

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Основные термины и определения
2. Общие положения
3. Порядок заключения, изменения и расторжения договора оказания услуг связи
4. Порядок оказания услуг
5. Обязанности и права Оператора
6. Обязанности и права Абонента
7. Стоимость услуг и порядок их оплаты
8. Разрешение споров, рассмотрение уведомлений (заявлений) и претензий
9. Ответственность Сторон
10. Обстоятельства непреодолимой силы
11. Порядок устранения неисправностей
12. Планово-профилактические работы

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Абонент» – физическое лицо, заключившее с Оператором настоящий Договор, которому для целей исполнения настоящего Договора выделен Абонентский номер и/или уникальный код идентификации (Лицевой счет).

«Абонентская линия» – линия связи, находящаяся в зоне ответственности Оператора и соединяющая средства связи Сети связи Оператора с Абонентской распределительной системой.

«Абонентский номер» – Телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) Пользовательское (оконечное) оборудование в Сети связи Оператора или подключенное к сети подвижной радиотелефонной связи Оператора Пользовательское (оконечное) оборудование с установленным в нем Идентификационным модулем.

«Абонентская плата» – установленная Тарифным планом стоимость Услуг за Расчетный период, являющаяся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Абонентом Услуг. Порядок списания Абонентской платы определяется настоящим Договором и Тарифным планом.

«Абонентская распределительная система» – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в Помещении и находящихся в зоне ответственности Абонента, через которые Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к Абонентской линии.

«Авторизация» – процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права пользования Услугами или входа в Личный кабинет.

«Аутентификационные данные» – данные, идентифицирующие Абонента и позволяющие Абоненту получить доступ к Личному кабинету на Сайте Оператора и/или Услугам. Аутентификационные данные состоят из уникального логина и пароля, выдаваемых Оператором Абоненту при заключении настоящего Договора. Пароль может быть изменен Абонентом в Личном кабинете с использованием действующих на момент такого изменения Аутентификационных данных.

Аутентификационные данные в дальнейших взаимоотношениях Абонента с Оператором будут расцениваться ими согласно Федеральному закону от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» в качестве ключа простой электронной подписи Абонента. Информация в электронной форме, размещенная Абонентом в его Личном кабинете под своими Аутентификационными данными, и действия Абонента в Личном кабинете будут признаваться электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью. Стороны соглашаются, что подписание документов простой электронной подписью Абонента влечет их юридическую обязательность для Сторон.

Со стороны Оператора юридически значимые документы либо публикуются на Сайте Оператора, как это предусмотрено настоящим Договором, либо генерируются и отправляются Абоненту через его Личный кабинет с URL-адреса Сайта Оператора.

При соблюдении вышеуказанных условий Стороны признают документооборот в электронной форме эквивалентным документообороту с собственноручной подписью каждой Стороны.

«Видеоконтент, Пакет Видеоконтента» – мультимедийные ресурсы и иная информация, в том числе материалы, являющиеся объектами авторского права и смежных прав, доступ к которым предоставляется Абоненту и/или Пользователю в рамках оказания Услуги.

«Вызов» – действия, совершаемые Абонентом и/или Пользователем в целях установления Телефонного соединения Пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя или с оконечным элементом сети телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи.

«Дополнительный абонентский номер» – Телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети местной телефонной связи Оператора, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов.

«Дополнительные услуги» – услуги (работы), оказываемые непосредственно Оператором и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень, описание и стоимость Дополнительных услуг публикуются на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Информация о заказанных Абонентом Дополнительных услугах содержится в Договоре и/или в Личном кабинете Абонента.

«Единица тарификации» – единица объема Услуг, количества или объема полученной и/или отправленной, и/или обработанной с использованием Пользовательского (оконечного) оборудования информации и/или объем хранимой информации, стоимость и порядок оплаты которых определяются Тарифным планом.

«Зона обслуживания» – территория, в пределах которой существует подтвержденная Оператором техническая возможность оказания Услуг.

«Информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, Сеть Интернет, Интернет» – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

«Код выбора оператора сети телефонной связи» – цифра или комбинация цифр, набираемых Абонентом и/или Пользователем для выбора оператора сети междугородной и международной телефонной связи.

«Контактный Центр» – структурное подразделение Оператора и/или третьи лица, привлекаемые Оператором, осуществляющие информационно-справочное обслуживание Абонентов.

«Личный кабинет» – организованная Оператором система самообслуживания, доступ к которой предоставляется авторизованным Абонентам с целью самостоятельного управления Услугами и/или Дополнительными услугами и получения справочной информации о них, а также получения сведений о состоянии Лицевого счета. В Личном кабинете Абонент может изменять Тарифный план и перечень оказываемых Дополнительных услуг, добавлять/изменять/удалять контактную информацию, оформлять заявки на подключение Услуг, а также производить оплату Услуг посредством использования электронных средств платежа. Доступ в Личный кабинет производится на Сайте Оператора с помощью Аутентификационных данных.

«Лицевой счет» – запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, которая содержит сведения о платежах Абонента в пользу Оператора, суммах денежных средств, списанных в качестве оплаты за оказываемые Абоненту Услуги и/или Дополнительные услуги, а также о размере задолженности Абонента либо остатке денежных средств.

«Оператор» – Акционерное общество «Зап-СибТранстелеком», являющееся оператором связи и оказывающее Абонентам Услуги в соответствии с настоящим Договором.

