

Правила оказания услуг связи ООО «ТелеСеть+»

1. Общие положения

1.1. Настоящие условия оказания услуг связи ООО «ТелеСеть+» (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также разработаны в соответствии с Федеральным законом «О связи» и иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между заказчиком и исполнителем при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

1.2. Услуги связи предоставляются заказчику в соответствии с выданными исполнителю лицензиями и на основании Публичной оферты о заключении договора на оказание услуг связи, заключаемой в соответствии с п. 2.2 Оферты. Стороны согласились, что при подписании Бланка-заказа допускается факсимильное, с использованием средств механического или иного копирования, воспроизведение аналога собственноручной подписи уполномоченного лица исполнителя.

1.3. Состав оказываемых исполнителем заказчику услуг связи на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- Телематические услуги связи;
- Услуги связи по предоставлению каналов связи;
- Услуги связи для целей кабельного вещания.

2. Определения

Для целей настоящих Правил используются следующие определения:

Исполнитель – ООО «ТелеСеть+»;

Заказчик (далее Абонент) – лицо, пользующееся услугами связи, предоставляемыми исполнителем на основании договора на оказание услуг связи;

Договор – договор на оказание услуг связи, заключенный между исполнителем и абонентом посредством акцепта Публичной оферты о заключении договора на оказание услуг связи (далее – «Оферта»), совершенного абонентом в соответствии с условиями Оферты вместе со всеми приложениями. Любая ссылка на Договор (пункт Договора) и/или его условия означает соответствующую ссылку на Оферту (ее пункт) и/или ее условия.

Идентификационные данные – уникальный логин (login) и пароль (password) абонента, используемые для доступа к сети Интернет и личному кабинету.

Личный кабинет – web-страница на сайте исполнителя, содержащая информацию об объеме полученных услуг и текущем состоянии лицевого счета (возможна задержка до 48 часов при обновлении информации). Кроме того, на данной странице осуществляются изменения абонентом списка услуг, предоставляемых в рамках Договора. Авторизация абонента в личном кабинете с использованием идентификационных данных, выданных исполнителем, является аналогом личной подписи абонента.

Авторизация – процесс анализа на сервере исполнителя введенных абонентом идентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у абонента права получить услуги или войти в личный кабинет;

Биллинг – автоматизированная система учета предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты, ведения лицевых счетов;

Лицевой счет – электронный счет в биллинге исполнителя, на котором фиксируются авансовые платежи абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

Баланс лицевого счета – разность между суммой денежных средств, внесенных на лицевой счет, и суммой денежных средств, списанных с лицевого счета. По технологическим причинам баланс лицевого счета может принимать отрицательное значение.

Услуги – услуги связи, оказываемые с предоставлением доступа к сети передачи данных исполнителя в соответствии с Бланк-заказом.

Бланк-заказ – неотъемлемая часть Договора, содержащая данные об абоненте и заказываемых им услугах.

Расчетный период - период оказания Услуг, равный одному календарному месяцу, начиная с первого числа каждого месяца, в начале которого осуществляется списание денежных средств с лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей;

Трафик – объем информации, переданный по сети исполнителя. Трафик различается на входящий и исходящий, в зависимости от направленности передаваемых данных (от исполнителя к абоненту, от абонента к исполнителю); внешний, внутренний, специальный, почтовый; также возможны другие виды трафика.

Сайт – сайт оператора ts18.tv

PPPoE – метод установки соединения по сети Ethernet, используемый исполнителем для обеспечения авторизации пользователей.

IPv4 – IP протокол передачи данных между сетями. 4-х октетный идентификатор.

MAC-адрес – уникальный в пределах сети (например, локальной) физический адрес узла (сетевого адаптера или порта маршрутизатора), чаще всего назначаемый производителем оборудования.

Спам – широковещательная рассылка коммерческой, политической и иной рекламы или иного вида электронных сообщений неопределенному кругу лиц без их предварительного согласия, и не позволяющая определить отправителя, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

«Обещанный платёж» – зачисление Исполнителем денежных средств на лицевой счёт абонента в размере абонентской платы по активированному тарифному плану, который абонент обязуется погасить в течение 3-х суток.

3. Договор на оказание услуг связи

3.1. Заключение Договора на оказание услуг связи.

Для заключения Договора Абонент осуществляет акцептование Договора путем совершения действий, указанных в Оферте.

