

# **Правила пользования Услугами цифрового интерактивного телевидения АО «Неотелеком»**

## **1. ОПИСАНИЕ УСЛУГ**

1.1. Оператор связи, действующий на основании лицензии № Л030-00114-77/00065797 от 18.08.2018г. (регистрационный номер лицензии на оказание телематических услуг связи), выданной Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, лицензии № Л030-00114-77/00050373 от 08.11.2015г. (регистрационный номер лицензии на услуги связи для целей кабельного вещания), выданной Федеральной в службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, предоставляет Абоненту услуги доступа к телевизионным каналам и интерактивным функциям (услугам цифрового интерактивного телевидения) (далее «услуга»), а Абонент обязуется оплачивать предоставленные ему услуги на условиях и в порядке, изложенных в договоре, в настоящих Правилах пользования Услугами цифрового интерактивного телевидения.

1.2. Оператор связи на основании письменного заявления Абонента и при наличии технической возможности в срок, согласованный сторонами, производит подключение Абонента и оказывает услуги.

1.3. Для подключения услуг Абонент обязан оплатить услуги по подключению в соответствии с п. 3.2. договора.

1.4. Абоненту может быть отказано в оказании услуг в случае отсутствия технической возможности Оператора связи для подключения Абонента.

1.5. Услуги предоставляются исключительно посредством оборудования, предоставленного Оператором связи. Другие способы подключения услуг не могут быть гарантированы по объективным причинам и не входят в зону ответственности Оператора связи.

## **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**«Абонент»** - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации

**«Договор об оказании услуг связи («Договор»)** - соглашение между Оператором связи и Абонентом, в соответствии с которым Оператор связи обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.

**«Лицевой счет»** - уникальный идентификационный номер в автоматизированной системе расчетов Оператора связи однозначно связанный с данными о платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных ( списанных ) из данных платежей в качестве оплаты по договору.

**«Личный кабинет»** - это персональный раздел пользователя на сайте Оператора связи, при помощи которого Абонент может управлять своим лицевым счетом, просматривать информацию об оказанных услугах, заказывать дополнительные услуги и связываться с сервисными службами Оператора связи.

**«Порог отключения»** - отрицательный либо нулевой баланс лицевого счета Абонента, при котором Оператор связи имеет право ограничивать доступ Абонента к услугам,

**«Оператор связи»** - АО «Неотелеком»

**«Отчетный период»** - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги.

**«Пользовательское (оконечное) оборудование** – оборудование, технические средства и программное обеспечение, которые устанавливаются в помещении Абонента в целях предоставления услуг по договору.

**«Расчетный период»** - календарный месяц, начинающийся непосредственно после Отчетного периода.

**«Тариф»** - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.

**«Тарифный план»** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор связи предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.

**«Услуги»** - все услуги цифрового интерактивного телевидения, предоставляемые в рамках договора (возмездного оказания услуг цифрового интерактивного телевидения)

**«Цифровое телевидение»** - это телевидение, реализуемое в сетях передачи данных по протоколу IP, для функционирования цифрового IP телевидения обязательно наличие подключенной услуги Интернет.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **Обязанности Оператора связи**

3.1. Оператор связи обязуется устранять неисправности в следующем порядке:

3.1.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию услугами, Абонент обращается в службу технической поддержки абонентов по телефону 710-710, доб.3 (круглосуточно) либо путем направления сообщения по адресу: support@neotelecom.ru.

3.1.2. Оператор связи в течение 24 часов проводит диагностику неисправности.

3.1.3. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора связи и препятствующих пользованию услугами, составляет не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.

3.1.4. В случае, если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора связи, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), диагностика проводится в максимально возможный срок и Оператор связи незамедлительно приступает к ликвидации аварии.

3.1.5. Абонент обязан оказывать Оператору связи содействие в устранении неисправностей и аварий,

произошедших на участке сети Оператора связи, расположенным в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются услуги, путем обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора связи в нежилые помещения данного дома и (или) на кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.

3.1.6. В случае нарушения Оператором связи нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор связи несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание услуг.

3.1.7. В случае если для диагностики и/или устранения неисправности, возникшей по вине Оператора связи, требуется выезд сотрудника Оператора связи к месту установки оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно.

При этом, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора связи (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и/или программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.), Оператор связи вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности согласно действующему прейскуранту Оператора связи.

3.2. Оператор связи обязуется консультировать Абонента по всем вопросам, связанным с пользованием услуг.

### **Обязанности Абонента**

3.3. При пользовании услугами Оператора связи Абонент принимает на себя обязательства ознакомиться с Правилами пользования услугами цифрового интерактивного телевидения АО «Неотелеком», утвержденные Приказом, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607, и тарифами на услуги, которые размещены на сайте Оператора связи ([www.neotelecom.ru](http://www.neotelecom.ru)).

3.4. Вносить плату за оказанные ему услуги в полном объеме и в определенные договором сроки.

3.5. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское (окончное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, касающемся физических лиц и индивидуальных предпринимателей, об изменении наименования (фирменного наименования), места нахождения, касающемся юридических лиц.

3.6. Для подключения услуги Абонент обязан предоставить место с электропитанием 220V и совместимый телевизор (с наличием разъема RCA или разъема HDMI).

### **Оператор связи вправе**

3.7. В безусловном порядке пересмотреть тарифы, поставив в известность Абонента не менее чем за 10 (десять) дней до введения в действие новых цен путём опубликования в средствах массовой информации, а также на сайте Оператора связи ([www.neotelecom.ru](http://www.neotelecom.ru)).

3.8. Сообщать Абоненту любым доступным и приемлемым для себя способом о состоянии лицевого счета, об образовавшейся у Абонента задолженности за услуги и о необходимости ее погашения.