Место нахождения: 630004, г. Новосибирск, ул. Комсомольский проспект 1 корп. 4
ИНН 5407205145; КПП 540701001; ОГРН 1025403190922

Банковские реквизиты:

Р/с 40702810144070003219

Сибирский банк Сбербанка России г. Новосибирск (Центральное ОСБ №139)

К/с 30101810500000000641

БИК 045004641

«Пакет телеканалов» – набор Телевизионных каналов, сигнал которых доставляется до Пользовательского (оконечного) оборудования в рамках выбранного Абонентом Тарифного плана.
«Прерывание оказания Услуги» – зарегистрированная Контактным Центром невозможность потребления Абонентом Услуги, вызванная техническим отказом аппаратного или программного обеспечения Оператора либо нарушением работы кабельных сооружений, задействованных в оказании Услуги.

«Пользователь» – физическое лицо, заказывающее и/или использующее Услуги.

«Пользовательское (оконечное) оборудование» – сертифицированное для использования на территории Российской Федерации оборудование Абонента и/или Пользователя и/или технические средства, применяемые Абонентом и/или Пользователем при пользовании Услугами.

«Помещение» – помещение, находящееся в зоне ответственности Абонента, в котором установлено Пользовательское (оконечное) оборудование и Абоненту оказываются Услуги.

«Предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи» – обеспечение Оператором возможности получения Абонентом услуг связи, оказываемых другим оператором связи.

«Расчетный период» – период продолжительностью в один календарный месяц, в котором Абоненту оказывается Услуга. При оказании Услуги в течение неполного календарного месяца, ее стоимость рассчитывается пропорционально времени фактического пользования Услугой, при этом неполные сутки считаются полными. Условиями оказания Услуг может быть установлен иной Расчетный период.

«Сайт Оператора» – официальный сайт Оператора, расположенный в Сети Интернет по адресу: <http://www.ttk.ru>, включая все производные домены последующих уровней.

«Сеть связи Оператора» – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимая для оказания Услуг Абонентам и/или Пользователям на основании соответствующих лицензий. Под Сетью связи Оператора следует понимать в совокупности сеть передачи данных, сеть связи для распространения программ телевизионного вещания и радиовещания, сеть телефонной связи.

«Спам» – телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное Абоненту и/или Пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

«Стороны» – Абонент и Оператор совместно.

«Тарифный план» – совокупность ценовых и технических условий, на которых Оператор оказывает Абоненту одну или несколько Услуг. Тарифные планы публикуются на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

«Телевизионный канал», «Телеканал» – сформированная и распространяемая вещателем в соответствии с сеткой вещания под постоянным наименованием и с установленной периодичностью совокупность телепрограмм и (или) иных аудиовизуальных, звуковых сообщений и материалов.

«Телефонный номер» – последовательность десятичных цифр, соответствующая требованиям, установленным в российской системе и плане нумерации или в международном плане нумерации электросвязи общего пользования, содержащая информацию, необходимую для совершения Вызова в сети телефонной связи.

«Телефонное соединение» – установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту и/или Пользователю передавать и/или принимать голосовую и/или не голосовую информацию. Телефонное соединение может быть местным, внутризональным, междугородным, международным и по сети подвижной радиотелефонной связи.

«Техническая возможность предоставления доступа к сети связи» – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение Пользовательского (оконечного) оборудования к Сети связи Оператора, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать Абонентскую линию связи между узлом связи и Пользовательским (оконечным) оборудованием для оказания Услуг.

«Услуга и/или Услуги» – одна или несколько услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту на условиях и в порядке, установленном настоящим Договором, и иные сопутствующие им услуги. Описание Услуг приведено в соответствующих приложениях к настоящему Договору, являющихся его неотъемлемой частью.

«Услуга по предоставлению доступа» – совокупность действий Оператора по формированию Абонентской линии, включающих в себя выезд специалистов Оператора в Помещение, монтаж

Абонентской линии, тестирование подключенной Услуги на соответствие техническим параметрам оказания Услуг.

«ОТТ» — телематическая услуга связи, предоставляющая Абоненту и/или Пользователю возможность доступа к Видео контенту, Пакетам Видео контента, определенным Оператором, с помощью Пользовательского (оконечного) оборудования через Сеть Интернет путем приема и передачи Оператором телематических электронных сообщений.

«VOD» — система индивидуальной доставки одной и/или нескольких единиц Видео контента по соответствующему запросу Абонента и/или Пользователя.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Оператор оказывает Услуги в соответствии с Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785, Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 и на основании следующих лицензий:

Вид услуг связи	Номер лицензии Оператора	Наименование органа, выдавшего лицензию	Срок действия лицензии
Телематические услуги связи	134002	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	19.09.2015 г.- 19.09.2026 г
Услуги связи для целей кабельного вещания	164700	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	01.08.2018 – 01.08.2023
Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	134000	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	19.09.2015 г.- 19.09.2026 г.
Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	135914	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	27.01.2016 г.- 27.01.2026 г.
Услуги внутризоновой телефонной связи	135441	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	23.12.2015 г.- 23.12.2026 г.
Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием	173389	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых	29.09.2019 г.- 29.09.2024 г.

