

# Условия оказания услуг связи для целей кабельного телевидения ООО «Региональные ТелеСистемы Групп»

## РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1. Сфера действия

1.1. Настоящие Условия оказания услуг связи для целей кабельного телевидения (далее - «Условия») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентами, пользующимися услугами связи (далее - «Услугами») и Оператором при оказании этих услуг.

1.2. Все услуги связи, в соответствии с настоящими Условиями, оказываются под товарным знаком «Региональные ТелеСистемы Групп», который надлежащим образом зарегистрирован и охраняется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### 2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящих Условий используются следующие основные термины и определения:

2.1.1. «Абонент» - физическое лицо (гражданин), с которым Оператор заключил Договор об оказании услуг связи (далее - Договор);

2.1.2. «Абонентская плата» - фиксированный платеж, который может устанавливать Оператор для абонента за доступ к Услугам связи на постоянной основе независимо от факта получения Услуг;

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

2.1.4. «Автоматическая система расчётов», «Биллинговая система», «Биллинг» - сертифицированная в соответствии с требованиями отрасли «Электросвязь» автоматическая система для учёта операций по оказанию услуг связи и их оплате;

2.1.5. «Баланс лицевого счёта» - величина, определяемая расчетным путём как разница между средствами внесёнными Абонентом (платежи Абонента) и средствами, списанными в порядке тарификации полученных Абонентом услуг и списанной абонентской платы;

2.1.6. «Договор» - соглашение между Абонентом и Оператором по форме, установленной Оператором, и включающее настоящие Условия, определяющее взаимные права и обязанности Сторон при оказании Услуг. Договор может заключаться Сторонами как в процессе прямого контакта уполномоченных представителей Сторон, их партнеров или агентов;

2.1.7. «Дополнительные услуги», «Дополнительные сервисы», «Сервисы» - услуги, оказываемые Оператором, неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Перечень и стоимость дополнительных услуг определяется Оператором;

2.1.8. «Зона обслуживания оператора сети связи телерадиовещания» - территория, в пределах которой при эфирном вещании обеспечивается прием сигнала телерадиопрограммы, соответствующего техническим нормам, или территория, в пределах которой при кабельном вещании обеспечивается наличие технической возможности доставки сигнала телерадиопрограммы;

2.1.9. «Лицевой счёт» - учётная запись, регистр аналитического учёта в автоматической системе расчётов Оператора, содержащая персональные данные Абонента и предназначенная для учёта оказания услуг связи Абоненту и поступивших от него платежей;

2.1.10. «Личный кабинет Абонента» - веб-страница на сайте Оператора, содержащая информацию о заказываемых Абонентом Услугах, статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии лицевого счёта, доступ к которой осуществляется с помощью аутентификационных данных (уникальный логин и пароль). Логин и пароль для доступа в Личный кабинет выдаются Абоненту при заключении Договора.

2.1.11. «Оператор» – Общество с ограниченной ответственностью «Региональные ТелеСистемы Групп», оказывающее услуги связи на основании лицензий, являющееся стороной по Договору с Абонентом;

2.1.12. «Предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания» - совокупность действий оператора связи, оказывающего услуги связи для целей телерадиовещания (далее - Оператор связи), по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к средствам связи сети связи телерадиовещания;

2.1.13. «Пользовательское (оконечное) оборудование» - технические средства (в том числе телевизионный приемник, радиоприемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телерадиопрограмм;

2.1.14. «Помещение» – помещение, занимаемое Абонентом, в котором установлено или будет устанавливаться Абонентское оборудование с целью оказания Услуг. Абонент гарантирует наличие согласия собственника Помещения на установку Абонентского оборудования в Помещении для целей оказания Услуг. Неблагоприятные последствия, связанные с отсутствием такого согласия, в т.ч. в связи с невозможностью продолжения оказания Услуг, несет Абонент;

2.1.15. «Представитель Оператора» - лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и прочих действий от имени Оператора;

2.1.16. «Расчётный период» - период равный одному календарному месяцу;

2.1.17. «Сеть связи Оператора» - технологическая система, включающая в себя средства коммутации, автоматическую систему расчётов и линии связи, необходимые для оказания Услуг Абонентам;