3.2. После заключения Договора Абонент получает уникальный номер лицевого счета и идентификационные данные для доступа к личному кабинету. Действия, осуществляемые под идентификационными данными Абонента в личном кабинете абонента, признаются действиями Абонента.

3.3. Порядок приостановления Договора.

3.3.1. Абонент может приостановить предоставление услуг путём подачи письменного обращения на бумажном носителе в абонентский отдел Исполнителя, при этом Исполнитель вправе взимать с Абонента плату за приостановление услуг в соответствии с Прейскурантом.

3.3.2. Приостановить предоставление услуг можно только при условии отсутствия задолженности со стороны Абонента.

3.3.3. При приостановлении услуг, подключённых по технологии PON, Исполнителем производится демонтаж переданного Исполнителем в безвозмездное пользование Абоненту оборудования, согласно Акта приема/передачи оборудования при подключении услуги, а именно демонтаж оптического абонентского терминала PON (ONU) (далее-Оборудование).

3.3.4. При приостановлении услуг, подключённых по технологии PON, с Абонента взимается плата за приостановление услуги в соответствии с Прейскурантом Исполнителя. Приостановление данных услуг возможно только при отсутствии задолженности и сдачи Исполнителю оптического абонентского терминала PON (ONU) на срок от одного месяца до трех месяцев. По истечении трех месяцев, при условии не возобновления пользования услугами Абонентом, Договор считается расторгнутым по соглашению Сторон.

3.3.5. При приостановлении услуги кабельного ТВ, пакета услуг, включающего в себя услугу кабельного ТВ, Исполнитель производит физическое отключение. При возобновлении услуги монтаж выполняется повторно.

3.3.6. Абонент имеет право прервать период приостановления договора и активировать услуги по договору досрочно.

3.3.7. В случае, если Абонент приостанавливает действие Договора при активном тарифном плане, перерасчет абонентской платы за тарифный план не производится.

4. Лицевой счет Абонента и сервер статистики

4.1. Сервер статистики (личный кабинет)

4.1.1. При заключении Договора с Исполнителем Абонент получает индивидуальный лицевой счет (ЛС), на который зачисляются платежи Абонента.

4.1.2. Для того, чтобы избежать неожиданного отключения от сети, Абонент обязан самостоятельно контролировать состояние баланса своего лицевого счета. В случае невнимательного отслеживания информации о состоянии своего лицевого счета Абонент не освобождается от оплаты услуг, предоставляемых Исполнителем. Самостоятельно, вне зависимости от наличия или отсутствия счета от Исполнителя, Абонент обязан проводить платежи по Договору таким образом, чтобы баланс его ЛС оставался положительным в любой момент действия Договора.

4.2. Лицевой счет

4.2.1. Каждому Абоненту присваивается лицевой счет с уникальным номером.

4.2.2. Услуги, предоставляемые в рамках одного лицевого счета, имеют единую дату активации. Если на момент наступления дня активации услуг на лицевом счете не окажется достаточного количества денежных средств на активацию всех тарифных планов (далее - ТП), то списание за них не будет произведено,

услуги блокируются. Активация услуг в рамках одного лицевого счета возможна только при оплате полной стоимости всех услуг на этом лицевом счету.

4.3. «Обещанный платеж»

4.3.1. Абонент может включить «Обещанный платеж» самостоятельно через личный кабинет (сервер статистики), либо через сотрудника абонентского отдела Исполнителя, позвонив в офис Исполнителя и подтвердив ФИО абонента, логин и пароль. При взятии «Обещанного платежа» Абонент соглашается с тем, что услуга (тарифный план) оказана ему в момент начала ее предоставления в полном объеме.

4.3.2. При этом Абонент самостоятельно несет ответственность за доступ к указанным данным третьими лицами.

4.3.3. «Обещанный платеж» предоставляется для Абонентов на 3 суток.

Срок погашения «Обещанного платежа» – 3 (три) календарных дня со дня активации включительно.

4.3.4. В случае, если «Обещанный платеж» не погашен в срок либо погашен не в полном размере, доступ в интернет блокируется до погашения «Обещанного платежа», при этом тарифный план продолжает действовать;

4.3.5. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги «Обещанный платеж» без объяснения причин.

4.3.6. Активированный сервис «Обещанный платеж» не может быть деактивирован.