таксофонов и средств коллективного доступа		коммуникаций	
--	--	--------------	--

2.2. Заключая настоящий Договор, Абонент тем самым дает согласие в течение всего срока действия Договора на:

2.2.1. Обработку Оператором и/или третьим лицом своих персональных данных, указанных при заключении настоящего Договора и сообщаемых впоследствии, любыми способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в том числе на использование сведений об Абоненте при информационно-справочном обслуживании и на предоставление персональных данных третьим лицам для их последующей обработки, в целях исполнения заключенного с Абонентом Договора, включая осуществление расчетов за Услуги и рассмотрение претензий Абонента.

Оператор осуществляет обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) персональных данных Абонента в объеме и порядке, предусмотренных Политикой обработки и защиты персональных данных АО «Зап-СибТранстелеком» и действующим законодательством Российской Федерации. При этом для оказания Услуг, выполнения работ, осуществления информационно-справочного обслуживания Оператор вправе привлекать третьих лиц. Оператор обеспечивает конфиденциальность и безопасность персональных данных, полученных от Абонента.

Абонент соглашается на предоставление информации о неисполненных денежных обязательствах Абонента перед Оператором, информации о самом Абоненте, полученной при заключении настоящего Договора, равно как и его персональных данных, юридическим лицам, осуществляющим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации формирование, обработку, хранение и выдачу информации об исполнении должником принятых на себя договорных обязательств, лицам, осуществляющим от имени Оператора взыскание с Абонента задолженности за оказанные Услуги, или лицам, которым передано право требования такой задолженности.

Абонент вправе отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем направления письменного заявления в адрес Оператора.

2.2.2. Получение рекламы товаров, работ, услуг Оператора и/или третьих лиц, распространяемой по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, использования почтовой связи посредством рассылки материалов по электронной почте, телефонному номеру (в том числе посредством Короткого текстового сообщения и сообщений в мессенджеры Viber, WhatsApp) либо посредством рассылки по адресу, указанному Абонентом в реквизитах настоящего Договора, и использование сведений об Абоненте при продвижении товаров, работ, услуг Оператора и/или третьих лиц в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Российской Федерации о рекламе.

К рекламе не относится информация об Операторе и Услугах, доведение которой до Абонента обязательно в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и другими нормативными документами.

2.2.3. Использование Оператором или третьими лицами в целях информационно-справочного обслуживания сведений об Абоненте (фамилия, имя, отчество, контактная информация) в системе информационно-справочного обслуживания.

2.2.4. Размещение средств связи Сети связи Оператора и оборудования Оператора в местах общего пользования в здании, строении, сооружении, на общем имуществе многоквартирного дома, в котором расположено Помещение с установленным Пользовательским (оконечным) оборудованием.

2.3. Принимая условия настоящего Договора, Абонент подтверждает, что:

- ему предоставлена полная информация о технических характеристиках Сети связи Оператора в отношении ее качества, надежности и ограничений, содержании оказываемых Услуг, порядке пользования Услугами, и выражает согласие с предоставленной информацией об Услугах;
- до него доведены требования к Абонентской распределительной системе;
- до него доведена информация о местах работы с Абонентами;
- он в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» не является должностным лицом международной организации; иностранным публичным должностным лицом, его супругом, близким родственником (родственником по прямой восходящей или нисходящей линии (родителем или ребенком, бабушкой, дедушкой или внуком), полнородным или неполнородным (имеющим общего отца или мать), братом или сестрой,

усыновителем или усыновленным; лицом, замещающим (занимающим) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации. В случае, если Абонент является кем-либо из указанных лиц, он уведомляет Оператора о данном факте при подписании Заявления и сообщает Оператору более подробные сведения, касающиеся данного факта.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

3.1. Настоящий Договор оказания услуг связи (далее – Договор) в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации является публичной офертой и регулирует отношения между Абонентом и/или Пользователем с одной стороны, и Оператором, с другой стороны, при оказании Оператором Услуг.

3.2. Безусловным принятием (акцептом) Абонентом Договора, Условий оказания Услуг и Тарифных планов в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации считается:

- подписание Абонентом Заявления (регистрационной анкеты), являющегося неотъемлемой частью Договора (далее – Заявление), если иное не установлено настоящим Договором или Условиями оказания Услуг, изложенными в соответствующих Приложениях к Договору. Форма Заявления приведена в Приложении № 1 к Договору;
- смена Тарифного плана, принятие уведомления/сообщения Оператора через Личный кабинет;
- пользование Абонентом Услугами и Дополнительными Услугами Оператора;
- оплата Услуг и Дополнительных услуг (поступление на Лицевой счет Абонента платежа), в том числе после того как была опубликована новая версия Договора, Условий оказания Услуг либо изменения к ним.

В соответствии со ст. ст. 5, 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» факт совершения конклюдентного действия через Личный кабинет Абонента (смена Тарифного плана, принятие уведомления/сообщения Оператора и пр.), признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Абонента, поскольку данная подпись произведена посредством использования кодов (логин), паролей (пароль для входа в Личный кабинет) и подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом (Абонентом).

3.3. Если иное не установлено в Условиях оказания Услуг, для заключения Договора физическое лицо (заявитель) подает Оператору Заявление. Оператор в течение 3 (трех) дней с момента подачи заявителем Заявления уведомляет заявителя о регистрации Заявления.