2.1.18. «Стороны» - совместно Оператор и Абонент (-ы);

2.1.19. «Тарификация» - совокупность операций, осуществляемых автоматической системой расчётов Оператора, по списанию средств с лицевого счёта Абонента;

2.1.20. «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи. Актуальная информация о действующих Тарифных планах размещена на web-сайте Оператора: <http://belrts.ru>, а также доступна в офисах продаж и обслуживания, по месту нахождения Оператора или его обособленных подразделений (филиалов);

2.1.21. «Техническая возможность предоставления доступа к сети связи телерадиовещания» - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости сети связи телевидения, позволяющей Оператору связи обеспечить возможность приема сигнала телепрограммы от вещателя и доставки сигнала телерадиопрограммы до Пользовательского (оконечного) оборудования;

2.1.22. «Условия» - настоящий документ, а также все приложения к нему, включенные в настоящий документ в виде ссылки, а также возможные дополнения и изменения к ним, оформленные в соответствии с положениями настоящего документа;

2.1.23. «Услуги» - в рамках настоящего документа под услугами понимаются услуги связи, оказываемые Оператором на территории Российской Федерации, а также иные сопряженные с ними услуги (дополнительные услуги, сервисное обслуживание, информационно-справочное обслуживание и др.).

### **3. Регулирование**

3.1. Заключенные в соответствии с настоящими Условиями Договоры подлежат исполнению и толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации. К отношениям, возникшим в соответствии с настоящими Условиями, применяются нормы права Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами.

3.2. Настоящие Условия разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785, а также иными нормативными правовыми актами в области связи.

3.3. Настоящие Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

3.4. Если отдельным соглашением между Абонентом и Оператором установлены иные правила предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Условиями, применяются правила отдельного соглашения.

3.5. Ни одна из Сторон не может переуступить свои права и обязанности по Договору без согласия другой Стороны.

3.6. Услуги связи предоставляются Оператором на основании Лицензий Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- «Услуг связи для целей кабельного вещания» от 16.09.2015 №135737.

3.7. Взаимоотношения Оператора связи с Абонентом, возникающие при оказании услуг связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

## **РАЗДЕЛ II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

### **4. Сведения об Абоненте**

4.1. При заключении Договора, его расторжении или изменении его условий, лицо имеющее намерение совершить указанные действия, представляет Оператору личные данные, достоверность которых подтверждается документом, удостоверяющим его личность.

4.2. В случае отмены доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по настоящему Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по Договору представителю Абонента, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, действующего на основании такой доверенности или такого документа, считаются надлежащим образом исполненными.

### **5. Порядок заключения и изменение условий Договора**

5.1. Услуги оказываются на основании возмездного договора об оказании услуг связи, заключаемого между Абонентом и Оператором.

5.2. Договор, при наличии технической возможности, оформляется путём заполнения типовой формы в двух экземплярах и подписывается Сторонами. Один экземпляр передаётся Абоненту. Договор считается заключённым с момента подписания Сторонами. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Договора. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Условиями.

5.3. Договор содержит следующие данные:

- Дата и место заключения Договора;
- Наименование (фирменное наименование) и местонахождение Оператора;
- Реквизиты расчётного счёта Оператора;
- Реквизиты выданных оператору связи лицензий;
- Сведения об Абоненте: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- Срок действия Договора, порядок и условия его расторжения;
- Согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;
- Адрес Абонента;
- Адрес подключения услуги;
- Права, обязанности и ответственность сторон;
- Обязанность Оператора по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи;
- Оказываемые услуги связи;
- Система оплаты услуг связи;
- Порядок, сроки и форма расчетов.

5.4. Оказание Абоненту консультативной помощи осуществляется информационно-справочной службой Оператора, по телефону: +7(4722) 42-42-03.

5.5. Оператор приступает к оказанию Услуг непосредственно после заключения Договора, но не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты, внесения Абонентом единовременной платы за подключение, предусмотренной настоящими Условиями.

По факту подключения к сети связи Сторонами составляется соответствующий Акт выполненных работ, который подписывается Сторонами, либо уполномоченными представителями Сторон.