4.3.7. Исполнитель оставляет за собой право при подключении Абонента (после проведения монтажных работ) использовать возможность включения услуги «Обещанный платеж» без просьбы Абонента для активации тарифного плана.

5. Порядок предоставления услуг связи по выделенной линии

5.1. Описание услуги

5.1.1. Подключение к сети Интернет по выделенной линии предназначено для высокоскоростной передачи информации в непрерывном режиме.

5.1.2. Исполнитель предоставляет Абоненту доступ к сети посредством подключения по порту Ethernet.

5.1.3. Услуги локальной сети исполнитель не предоставляет.

5.1.4. В зону ответственности исполнителя входят:

- коммутационное и маршрутизирующее оборудование Исполнителя;
- каналы передачи данных исполнителя;
- DNS-сервер исполнителя.

5.1.5. При подключении используются протоколы PPPoE, которые требуют авторизацию пользователя в сети установки соединения.

5.1.6. При подключении по протоколу PPPoE необходимые реквизиты доступа (логин и пароль) Абонент получает в абонентском отделе Исполнителя при заключении Договора или при проведении монтажных работ на дому у Абонента. Повторно выдача реквизитов доступа осуществляется в абонентском отделе при личном присутствии Абонента.

5.1.7. В целях обеспечения предоставления ресурсов в сети Интернет Исполнитель имеет право изменить выделенный ip-адрес без предварительного уведомления Абонента.

5.2. Скорость передачи данных

5.2.1. При оказании услуг зоной ответственности Исполнителя является пакетная сеть передачи данных, находящаяся под управлением технических служб исполнителя.

5.2.2. Подключение абонентского оборудования к порту сети осуществляется:

• по технологии GigabitEthernet (IEEE 802.3ab) на скорости до 1 Гб/с подключенной 4-парным кабелем категории 5е напрямую с порта управляемого коммутатора;

• по технологии FastEthernet (IEEE 802.3u) на скорости до 100 Мб/с подключенной 2-парным кабелем категории с порта коммутатора.

• По технологии PON на скорости до 1 Гб/с подключенной оптическим кабелем FTTH с использованием абонентского оптического терминала.

5.2.3. В исключительных случаях скорость доступа может падать до 30% от заявленной в параметрах тарифного плана.

5.2.4. Скорость передачи данных на тарифных планах от 100 Мб/с гарантируется только при прямом (с помощью кабеля) подключении к абонентскому оборудованию (сетевой карте с допустимой скоростью 1 Гб/с или через роутер со скоростью портов Wan и Lan 1 Гб/с).

5.2.5. Скорость передачи данных не гарантируется при подключении по беспроводной сети Wi-Fi.

5.2.6. Скорость соединения не гарантируется, если оборудование Абонента устарело, а именно роутер (маршрутизатор) произведен более трех лет назад; конечное оборудование Абонента (компьютер) устарело (не хватает аппаратных ресурсов).

5.2.7. Также причинами низкой скорости могут быть:

- загруженность web-сервера (большое количество обращений к сайту, который интересует абонента);
- искусственное ограничение на пропускную способность канала web-сервером, к которому обращается абонент (используется для того, чтобы избежать перегруженности и последующей недоступности ресурса);
- вирусы или программы, фильтрующие трафик, с возможностью ограничения канала (брандмауэры (firewall), антивирусы со встроенными фильтрами трафика, программы сетей p2p и т.п.);
- устаревшее абонентское оборудование (процессор имеет менее 2-х ядер с частотой 2 ГГц и объемом оперативной памяти менее 4 Гбайт);
- неправильно настроенная операционная система или проблемы аппаратного обеспечения, а именно:
 - неправильно установленные или устаревшие драйверы для сетевой карты;
 - использование программ серии tweak (настройка скрытых параметров операционной системы) без учета оптимальных параметров;
 - в случае использования при подключении дополнительного оборудования (маршрутизатора) – его некорректные настройки либо неисправности в нём;
 - в случае подключения устройств через Wi-Fi (с использованием маршрутизаторов, поддерживающих беспроводную передачу данных) - некорректные/неоптимальные настройки беспроводной сети.