3.4. Оператор в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты регистрации Заявления, осуществляет проверку наличия Технической возможности предоставления доступа к Сети связи Оператора. При наличии Технической возможности предоставления доступа к сети связи, Оператор в указанный срок направляет заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения Договора. В случае отсутствия Технической возможности предоставления доступа к сети связи, Оператор в письменной форме уведомляет заявителя о невозможности заключения Договора в течение 10 (десяти) дней с даты окончания проверки.

3.5. После вступления в силу Договор, заключенный с Абонентом, действует в течение неопределенного срока, если иной срок не указан Абонентом в Заявлении.

3.6. Действующая редакция Договора, Условия оказания услуг и Тарифные планы размещены на Сайте Оператора.

3.7. Условия Договора действуют в случае, если иное прямо не предусмотрено Условиями Услуг, Дополнительных услуг, Тарифных планов и/или условиями специальных предложений (акций), которые принимает Абонент.

3.8. В случае если Абоненту необходим подписанный Оператором бумажный экземпляр Договора в действующей на дату обращения редакции, Абонент может обратиться в места работы с Абонентами.

3.9. Абонент вправе изменить Тарифный план и подключить/отключить Дополнительные услуги посредством использования функционала Личного кабинета (при наличии технической возможности) или посредством подачи Оператору соответствующего заявления в письменной форме, если иное не предусмотрено Условиями оказания Услуг, изложенными в соответствующих Приложениях к Договору.

3.10. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты Оператору расходов, понесенных им в связи с оказанием Абоненту Услуг. Отказ Абонента

от Договора осуществляется путем подачи Оператору соответствующего заявления в письменной форме в местах работы с Абонентами.

3.11. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора следующим способом:

- в письменной форме посредством подачи заявления Оператору в местах работы с Абонентами;
- путем бездействия. Под бездействием в рамках Договора Стороны понимают уровень баланса Лицевого счета равный нулю более 180 (ста восьмидесяти) дней подряд;

- путем отправки заявления почтовой корреспонденцией. В этом случае Договор будет считаться расторгнутым с момента получения заявления Оператором, если более поздний срок не указан Абонентом в заявлении.

3.12. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором, в том числе срока оплаты Услуг, Оператор вправе приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, письменно уведомив об этом Абонента. Уведомление, направленное Оператором через Личный кабинет, на адрес электронной почты и/или номер телефона Абонента, приравнивается к письменному уведомлению о приостановлении оказания Услуг.

3.13. В случае не устранения Абонентом нарушения, указанного в п. 3.12. Договора, в течение 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом уведомления Оператора о приостановлении оказания Услуг по причине данного нарушения, Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

3.14. Стороны установили, что в соответствии с п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации Оператор при заключении Договора и подписании иных документов с Абонентом вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Абонент обязуется использовать Услуги исключительно для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

4.2. Оператор обязуется оказывать Абоненту заказанные им Услуги и/или Дополнительные услуги в соответствии с условиями Договора, а Абонент обязуется оплачивать эти Услуги в соответствии с выбранным Тарифным планом. При этом состав Услуг и их количество могут зависеть от естественных ограничений технического ресурса Сетей связи Оператора, посредством которых предоставляются Услуги.

4.3. Условия оказания Услуг приведены в соответствующих приложениях к Договору.

4.4. Условия оказания Услуг и/или Дополнительных услуг, порядок пользования ими размещаются на Сайте Оператора, порядок управления Услугами и/или Дополнительными услугами Абонентом размещен в Личном кабинете.

4.5. Услуги оказываются Оператором при наличии Технической возможности предоставления доступа к Сети связи, а также при наличии у Абонента соответствующего Пользовательского (оконечного) оборудования и денежных средств на Лицевом счете (если это предусмотрено Договором, Условиями оказания Услуг и/или Тарифным планом), достаточных для оплаты заказываемых Услуг в Расчетном периоде в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом.

4.6. Для подключения Абонента к Сети связи Оператора, Оператор в случае необходимости, оказывает Абоненту Услугу по предоставлению доступа.

4.7. При предоставлении Абоненту Абонентской линии в постоянное пользование для оказания Услуг Оператор осуществляет техническую поддержку Абонентской линии.

4.8. Оказание Оператором Услуг прекращается в случае расторжения Договора. Если на момент расторжения Договора у Абонента имеется задолженность за Услуги или оборудование, приобретенное у Оператора в рассрочку и/или полученное в аренду, Абонент обязан погасить задолженность/возвратить оборудование в момент расторжения Договора.

4.9. Оператор в период действия Договора осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонента, в том числе с использованием Личного кабинета, по вопросам, связанным с предоставлением Услуг:

- предоставление информации об оказываемой услуге;

- предоставление информации о Тарифных планах, порядке, форме и системе оплаты Услуг;

- предоставление информации о Зоне обслуживания;

- предоставление информации о местах работы с Абонентами;

- предоставление информации о состоянии Лицевого счета;

- предоставление информации о настройках Пользовательского (оконечного) оборудования для пользования Услугой;

- прием от Абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугой.

Для получения круглосуточного информационно-справочного обслуживания Абонент может обращаться в Контактный Центр по следующим контактными данным: Телефон: 8-800-775-0-775
E-mail: abon@myttk.ru

5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА

5.1. Оператор обязан:

5.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с условиями, определенными Договором, и с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации.

5.1.2. Обеспечивать возможность пользоваться Услугами 24 (двадцать четыре) часа в сутки, за исключением периодов проведения аварийно-восстановительных и планово-профилактических работ.