Начисление абонентской платы за пользование Услугами начинается со дня подписания акта выполненных работ.

## **6. Срок действия Договора**

6.1. Договор между Оператором и Абонентом заключается в письменной форме на неопределенный срок. По желанию пользователя, имеющего намерение заключить договор, может быть заключен срочный договор.

6.2. Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному соглашению Сторон.

6.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных ему Услуг:

6.3.1. Путем письменного уведомления Оператора о своём намерении расторгнуть Договор не менее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты прекращения действия Договора;

6.3.2. Путем бездействия. Под бездействием Стороны понимают отсутствие денежных средств на Лицевом счете Абонента более 180 (сто восемьдесят) дней подряд.

6.4. В случае расторжения Договора по своей инициативе Абонент имеет право обратиться к Оператору с заявлением о возврате средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств в течение 30 (тридцати) дней с момента получения такого заявления.

6.5. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных действующим в Российской Федерации законодательством, настоящими Условиями.

## **РАЗДЕЛ III. ОБЪЁМ, ПЕРЕЧЕНЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ**

### **7. Перечень услуг, оказываемых Абоненту**

7.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги, соответствующие условиям выданных Лицензий на услуги связи.

7.2. Оператор оказывает Услуги в соответствии с настоящими Условиями оказания услуг.

7.3. Услуги оказываются Абоненту в объёме и с параметрами, установленными настоящими Условиями, Договором.

7.4. Заявление на изменение перечня, объема и параметров Услуг направляется Оператору путем подачи письменного заявления в местах работы с Абонентами, не позднее 10 рабочих дней до даты внесения изменений.

7.5. Оказание Услуг может сопровождаться с согласия Абонента оказанием Оператором Дополнительных услуг. Перечень Дополнительных услуг, оказываемых Абоненту, определяется условиями Лицензий по связи, возможностями сети связи Оператора и заказами Абонента.

7.6. Отдельные Услуги могут оказываться Абоненту при условии соответствия его абонентских устройств специальным техническим требованиям, необходимым для оказания таких Услуг.

7.7. Для получения отдельных Услуг Абонент самостоятельно приобретает необходимые абонентские устройства.

### **8. Качество Услуг**

8.1. Оператор предоставляет Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерыва за исключением необходимых ремонтных и профилактических работ, в соответствии с условиями лицензий на оказание услуг связи.

Оператор предварительно уведомляет Абонента установленными настоящими Условиями способами о планируемых профилактических и регламентных работах. Максимальное время проведения таких работ составляет 8 (восемь) часов в месяц. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг.

8.2. Оператор предоставляет Услуги надлежащего качества и с соответствующими эксплуатационными характеристиками, принятыми в отношении оказания услуг электросвязи.

8.3. Оператор осуществляет регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств, с целью обеспечения бесперебойного круглосуточного оказания Услуг.

8.4. Технологические параметры сигнала телепрограммы:

– тип вещания Кабельное ТВ: аналоговый и цифровой телевизионный сигнал стандарта DVB-C.

Абонент должен использовать (оконечное) оборудование, соответствующее (отвечающее) характеристикам, необходимым для осуществления приема, обработки и воспроизведения аналоговых и цифровых телевизионных сигналов телепрограмм.

## **РАЗДЕЛ IV. РАСЧЁТЫ СТОРОН**

### **9. Цены и тарифы на Услуги**

9.1. Тарифы на все виды Услуг определяются Оператором самостоятельно. Для всех Услуг, предоставляемых на территории Российской Федерации, тарифы устанавливаются в рублях. Оператор не является плательщиком НДС.

9.2. Стоимость Услуг включает в себя:

- единовременную плату за подключение;
- единовременную плату за дополнительные Услуги, в соответствии с прейскурантом;
- ежемесячную плату за Услуги.

9.3. Тарифы на Услуги указываются на web-сайте Оператора: <http://belrts.ru>.

9.4. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять размер тарифов, принципы тарификации, виды тарификации, единицу тарификации и порядок оплаты при условии предварительного извещения Абонента, сделанного установленными настоящими Условиями способами.

