентов о введении изменений путем размещения информации об изменении в местах работы с абонентами, а также письменных сообщений и т.п.

3.2.3. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором 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.

3.2.4. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

3.2.5. Оплата Услуг за период вынужденного приостановления оказания Услуги, возникшего из-за повреждения и/или простоя оборудования Оператора по вине Абонента, осуществляется Абонентом в полном объеме.

3.2.6. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

### **3.3. Абонент обязан:**

3.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, определенные в Договоре, согласно действующим на момент оказания соответствующих Услуг Тарифам Оператора.

3.3.2. Письменно уведомить Оператора 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.

3.3.3. Извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту Услугах.

3.3.4. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора, 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.

3.3.5. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора письменно уведомить об этом Оператора до предполагаемой даты отключения Услуги, а также оплатить Оператору стоимость оказанных Услуг в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания Тарифами Оператора. Оплата должна быть произведена по дату соответствующего отказа от исполнения Договора, указанную в уведомлении, но не менее чем по дату получения Оператором вышеуказанного уведомления.

3.3.6. Не допускать самовольного подключения к сети пользовательских (оконечных) устройств и иного оконечного оборудования, подключения к другим абонентским линиям, а также самовольного подключения к сети электросвязи пользовательских (оконечных) устройств с выделенными абонентскими номерами сверх количества, оговоренного в Договоре и соответствующих Дополнительных соглашениях.

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

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

3.3.9. При заключении Договора ознакомиться с настоящими Правилами и Тарифами/Тарифными планами Оператора.

3.3.10. Не совершать действий, заведомо направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или Сети связи Оператора.

3.3.11. Во всех случаях, когда в целях оказания Услуг Абоненту предоставляется логин, пароль, Абонент обязан предотвращать несанкционированное использование третьими лицами соответствующего логина, пароля от его имени.

### **3.4. Абонент имеет право:**

3.4.1. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения Договора, в том числе информацию о реквизитах Оператора, режиме работы, Тарифах и оказываемых Услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

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

3.4.3. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

#### **4. Стоимость Услуг, порядок расчетов**

##### **4.1. Тарифы на Услуги**

4.1.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту Оператором по настоящему Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно. Тарифы на Услуги, подлежащие регулированию государством, включенные в Перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 24.10.2005г. № 637, утверждаются Оператором самостоятельно в пределах, установленных государством тарифов на такие Услуги. Изменение Тарифов производится Оператором, в соответствии с п. 3.2.3. Правил.

##### **4.2. Счет на Услуги**

4.2.1. Оператор ежемесячно выставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору. Счет является расчетным документом, в котором отражаются денежные обязательства Абонента. Счет должен быть оплачен Абонентом в сроки установленные пунктами 4.3.2. настоящих Правил.

4.2.2. В случаях, когда счет Абоненту отправляется в Личный кабинет, обязанность Оператора по обеспечению доставки счета считается выполненной в момент отправки счета в Личный кабинет, без получения уведомления об его получении.

4.2.3. Абонент может уточнить сумму к оплате по телефону справочно – информационного обслуживания Оператора, либо (при наличии технической возможности) через «Личный кабинет», либо обратиться в пункты обслуживания клиентов Оператора.

4.2.4. Основанием для осуществления расчетов являются показания оборудования связи Оператора, учитывающего объем оказанных Услуг.

##### **4.3. Способ оплаты Услуг**

4.3.1. Оплата Услуг производится Абонентом в соответствии с выбранной системой и способом оплаты. Указанные в п.п. 4.3.2. Договора способы оплаты Услуг предоставляются Абоненту при наличии у Оператора соответствующих технических возможностей.

4.3.2. При выборе авансового способа оплаты Услуг, оплата Услуг производится Абонентом в течение 20 дней с даты выставления счета. Сумма к оплате в счете за Услуги определяется, исходя из сложившегося остатка на начало Отчетного периода и платежей Отчетного периода. Платежи Отчетного периода осуществляются в размере не менее стоимости Услуг, оказанных Абоненту в прошлом Отчетном периоде. Если Услуги оказываются Абоненту впервые, размер аванса за первый Отчетный период определяется исходя из размера предполагаемой потребности Абонента в Услугах. Если сумма аванса превышает стоимость оказанных Услуг, Оператор зачисляет образовавшуюся разницу в счет оплаты Услуг в следующем Отчетном периоде. Абонент самостоятельно ведет контроль за наличием денежных средств на своем лицевом счете, получая информацию по телефонам справочно-информационной службы Оператора, в подразделении Оператора, в «Личном кабинете» и т.д.

##### **4.4. Форма оплаты.**

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

#### **5. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров.**

5.1. Стороны несут ответственность за несоблюдение условий о конфиденциальности в случаях, предусмотренных действующим законодательством и договорами (соглашениями) Сторон.

5.2. Оператор несет ответственность за конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента, его представителя.

5.3. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям электросвязи.

5.4. Если иное не предусмотрено законом или Договором, Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

5.5. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору претензии до обращения в суд является обязательным. Претензии

Абонента рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные действующими нормативными правовыми актами.

5.7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Оператор вправе предъявить иск в суд к Абоненту по своему выбору либо по месту жительства (месту регистрации) Абонента, либо по месту исполнения Договора (при этом местом исполнения Договора является адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования), либо по месту нахождения Оператора (или филиала Оператора, в зоне действия которого находится место жительства (место регистрации) Абонента).

## **6. Прочие условия**

6.1. Особенности оказания Услуг, а также формы установленных и используемых Оператором и Абонентом документов отражены в Договоре и Бланк-Заказа к настоящим Правилам.

6.2. 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.

6.3. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе срока оплаты оказанных Услуг, Оператор имеет право приостановить оказание соответствующих Услуг до устранения нарушения, письменно уведомив об этом Абонента. Если Абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг связи, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

6.4. 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.

6.5. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил, за исключением положений, затрагивающих существенные условия Договора, заключенного с Абонентом. Оператор обязан уведомить Абонентов о предстоящем изменении текста Правил путем размещения новой редакции Правил за 10 календарных дней до даты таких изменений, на сайте ООО "КомиТел" [www.cktv.ru](http://www.cktv.ru).

## **7. Адрес и реквизиты Оператора**

ООО "КомиТел"

Сайт Оператора в сети Интернет: [www.cktv.ru](http://www.cktv.ru)

Юридический адрес: Республика Коми, г.Сыктывкар, ул.Ленина, д.48, каб.519

ИНН 1101049156

Адреса, реквизиты и телефоны филиалов Оператора размещены на сайте.