5.1.3. Оказывать Абоненту Услуги с качественными показателями, соответствующими стандартам и техническим нормам, установленным законодательством Российской Федерации.

5.1.4. Устранять в установленные сроки неисправности, возникающие на Сети связи Оператора, препятствующие пользованию Услугами.

5.1.5. Осуществлять информационно-справочное обслуживание Абонента в местах работы с Абонентами, по телефону, по электронной почте, а также путем размещения информации на Сайте Оператора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.6. Если несоблюдение срока оказания Услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, назначать по согласованию с Абонентом новый срок оказания Услуг.

5.1.7. Вести Лицевой счет Абонента, на котором учитывать поступление денежных средств от Абонента, а также осуществлять в сроки, установленные Тарифным планом, списание этих средств в счет оплаты оказываемых Абоненту Услуг и/или Дополнительных услуг.

5.1.8. Извещать Абонента путем размещения информации на Сайте Оператора и в местах работы с Абонентами об изменении Тарифных планов и стоимости Дополнительных услуг не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений.

5.2. Оператор вправе:

5.2.1. Приостанавливать оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации, Договором, в том числе, нарушения сроков оплаты Услуг, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2.2. При помощи сетей электросвязи (в том числе путем отправки Короткого текстового сообщения и других сообщений на указанный Абонентом телефонный номер и/или адрес электронной почты) уведомлять Абонента об имеющейся у него задолженности перед Оператором.

5.2.3. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования Сети связи Оператора.

5.2.4. Полностью или частично приостанавливать оказание Услуг для технического обслуживания оборудования Сети связи Оператора и его модернизации.

5.2.5. Привлекать третьих лиц для заключения Договора от имени и за счет Оператора, а также для осуществления от имени Оператора расчетов с Абонентами, информационно-справочного обслуживания и технической поддержки Абонентов.

5.2.6. Демонтировать незаконно подключенную к Сети связи Оператора Абонентскую линию либо иное устройство.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

6.1. Абонент обязан:

6.1.1. Пользоваться Услугами в соответствии с условиями, определенными Договором и с соблюдением требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

6.1.2. При пользовании Услугами использовать исправное Пользовательское (оконечное) оборудование, которое сертифицировано в установленном порядке в Российской Федерации и пригодно для пользования Услугами, содержать его в исправном состоянии и соблюдать правила его эксплуатации.

- 6.1.3. Своевременно и в полном объеме осуществлять оплату Услуг и Дополнительных услуг, оказываемых Оператором, в соответствии с Договором и Тарифным планом.
- 6.1.4. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней, об изменении фамилии (имени, отчества), места жительства, а также о прекращении своих прав владения и (или) пользования Помещением.
- 6.1.5. Сохранять в тайне Аутентификационные данные и не сообщать их третьим лицам.
- 6.1.6. При утрате Аутентификационных данных заблокировать доступ к Услугам и Дополнительным услугам путем совершения необходимых действий в Личном кабинете либо обратившись в Контактный Центр или в места работы с Абонентами. При этом Услуги и Дополнительные услуги, оказанные Оператором и полученные с использованием Аутентификационных данных или Пользовательского (оконечного) оборудования, зарегистрированного в Личном кабинете, подлежат оплате Абонентом вплоть до момента блокирования доступа к Услугам и Дополнительным услугам.
- 6.1.7. Не передавать/получать/распространять с помощью Услуг информацию/материалы, передача/получение/распространение которых противоречит законодательству или нарушает права и законные интересы третьих лиц (например, информация/материалы, оскорбляющие человеческое достоинство, пропагандирующие насилие или экстремизм, разжигающие расовую, национальную или религиозную вражду, преследующие хулиганские или мошеннические цели, содержащие порнографические материалы, нецензурную лексику, призывы к насилию, свержению власти).
- 6.1.8. В целях оказания Услуг беспрепятственно допускать сотрудников Оператора либо иных уполномоченных лиц к оборудованию Сети связи Оператора, Абонентским линиям, Абонентским распределительным системам и подключенному к ним Пользовательскому (оконечному) оборудованию для проведения необходимых ремонтных и планово-профилактических работ.
- 6.1.9. В случае необходимости, оказывать Оператору содействие при обращении в органы управления многоквартирного жилого дома, где Абоненту оказываются Услуги, для предоставления доступа сотрудникам Оператора либо иным уполномоченным лицам в нежилые помещения данного дома.
- 6.1.10. Не допускать самовольного вскрытия и (или) повреждения распределительных и иных устройств Сети связи Оператора, самовольного подключения или отключения Абонентских линий.
- 6.1.11. В случае прекращения/приостановления оказания Услуг, Абонент обязан предоставить Оператору доступ к Абонентской распределительной системе для проведения Оператором необходимых работ по отключению Абонента от Сети связи Оператора.
- 6.2. Абонент вправе:
- 6.2.1. Изменить Тарифный план и Услуги в порядке, установленном Договором.
- 6.2.2. Назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания Услуг, если несоблюдение сроков оказания Услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 6.2.3. Временно приостановить пользование Услугами, совершив соответствующие действия в Личном кабинете, либо подав соответствующее заявление в местах работы с Абонентами. За приостановление оказания Услуг с Абонента может взиматься предусмотренная Оператором плата. Возобновление оказания Услуг происходит при условии, что на Лицевом счете Абонента находится сумма, достаточная для оплаты Услуг за 1 (один) Расчетный период по выбранному Тарифному плану.
- 6.2.4. Выразить свой отказ от осуществления Оператором действий, предусмотренных пунктом 2.2.2 Договора, путем проставления соответствующей отметки в Заявлении либо путем подачи Оператору соответствующего заявления в письменной форме в местах работы с Абонентами. После получения соответствующего отказа персональные данные Абонента используются только в целях, предусмотренных п.2.2.1 Договора.
- 6.2.5. Совершать иные действия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