9.5. Оператор вправе устанавливать скидки для Абонентов к действующим тарифным планам, исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определённых условий настоящего Договора. Скидки устанавливаются для Абонентов в постоянных или временных акциях, условия которых доводятся до всеобщего сведения установленными настоящими Условиями способами.

### **10. Учёт услуг и расчеты Сторон**

10.1. Абонент вносит на лицевой счет авансовый платеж, с которого Оператор списывает платежи за оказанные Услуги.

10.2. Месячная абонентская плата списывается с лицевого счета Абонента первого числа каждого месяца за полный календарный месяц.

В случае отсутствия авансового платежа в размере полной абонентской платы до 10 (десятого) числа текущего месяца, Оператор прекращает Абоненту предоставление услуг, возобновление предоставления доступа к Услугам производится после пополнения баланса.

Возобновление услуг связи производится в течение 2-х рабочих дней после погашения задолженности и внесения авансового платежа в размере ежемесячной абонентской платы. За повторное подключение Абонента к Услуге кабельного телевидения взимается плата, согласно прейскуранту.

10.3. Если подключение было произведено не с первого числа месяца, размер платы за услуги в месяце подключения определяется исходя из фактически потребленных услуг в месяце подключения, включая день подключения.

10.4. В расчётах с Абонентами при оплате ими Услуг Оператор использует авансовый метод расчётов.

10.5. Абонент самостоятельно контролирует и поддерживает положительный баланс своего лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи в соответствии с условиями Договора.

10.6. Оплата оказываемых Абоненту Услуг связи осуществляется посредством наличных и безналичных расчетов в соответствии с тарифами и (или) тарифными планами Оператора связи. Способы оплаты Услуг связи размещаются на web-сайте Оператора: <http://belrts.ru>.

10.7. Проведение работ, указанных в п.15.1.2. осуществляется силами Оператора, с использованием собственных материалов и оборудования, за единовременную плату, производимую Абонентом в соответствии с ценами, утвержденными прейскурантом.

Оплата за дополнительные работы указанные в п.15.1.2. утвержденные прейскурантом оплачиваются непосредственно после подписания акта выполненных работ, в момент подключения Услуги.

10.8. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств, подлежащих оплате на расчетный счет либо в кассу Оператора связи.

10.9. По окончании действия Договора, по любым основаниям, Абонент обязан в течение 10 (Десяти) рабочих дней произвести оплату в полном объеме всех полученных на момент

расторжения Договора и не оплаченных ранее Услуг связи и иных услуг, предусмотренных Договором.

## **11. Документы**

11.1. Акт выполненных работ, указанных в п.10.7. настоящих Условий, предоставляется по факту их выполнения.

11.2. Абонент имеет возможность самостоятельно в режиме реального времени посредством личного кабинета контролировать состояние реестра поступивших платежей и пополнений лицевого счёта.

## **РАЗДЕЛ V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **12. Права Абонента**

12.1. Абонент имеет право:

12.1.1. Беспрепятственно пользоваться оказываемыми услугами связи в соответствии с настоящим Договором;

12.1.2. Получать необходимую и достоверную информацию об Operаторе, режиме его работы, оказываемых Услугах, условиях действия Договора, применяемых тарифных планах;

12.1.3. Отказаться от оплаты Услуг, оказанных ему без согласования или не предусмотренных Договором;

12.1.4. Производить изменение тарифного плана.

Изменение тарифного плана осуществляется 1 (первого) числа месяца, следующего за тем, в течение которого Абонентом была подана соответствующая заявка;

12.1.5. В случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания действие договора с Абонентом может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). Приостановление и возобновление оказания услуг осуществляется без взимания платы.

Приостановление оказания услуг производится на основании письменного заявления Абонента, направленного Operатору не позднее, чем за 3 рабочих дня с даты начала приостановления оказания услуг, с указанием дат начала и окончания такой приостановки.

В случае досрочного возобновления оказания услуг Абонент направляет Operатору соответствующее заявление не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты окончания приостановления услуг.

12.1.6. Требовать перерасчет денежных средств, вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за Услуги связи, вследствие непредставления Услуг связи не по вине Абонента или предоставления их ненадлежащего качества.