3.9. В случае возникновения задолженности на одном из договоров Абонента, Оператор связи имеет право перенести имеющиеся денежные средства с одного договора на другой договор Абонента для погашения задолженности в рамках лицевого счета этого Абонента.

3.10. Активировать для Абонента услугу "Обещанный платеж" с целью поддержания положительного баланса на лицевом счете. Данная мера необходима для проведения технической проверки работоспособности сети в день подключения Абонента к указанной услуге.

### **Абонент вправе**

3.11. Получать информацию об услугах, предоставляемых Оператором связи в рамках договора.

3.12. В случае расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа.

3.13. Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине этого Абонента.

3.14. Назначать по согласованию с Оператором связи новый срок оказания услуг, если несоблюдение сроков оказания услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

3.15. Абонент имеет право не согласиться с изменениями в тарифах и условиях пользования услугами. Если абонент не соглашается с любым принятым изменением, он должен незамедлительно уведомить Оператора связи (путем направления заявления) о том, что он прекращает пользоваться услугами Оператора связи на вновь объявленных Оператором связи условиях. Дата отправки такого заявления должна быть не позднее первого дня вступления в силу изменений в условиях и тарифах предоставления услуг Оператором связи. Если заявление Абонентом будет сделано позднее срока вступления новых условий предоставления услуг в действие, производятся начисления за фактическое время пользования услугами до момента расторжения договора.

## **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по договору стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

### **4.2. Оператор связи не несет ответственности:**

4.2.1. за ущерб, возникший по причине несанкционированного доступа третьих лиц к ресурсам Абонента, в том числе посредством разглашения Абонентом реквизитов Договора, лицевого счета, пароля, логина и иной

информации;

4.2.2. за ущерб, нанесенный Абоненту в результате действия программных продуктов, полученных Абонентом посредством Услуг;

4.2.3. за перерыв в работе оборудования Абонента, вызванные прекращением подачи электроэнергии у Абонента.

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

4.4. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг, оказываемых по договору, Абонент уплачивает Оператору связи неустойку в размере 1 (один) % стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности за услуги, но не более суммы, подлежащей оплате. Абонент обязан уплатить такую неустойку после предъявления ему (путем указания в счете) требования об ее оплате.

4.5. В случае если, Абонент не производит в установленный договором срок очередной платеж за подключение услуги предоставленную ему в рассрочку, Оператор связи вправе прекратить предоставление услуг и потребовать оплаты полной стоимости услуг в соответствии с договором.

4.6. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по Договору, предъявление Абонентом Оператору связи претензии до обращения в суд является обязательным. Претензии Абонента рассматриваются Оператором связи в порядке и сроки, установленные действующими нормативными правовыми актами.

## **5. СРОКИ И УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА, ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

5.1. Изменения в условия Договора осуществляются путем направления Абоненту соответствующих предложений (в том числе, размещением соответствующей информации на Сайте, или путем публикации в других СМИ, или другими способами). При этом, если в течение 10 дней с даты получения Абонентом указанного сообщения или размещения соответствующей информации/публикации, Оператор связи не получит, письменный отказ Абонента от принятия таких изменений и Абонент не использует свое право на расторжение Договора и продолжит пользоваться Услугами, то это означает согласие Абонента с указанными изменениями.

5.2. Оператор связи обязан по письменному заявлению Абонента без расторжения договора приостановить оказание услуг. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом (бронирование).

5.3. При блокировке услуги Интернет, вследствие задолженности, услуга цифрового интерактивного телевидения полностью блокируется, становится недоступной. В случае желания Абонента дальнейшего пользования услугой, Абонент обязан пополнить баланс договора на услугу Интернет, а также поддерживать положительный баланс настоящего договора.

5.4. При возникновении минусового баланса по данной услуге, ограничивается доступ к цифровым телеканалам, за исключением доступа к цифровым каналам Первого и Второго мультиплекса. Причем, Оператор связи имеет право ограничить доступ к услуге цифрового интерактивного телевидения полностью, руководствуясь п.2.2.1 договора.

5.5. Абонент вправе расторгнуть договор, уведомив письменно Оператора связи не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до момента расторжения договора, при условии оплаты Абонентом всех услуг, полученных в соответствии с условиями договора.

5.6. В случае расторжения договора на Интернет, настоящий договор также подлежит расторжению, а Абонент обязуется оплатить стоимость всех услуг, полученных в соответствии с условиями договора.

5.7. Договор может быть расторгнут в любое время по взаимному соглашению сторон.

## **6. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Абонент, являясь субъектом персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» дает согласие Акционерному обществу «Неотелеком», местонахождение: 634021, г. Томск, ул. Елизаровых, 79/1, на обработку персональных данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные, адрес подключения услуг, контактный телефон, адрес электронной почты, а также аналитические данные (идентификатор устройства, ip-адрес, файлы cookie и т. п.)

Субъект персональных данных соглашается на весь срок действия согласия на обработку персональных данных – сбор, запись, систематизацию, накопление, использование, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, передачу (предоставление, доступ), блокирование, обезличивание, уничтожение персональных данных.

Оператор связи осуществляет автоматизированную и неавтоматизированную обработку персональных данных, с целью исполнения договора на предоставление услуг связи, в том числе услуг третьих лиц.

Целью обработки персональных данных является обеспечение соблюдения законов Российской Федерации и иных нормативных правовых актов.

Согласие может быть отозвано Абонентом путем направления письменного заявления на почтовый адрес Оператора связи или на адрес электронной почты [office@neotelecom.ru](mailto:office@neotelecom.ru)

**Настоящие правила являются неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг цифрового интерактивного телевидения (ЦТВ) АО «Неотелеком».**