- 7.1. Стоимость Услуг и порядок их оплаты определяются Тарифным планом, выбранным Абонентом. Тарифы на Услуги устанавливаются Оператором в рублях Российской Федерации и включают суммы любых налогов и сборов.
- 7.2. Стоимость Услуг, оказываемых Абоненту, состоит из:
- стоимости Услуги по предоставлению доступа (в случаях, предусмотренных Тарифным планом);
 - ежемесячной стоимости Услуги;
 - стоимости Дополнительных услуг (если это предусмотрено Договором или соответствующим Тарифным планом).

- 7.3. Плата за Услуги по предоставлению доступа взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к Сети связи Оператора и списывается с Лицевого счета Абонента на основании подписанного акта о подключении в течение 3 (трех) дней с момента его подписания.
- 7.4. Основанием для осуществления расчетов за Услуги являются показания автоматизированной системы расчетов (биллинговой системы) Оператора, учитывающей объем оказанных Услуг, а также условия выбранного Абонентом Тарифного плана. Учет объема оказанных Абоненту Услуг ведется на основании Единицы тарификации, установленной в Тарифном плане.
- 7.5. Абонент вправе производить оплату Услуг Оператора как путем внесения наличных денежных средств в местах работы с Абонентами в кассу Оператора и/или через платежные терминалы платежных агентов по приему платежей физических лиц, так и в безналичном порядке в местах работы с Абонентами, через банки и иные кредитные учреждения, системы дистанционного банковского и иного финансового обслуживания, а также с помощью мобильных сервисов. Информация о конкретных способах и форме оплаты содержится на Сайте Оператора или предоставляется Абоненту в местах работы с Абонентами. При этом Абонент самостоятельно должен ознакомиться с условиями зачисления платежей через платежные системы/банки, в том числе размером комиссии и сроками осуществления платежа. Абонент самостоятельно несет расходы по оплате комиссий и иных сборов, устанавливаемых платежными агентами/системами/банками и иными системами финансового обслуживания, при оплате Услуг через таких третьих лиц.
- 7.6. Для оплаты Услуг Абоненту открывается один Лицевой счет. Осуществляя оплату, Абонент указывает номер Лицевого счета и/или Абонентский номер, на который подлежит зачислению его платеж.
- 7.7. Полученные платежи Абонента учитываются на Лицевом счете. Оплата Услуг осуществляется путем списания денежных средств с Лицевого счета Абонента.
- 7.8. Платежи Абонента зачисляются на Лицевой счет после их поступления на расчетный счет Оператора или внесения наличными денежными средствами в кассу Оператора в местах работы с Абонентами и/или через платежные терминалы платежных агентов по приему платежей физических лиц.
- 7.9. Оператор не несет ответственности за непоступление денежных средств на Лицевой счет по вине третьих лиц, посредством которых Абонент осуществляет оплату.
- 7.10. Оператор вправе устанавливать скидки для Абонентов к действующим Тарифным планам исходя из различных параметров, связанных с выполнением Абонентом определенных условий Договора, а также иные специальные предложения для Абонентов. Скидки и иные специальные предложения устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются на Сайте Оператора, а также доводятся до сведения Абонентов в местах работы с Абонентами.
- 7.11. При одностороннем отказе Абонента от исполнения Договора Оператор осуществляет возврат неизрасходованных денежных средств в течение 10 (десяти) дней с даты расторжения Договора.
- 7.12. Если на момент досрочного прекращения действия Договора баланс Лицевого счета имеет отрицательное значение, то Абонент обязан возместить Оператору сумму задолженности. В случае невыполнения Абонентом данного обязательства Оператор вправе направить иск в суд о взыскании с Абонента суммы задолженности и принять иные меры, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.13. Абонент оплачивает Услуги посредством авансовой системы оплаты (авансового платежа), если Договором или Тарифным планом не установлены условия и порядок применения кредитной системы оплаты (отложенного платежа) либо сочетание указанных систем оплаты (платежей).
- 7.14. Авансовая система оплаты:
- 7.14.1. При оплате Услуг посредством авансового платежа Абонент вносит на Лицевой счет Абонентскую плату до даты начала нового Расчетного периода, за который производится оплата. При этом внесение первой Абонентской платы Абонент осуществляет одновременно с оплатой Услуги по предоставлению доступа, если иное не установлено Тарифным планом.
- 7.14.2. Списание денежных средств с Лицевого счета при авансовой системе оплаты в зависимости от условий Тарифного плана может производиться в следующем порядке:
- ежесуточно, сумма денежных средств, подлежащая списанию с Лицевого счета Абонента, определяется как отношение величины Абонентской платы в соответствии с Тарифным планом к общему количеству суток в соответствующем календарном месяце;
 - или
 - ежемесячно в первый день нового Расчетного периода.
- 7.14.3. В случае достижения баланса Лицевого счета значения меньшего, чем это необходимо для осуществления очередного списания денежных средств, Оператор вправе приостановить оказание Услуг Абоненту. Оказание Услуг возобновляется после пополнения Лицевого счета на сумму не менее, чем в размере Абонентской платы в соответствии с Тарифным планом, и погашения

имеющейся у Абонента задолженности по оплате. При этом возобновление оказания Услуг происходит в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента пополнения Лицевого счета. В случае не приостановления Оператором оказания Услуг, Абонент обязан оплатить стоимость Услуг, оказанных Оператором после израсходования денежных средств на Лицевом счете Абонента.