### **13. Обязанности Абонента**

13.1. Абонент обязан:

13.1.1. Соблюдать положения настоящих Условий и других соглашений Сторон;

13.1.2. Самостоятельно поддерживать положительный баланс своего лицевого счёта. В полном объёме и в сроки, установленные настоящим договором, вносить авансовые платежи Operатору за Услуги и своевременно погашать задолженность в случае её возникновения;

13.1.3. Обеспечить специалистам Operатора доступ в Помещение для возможности выполнения необходимых профилактических и (или) ремонтных работ;

13.1.4. Сообщать оператору связи о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением;

13.1.5. Возместить Operатору понесенные им расходы по устранению повреждений линий связи, произошедших по вине Абонента;

13.1.6. При обнаружении аварийных ситуаций, перерывов в оказании или ухудшении качества Услуг связи незамедлительно обращаться в техническую службу поддержки Operатора по телефону: +7(4722) 42-42-03, для принятия Operатором надлежащих мер по ликвидации аварийной ситуации и поддержанию надлежащего качества предоставляемых Услуг связи;

13.1.7. При заключении договора Абонент обязан предоставить Operатору достоверные сведения о своих персональных данных;

13.1.8. В случае заключения Договора на оказание услуг связи вне офиса Operатора, Абонент обязан не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения/изменения Договора либо

в течение 2 (двух) календарных дней с момента предъявления Оператором соответствующего требования, передать Оператору подписанный оригинал Договора с обязательным указанием собственных персональных данных.

#### **14. Права Оператора**

14.1. Оператор имеет право:

14.1.1. В одностороннем порядке вносить изменения и/или дополнения в Договор, Условия оказания услуг с предварительным уведомлением Абонента через web-сайт Оператора: <http://belrts.ru>, и/или иным доступным для Оператора способом, установленным настоящими Условиями, но не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты вступления таких изменений в силу;

14.1.2. В одностороннем порядке инициировать предоставление Абоненту дополнительной информации путём уведомления Абонента в текстовом или голосовом виде и/или посредством рассылки электронной почты или смс информирования;

14.1.3. Приостановить оказание Услуг по Договору вплоть до момента выполнения Абонентом требований по устранению следующих нарушений:

- Несвоевременное внесение Абонентом платежей за получаемые им Услуги и недостаточность средств на лицевом счёте Абонента;

- При выявлении деятельности Абонента, направленной на порчу аппаратного или программного обеспечения узлового или абонентского оборудования;

- При возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, в соответствии со статьей 66 Федерального закона «О связи». Приостановление оказания услуг в данном случае не распространяется в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2004 № 895 на следующих приоритетных пользователей: Министерство обороны РФ, МВД РФ, МЧС РФ, ФСБ РФ, ФСО РФ, СВР РФ, Минюст РФ, находящиеся в их ведении службы и агентства, а также координационные органы всех уровней единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

- В иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

За повторное подключение Абонента связи к Услуге кабельного телевидения взимается плата, в соответствии с действующим прейскурантом;

14.1.4. Приостанавливать обслуживание Абонента на период проведения необходимых ремонтных и профилактических работ;

14.1.5. Требовать от Абонента исполнения условий Договора и действующего законодательства Российской Федерации;

14.1.6. Изменять форму и порядок расчетов за Услуги связи, известив Абонента за один месяц до вступления изменений в силу через web-сайт Оператора: <http://belrts.ru>;

14.1.7. Осуществлять иные действия, предусмотренные (либо не запрещенные) Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

14.2. Оператор не гарантирует абсолютной бесперебойности доступа к Услугам.

#### **15. Обязанности Оператора**

15.1. Оператор обязан:

15.1.1. Предоставлять Услуги связи с надлежащим качеством, в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Условиями, лицензией и Договором;

15.1.2. Осуществить строительство кабельной линии от узла связи Оператора связи до помещения Абонента, произвести ввод кабеля в помещение, оконечить кабель розеткой или разъемом и произвести подключение оконечного оборудования Абонента, в соответствии с прейскурантом;

15.1.3. Возобновлять оказание Услуг связи абоненту в течение 2-х рабочих дней со дня получения оплаты от Абонента или предоставления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг связи (в случае приостановления оказания Услуг связи за нарушение сроков оплаты оказанных ему Услуг связи);