5.2.8. При подключении мобильных устройств через маршрутизатор с Wi-Fi следует учитывать, что скорость передачи данных по беспроводной сети может отличаться от заявленной производителем оборудования по следующим причинам:

- Наличие источников помех в зоне покрытия беспроводной сети (различное оборудование и приборы, такие как другое Wi-Fi оборудование, радиотелефоны, сотовые телефоны, СВЧ-печи, люминесцентные лампы), повышающих уровень "шума" и вероятность искажения Wi-Fi сигнала;
- Наличие естественных преград на пути сигнала (бетонные стены, перекрытия, шахты лифтов, различное покрытие с металлическим напылением, зеркала), мешающих естественному распространению Wi-Fi сигнала и снижающих зону покрытия беспроводной сети;
- Использование пересекающихся радиоканалов в беспроводных сетях 802.11b/g (отличных от 1,6,11 каналов) увеличивает вероятность интерференции с другим беспроводным оборудованием (другие точки доступа и маршрутизаторы) и, соответственно, концентрацию "шума" в сети;
- Использование режимов совместимости с устаревшими устройствами (mixed/legacy режимы) в беспроводных сетях 802.11n значительно снижает (от 50% до 80%) производительность сети в случае подключения хотя бы одного устройства, не поддерживающего стандарт 802.11n. (Например, при включении legacy-режима в 802.11n сети и одновременном подключении трех различных устройств - 802.11n, 802.11b и 802.11g вся сеть будет работать на скорости наиболее медленного из представленных клиентских устройств - 802.11b).
- Одновременное подключение и использование большого числа клиентских устройств снижает как общую производительность сети (помехи, "шумы"), так и каждого отдельного устройства (общая пропускная способность сети делится на все устройства);
- Использование новейших высокоскоростных беспроводных маршрутизаторов 802.11n (300 Мб/с и выше) одновременно с устаревшими клиентскими устройствами (без поддержки технологии MIMO/MISO) не позволит достичь оптимальной производительности сети. Также при выборе Wi-Fi оборудования следует учитывать тот факт, что скорость доступа к Интернет по Wi-Fi в любом случае будет не выше значения скорости порта сети для подключения клиентского оборудования без учета накладных расходов при передаче данных по коммутируемой сети.
- Снижение скорости передачи данных по беспроводным сетям также обусловлено накладными расходами при передаче данных (служебные данные, механизмы шифрования, механизм ретрансляции при искажении сигнала).

5.2.9. При обнаружении проблем со скоростью Абонентам рекомендуется воспользоваться программой для самостоятельного замера скорости – сайтом для замера скорости speedtest.net, или обратиться в службу технической поддержки Исполнителя по тел. 4-31-81, 8-922-510-27-27.

5.2.10. Данные с других источников для самостоятельного замера скорости не являются основанием для заведения аварийной заявки ввиду того, что могут быть неточными или неверными.

5.3. Техническая возможность подключения и оформление заявки на подключение

5.3.1. Исполнитель производит подключение к сети при наличии технической возможности подключения.

5.3.2. Стандартной схемой подключения является проведение линий связи в жилое помещение Абонента в зданиях, уже подключенных к сети Исполнителя. Проведение линии связи в помещении Абонента производится на основании Бланка-заказа.

5.3.3. За проведение Исполнителем монтажных работ по прокладке кабеля в жилом помещении (квартире) без согласования их с собственником этого помещения ответственность Абонент несет самостоятельно.

5.3.4. К нестандартной схеме подключения относятся:

- здания, не подключенные к сети Исполнителя (пристрой к зданию рассматривается как отдельное здание);

- нежилые помещения в зданиях, подключенных к сети Исполнителя;

- частные жилые дома.

5.3.5. Для подключения нестандартным способом Абонент должен предоставить согласования с арендодателем, обслуживающими/контролирующими организациями (УК, ТСЖ и т.д.), обеспечивающие беспрепятственное проведение монтажных работ.

5.3.6. Заявку на подключение можно оформить следующими способами:

- лично в абонентском отделе Исполнителя;

- по телефонам 4-31-81, 8-922-510-27-27.

- через сайт Исполнителя - ts18.tv.

5.4. Правила выполнения работ по подключению

5.4.1. Срок монтирования выделенной линии для Абонента может составлять до 22-х рабочих дней с момента оплаты. В некоторых случаях, оговариваемых особо, срок подключения может быть более 22-х рабочих дней.

5.4.2. Если Абонент подал заявку одним из перечисленных в п. 5.3.6 способом, но отказывается от подключения после прибытия к нему мастера Исполнителя, по независящим от Исполнителя причинам, Абонент оплачивает стоимость вызова, согласно Прейскуранта – «Вызов мастера по проблеме в зоне ответственности абонента».