Для возобновления оказания Услуги «Телевидение» Абонент подает об этом Оператору письменное заявление. Для повторного подключения Абонента Оператор оказывает Абоненту Услугу по предоставлению доступа, за что с Абонента взимается стоимость Услуги по предоставлению доступа. Оператор оказывает Услугу по предоставлению доступа повторно не ранее погашения Абонентом имеющейся задолженности, а также оплаты Абонентом стоимости Услуги по предоставлению доступа и Абонентской платы за 1 (один) Расчетный период.

7.15. Кредитная система оплаты:

7.15.1. При оплате Услуг посредством отложенного платежа оказанные Услуги оплачиваются Абонентом по окончании Расчетного периода. Абонент обязан оплатить Услуги не позднее 25 (двадцати пяти) календарных дней после окончания Расчетного периода, если иное не установлено Тарифным планом.

7.15.2. В случае приостановления оказания Услуг по причине несвоевременной их оплаты, возобновление оказания Услуг производится Оператором в таком же порядке, как это определено в пункте 7.14.3 Договора.

7.16. Счет на оплату Услуг выставляется Оператором за Расчетный период в электронной форме в Личном кабинете Абонента в течение 10 (десяти) дней со дня окончания Расчетного периода, если доставка счета не заказана Абонентом при заключении Договора. Если доставка счета заказана Абонентом при заключении Договора, Оператор осуществляет доставку счета на бумажном носителе по адресу и способом, указанным Абонентом в Заявлении, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом. При этом Оператор вправе включить счет в платежный документ для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг. Абонент вправе в любое время получить счет в местах работы с Абонентами по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты окончания Расчетного периода. Неполучение или задержка в получении счетов Абонентом не является основанием для отказа от оплаты Абонентом Услуг или основанием для получения отсрочки или рассрочки по оплате Услуг.

7.17. В случае подключения Абонентом разовых Дополнительных услуг списание денежных средств с Лицевого счета Абонента за такие Дополнительные услуги производится в момент их подключения, если иное не установлено Тарифным планом.

7.18. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента за оказываемые Оператором Услуги производится в следующем порядке:

- в первую очередь списываются суммы задолженности Абонента, в том числе средства в счет оплаты оборудования, приобретенного в рассрочку или предоставленного Оператором Абоненту в пользование (аренду);

- во вторую очередь списываются средства за пользование Услугами, заказанными Абонентом в Расчетном периоде.

7.19. Данные о состоянии Лицевого счета (о зачисленных платежах и списании денежных средств за оказанные Оператором Услуги) предоставляются Абоненту в местах работы с Абонентами, при обращении с запросом в Контактный Центр по телефону либо с использованием Аутентификационных данных через Личный кабинет.

7.20. Абонент вправе изменить Тарифный план на любой другой из действующих путем подачи письменного заявления Оператору в местах работы с Абонентами или воспользовавшись функционалом Личного кабинета.

7.21. Предусматриваются следующие типы Тарифных планов для оплаты Услуг, оказываемых Оператором:

7.21.1. Безлимитные Тарифные планы:

Ежемесячная стоимость Услуг фиксирована (Абонентская плата), определяется Тарифным планом и включает в себя оплату всего объема трафика в рамках Услуг в течение Расчетного периода (авансовая система оплаты). Стоимость Услуг, предоставленных за неполный месяц (с даты подключения к Услугам до конца месяца, или с начала месяца до даты окончания оказания Услуг), рассчитывается пропорционально общему количеству календарных дней в этом месяце.

7.21.2. Тарифные планы с оплатой по объему трафика:

Ежемесячная стоимость Услуг зависит от объема трафика, принятого и/или отправленного Пользовательским (оконечным) оборудованием. Размер ежемесячной стоимости Услуг определяется на основании данных оборудования Оператора, осуществляющего учет пропущенного трафика.

7.21.3 Комбинированные тарифные платы:

Минимальная ежемесячная стоимость Услуг фиксирована (Абонентская плата), определяется Тарифным планом и включает в себя оплату установленного таким Тарифным планом объема

трафика и стоимость Услуг, потребленных сверх установленного Тарифным планом объема трафика, рассчитанную в соответствии с Единицей тарификации, установленной в соответствующем Тарифном плане.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ, РАССМОТРЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ (ЗАЯВЛЕНИЙ) И ПРЕТЕНЗИЙ

8.1. В отношении вопросов, не урегулированных Договором, применяется действующее законодательство Российской Федерации.

8.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию в письменной форме. Претензия регистрируется Оператором в день ее получения.

8.3. К претензии прилагается копия Заявления и необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба.