15.1.4. Предоставлять Абоненту или любому иному лицу необходимую для заключения и исполнения Договора информацию путем размещения ее на web-сайте Оператора <http://belrts.ru>, и/или в офисах обслуживания Оператора, и/или по телефону доступа к информационно-справочной службе Оператора: +7(4722) 42-42-03, и/или в уполномоченных Оператором местах работы с абонентами, а также иными способами. Оператор не несет ответственности, если Абонент или иное

любое лицо по своей воле не воспользовались возможностью получения необходимой им информации из указанных источников;

15.1.5. Предоставить бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о тарифах на Услуги, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания);
- предоставление Абоненту информации о состоянии его лицевого счета;
- предоставление информации об оказываемых Услугах и необходимых разъяснений;
- прием от Абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.

15.1.6. Предоставлять Абонентам иную дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг;

15.1.7. Устранять в сроки, установленные Оператором связи, неисправности, препятствующие пользованию услугами связи, безвозмездно, если они произошли по вине Оператора. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на web-сайт Оператора: <http://belrts.ru>;

15.1.8. Охранять как конфиденциальную любую информацию об Абоненте, полученную им в результате исполнения Договора - как в течение всего срока исполнения Договора, так и в течение трех лет после его расторжения;

15.1.9. Не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов, принципов тарификации, видов тарификации, единицы тарификации, порядка оплаты неполной единицы тарификации Услуг связи, извещать об этом Абонентов через web-сайт Оператора: <http://belrts.ru>.

## **РАЗДЕЛ VI. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

### **16. Ответственность Сторон**

16.1. Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за ущерб, причиненный неисполнением, или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, с учетом условий возникновения ответственности и ограничения ее пределов, указанных в настоящих Условиях.

16.2. Ответственность Оператора, если таковая будет иметь место вследствие перерывов в оказании Услуг по вине Оператора, включая временное снижение качества связи и/или отказ технических средств, не может превышать сумму абонентской платы, приходящуюся на время фактического неоказания Услуг. Факт невозможности получения Услуг Абонентом должен быть подтвержден документально.

16.3. В случае негативных действий и умышленного вмешательства Абонента в работу сети связи предоставления услуг доступа, приведших к дестабилизации процессов, прямо или косвенно влияющих на качество предоставляемых услуг связи другим Абонентам Оператора связи, и/или повреждению, порче, уничтожению информации других Абонентов, независимо от того, было ли это осуществлено Абонентом или другими лицами с использованием технических средств Абонента, последний обязан возместить Оператору связи причиненные вследствие этого убытки в полном объеме.

16.4. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, товары, услуги и программное обеспечение, предоставляемые или доступные в сети связи, равно как и за их использование Абонентом.

16.5. Оператор связи не несет ответственности перед Абонентом за задержки и сбои в работе, возникающие прямо или косвенно по причинам, которые находятся за пределами зоны ответственности Оператора связи.

16.6. Абонент несет ответственность перед Оператором связи в случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи.

16.7. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи Абонент уплачивает Оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг связи за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

16.8. В случае несоблюдения Абонентом запрета на подключение к абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего



установленным требованиям, или пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц возмещению подлежат причиненные такими действиями Абонента убытки Оператора связи.

16.9. Оператор связи не несет ответственность за снижение качества оказываемых Абоненту услуг связи, если это вызвано неисправностями абонентской линии, находящегося в помещении Абонента или пользовательского (оконечного) оборудования.

16.10. Оператор несет ответственность в случае возникновения перерывов в предоставлении Услуг по его вине на срок более 4 (четырёх) часов подряд. В этом случае Оператор связи обязан соразмерно уменьшить Абоненту плату за пользование Услугами связи за период, в котором произошли перерывы связи. Период прерывания определяется с момента письменного уведомления Оператора Абонентом и должен быть подтвержден средствами контроля Оператора.

16.11. Оператор не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Абонентом, если будет доказано, что перерыв оказания Услуг произошел по вине Абонента.

16.12. Оператор не несёт ответственности в случае, если качество предоставляемых Абоненту Услуг в силу технологических и конструктивных особенностей сети зависит от устойчивости, надежности функционирования сетей и средств связи других операторов связи, предоставляемых Оператору, а также от качества услуг третьих лиц.