8.4. Претензия рассматривается Оператором в срок, установленный законодательством Российской Федерации. О результатах рассмотрения претензии Оператор обязан сообщить Абоненту в письменной форме (по выбору Оператора - через Личный кабинет, по электронной почте либо путем направления уведомления Абоненту Короткого текстового сообщения или письменного уведомления по адресу регистрации Абонента, указанному в Заявлении).

8.5. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета.

8.6. В случае если претензия признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации.

8.7. Любые уведомления (заявления) и претензии Абонента в рамках Договора, адресованные Оператору, составляются Абонентом в письменной форме на русском языке и направляются заказным письмом с уведомлением о вручении, или доставляются курьерской службой. Абонент вправе лично подать уведомление (заявление) и претензию Оператору в местах работы с Абонентами.

8.8. Если иное не установлено Договором, реквизитами Оператора для направления уведомлений являются:

АО «Зап-СибТранстелеком»
630004, г. Новосибирск, а/я 103
Факс: +7 (383) 335-81-82

8.9. Любые уведомления, адресованные Абоненту, направляются Оператором посредством почтовой корреспонденции по адресу установки Пользовательского (оконечного) оборудования и/или размещения в Личном кабинете и/или отправки по адресу электронной почты Абонента, указанному в Заявлении, если иное не предусмотрено соответствующим пунктом Договора или Условиями оказания Услуг.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Оператор не несет ответственности перед Абонентом:

- за снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями Пользовательского (оконечного) оборудования или Абонентской распределительной системы;
- за несанкционированный доступ третьих лиц к Услугам и Личному кабинету Абонента в случае утраты Абонентом Аутентификационных данных или Пользовательского (оконечного) оборудования, зарегистрированного в Личном кабинете;
- за функционирование и доступность отдельных сегментов Сети Интернет, находящихся вне зоны ответственности Оператора;
- за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом и (или) Пользователем при использовании Услугами;
- за правильность зачисления Абонентом денежных средств на Лицевой счет или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения Абонентом платежных документов;
- за снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями Абонентской распределительной системы и/или Абонентской линии, находящейся в Помещении;
- за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Контактного Центра, полученным им посредством телефонной консультации.

9.3. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг или Дополнительных услуг Оператор вправе взыскать с Абонента неустойку в размере, установленном законодательством Российской Федерации. Абонент обязан уплатить такую неустойку Оператору в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предъявления ему требования об оплате.

9.4. В случае совершения Абонентом действий, приводящих к нарушению функционирования Сети связи Оператора, Оператор вправе требовать возмещения Абонентом причиненных убытков в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. Оператор не несет ответственности за достоверность представляемых Абонентом сведений.

9.6. Оператор не несет ответственности за любые действия Абонента и/или Пользователя, совершенные посредством использования Услуг, в том числе за рассылку СПАМа, вредоносных программ (вирусов), нарушение интеллектуальных и иных прав, а также законных интересов третьих лиц, распространение материалов с нарушением норм действующего законодательства Российской Федерации (порнографические материалы, призывы к насилию, свержению власти и т.п.) и иные действия, противоречащие общепринятым нормам использования ресурсов Сети Интернет или создающие угрозу целостности Сети связи Оператора.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

10.2. Сторона, не исполняющая своих обязательств в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, должна в трехдневный срок уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств. Свидетельство, либо иной документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением действия обстоятельств непреодолимой силы.

10.3. Несоблюдение Стороной условий уведомления другой Стороны о действии обстоятельств непреодолимой силы лишают эту Сторону права ссылаться на эти обстоятельства как на основание для освобождения от ответственности за неисполнение своих обязательств по Договору.

10.4. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев, Договор может быть расторгнут путем направления уведомления другой Стороне.

11. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

11.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Контактный Центр по телефону или электронной почте:

Телефон: 8-800-775-0-775

E-mail: _____

11.2. При обращении Абонент в обязательном порядке указывает (называет):

- свою фамилию, имя, отчество;
- адрес регистрации;
- номер Лицевого счета;
- Абонентский номер;
- краткое описание неисправности.

11.3. Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию. В обращениях, направленных по электронной почте, дата и время регистрации заявки устанавливается в момент приема почтового сообщения соответствующим сотрудником Контактного Центра и при наличии всех данных, перечисленных в пункте 11.2 Договора. В случае предоставления неполных данных заявка считается незарегистрированной до момента предоставления всех необходимых данных.

11.4. Оператор в срок не более 24 (двадцати четырех) часов проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

11.5. Оператор устраняет неисправности, препятствующие пользованию Услугами, в кратчайшие сроки, но не позднее 7 (семи) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности. В случае отсутствия у Оператора доступа к месту возникновения неисправности по независящим от него причинам, срок устранения неисправности соразмерно увеличивается.

11.6. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются Оператором за дополнительную плату в соответствии с действующим у Оператора прейскурантом и в согласованные с Абонентом сроки.

12. ПЛАНОВО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

12.1. Оператор вправе прерывать оказание Услуг для проведения планово-профилактических работ на Сети связи Оператора не чаще 1 (одного) раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 (восемь) часов. Указанные работы, проводимые с прерыванием оказания Услуг, не подлежат компенсации со стороны Оператора при условии предварительного уведомления Абонента об их проведении через Сайт Оператора.

12.2. Время проведения Оператором планово-профилактических работ не является Прерыванием оказания Услуги.

12.3. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг, вызванные проведением вещателями телевизионных программ профилактических работ на транслируемых ими Телеканалах