16.13. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, диверсии, грозы или изменений законодательства Российской Федерации, возникших после заключения Договора, при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение договорных обязательств.

При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, срок исполнения договорных обязательств соразмерно откладывается на время действия соответствующих обстоятельств.

В тех случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы действуют более двух месяцев или, когда при наступлении таких обстоятельств есть основания полагать, что они будут действовать более этого срока, стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для них способов исполнения Договора, и достижения соответствующей договоренности.

## **17. Уведомления Сторон**

17.1. Любые сообщения или уведомления в адрес Оператора с целью исполнения Договора, должны составляться в абонентском отделе Оператора, с представлением Оператору документа, удостоверяющего личность.

17.2. Любые сообщения или уведомления в адрес конкретного Абонента, сделанные Оператором с целью исполнения Договора, должны составляться в письменном виде и/или направляться по электронной почте. Все уведомления или сообщения могут также дополнительно подтверждаться в течение 7 (семи) дней (по дате квитанции почтовой организации) курьерской или заказной почтой.

17.3. Любые сообщения или уведомления, сделанные Оператором с целью исполнения Договора, и направленные в адрес одновременно всех Абонентов или в адрес неопределённого числа любых иных лиц, составляются путём размещения информации на web-сайте Оператора: <http://belrts.ru>, и/или в офисах обслуживания Оператора, и/или через информационно-справочную службу Оператора: +7(4722) 42-42-03, и/или в уполномоченных Оператором местах работы с абонентами, а также иными общепринятыми способами.

17.4. Оператор не несет ответственности, если Абонент или любое иное лицо по своей воле не воспользовались возможностью получать необходимую им информацию из указанных источников.

## **18. Порядок предъявления претензий и исков**

18.1. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке, установленном действующим в Российской Федерации законодательством.

18.2. Абонент вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) Оператора, касающиеся оказания Услуг. При этом Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию.

18.3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления Оператору. Книга жалоб и предложений Оператора находится в офисах обслуживания и выдаётся Абоненту по его первому требованию.

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

18.5. К претензии прилагаются копия Договора, а также иные документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору.

18.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 30 (тридцати) дней от даты регистрации претензии.

18.7. Ответ о результатах рассмотрения Оператором претензии направляется предъявившему ее Абоненту по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

18.8. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению Оператором в разумный срок.

18.9. В случае признания Оператором требований Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за Услуги связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания Услуг, обоснованными, такие требования подлежат удовлетворению в десятидневный срок от даты принятия Оператором решения об удовлетворении претензии.

18.10. При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд по месту расположения Оператора или его филиала, иного обособленного подразделения.

18.11. Спор может быть передан на рассмотрение судебной инстанции лишь после соблюдения претензионного порядка его решения.

18.12. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в суде в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством. Рассмотрение споров между Сторонами осуществляется в судебном порядке по месту нахождения Оператора или его филиала и/или иного обособленного подразделения.

### **19. Порядок изменения Условий**

19.1. Условия оказания услуг могут быть изменены, уточнены, дополнены Оператором и должны быть надлежащим образом утверждены им.

19.2. Текст Условия оказания услуг содержится в офисах обслуживания, по месту нахождения Оператора или его филиала, иного обособленного подразделения. Текст Условий оказания услуг поддерживается и постоянно обновляется Оператором на web-сайте Оператора: <http://belrts.ru>.

19.3. Абонент информируется об Условиях оказания услуг. Настоящим устанавливается, что уведомлением об изменении настоящих Условий является опубликование текста Условий на web-сайте Оператора: <http://belrts.ru>, а также доведение указанных условий до всеобщего сведения в офисах обслуживания, по месту нахождения Оператора или его филиала и/или иного обособленного подразделения не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

19.4. Если Абонент не отправил в адрес Оператора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента опубликования Условий отказ от принятия изменений Условий, такие условия считаются принятыми Абонентом.

19.5. Если после вступления изменений в силу Абонент продолжил пользоваться Услугами, оказываемыми Оператором, изменения считаются принятыми Абонентом.