5.4.3. Если по заведенной Абонентом заявке на подключение мастер выполнил монтажные работы по доведению кабельных линий от оборудования Исполнителя до точки подключения Абонента, а после этого Абонент отказался от подключения и пользования услугами Исполнителя, мастер осуществляет демонтаж проложенных им линий связи, а Абонент оплачивает стоимость монтажных работ без подключения к оборудованию Исполнителя согласно Прейскуранту.

5.4.4. Технические условия подключения линий связи внутри помещений:

- кабель «витая пара» UTP 4x2 категории 5е, AWG 24. Длина кабеля не более 100 метров, кабель окончен разъемами 8P8C (RJ-45);

- кабель «витая пара» UTP 4x2;

- интерфейс со стороны абонента и точки присоединения – 100base-TХили 1000base-TХ;

- абонентское оборудование – любой с интерфейсом 100base-TХили 1000base-TХ.

Технические условия подключения линий связи вне помещений:

- кабель – оптический.

- абонентское окончание – в зависимости от типа оборудования. Окончание со стороны транспортной сети – тип разъема APC/UPC;

- интерфейс – 100/1000base-FХ;

5.4.5 Проведение выделенной линии для Абонента включает в себя монтажные работы:

вне помещения Абонента: установка коммутационного оборудования (если это необходимо) и прокладка кабеля от узла исполнителя по технологическим помещениям и линейно-кабельным сооружениям здания, доступ к которым Абонент должен обеспечить самостоятельно, до входа в помещение Абонента.

внутри помещения Абонента: крепление кабеля осуществляется Абонентом самостоятельно или сотрудниками монтажной службы Исполнителя по Прейскуранту по отдельной заявке Абонента.

5.4.6 Оборудование и расходные материалы внутри помещения Абонента являются его зоной ответственности.

5.4.7 Гарантийный срок монтажных работ в помещении Абонента составляет 2 недели с момента монтирования выделенной линии.

5.4.8 При нестандартном способе подключения:

Проведение монтажных работ в нежилом помещении производится исполнителем в соответствии с Прейскурантом, при этом прокладка кабеля, размещение дополнительного оборудования, подключение электропитания должно быть согласовано Абонентом с собственником помещений или представляющей его компанией. Все оборудование, посредством которого осуществляется оказание услуг связи, предоставленное Абоненту исполнителем, является собственностью Исполнителя.

Зона ответственности Исполнителя заканчивается в месте заведения кабеля в помещение Абонента. В случае повреждения кабеля Абонент оплачивает проведение восстановительных работ Исполнителем согласно Прейскуранту.

Проведение монтажных работ в жилом помещении (частный жилой дом) Абонента производится Исполнителем в соответствии с Прейскурантом или Абонентом самостоятельно с соблюдением технических условий подключения, при этом прокладка кабеля, размещение дополнительного оборудования, подключение электропитания должно быть согласовано Абонентом с собственником помещений или

представляющей его компаний. Зона ответственности Исполнителя заканчивается на порту оборудования (коммутатора), от которого происходит подключение линии связи Абонента, находящегося в многоквартирном жилом доме. Оборудование, находящееся в зоне ответственности Абонента, посредством которого осуществляется оказание услуг связи, предоставляется Исполнителем в пользование Абоненту в соответствии с актом приёма-передачи.

5.4.9 Маршрут прокладки кабеля, а также способ его крепления к элементам конструкции зданий или опорам Абонент согласовывает с собственником или представляющей его интересы лицом самостоятельно.

5.4.10 После подключения Абонента и получения им услуг связи Абонент обязан не препятствовать дальнейшему развитию и расширению сетей Исполнителя из помещения Абонента.

5.4.11 Абонент обязуется использовать выделенную линию только по ее прямому назначению – для получения услуг связи, предоставляемых Исполнителем (интернет, видеонаблюдение, IPTV и т.д.). В случае обнаружения Исполнителем факта использования Абонентом оборудования или линии связи Исполнителя в иных целях Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуг связи до полного устранения Абонентом за свой счет данного нарушения.

5.5. Настройка соединения (протокол PPPoE).

Возможны два способа проведения работ по настройке соединения по протоколу PPPoE на ПК Абонента:

настройку производят технические специалисты сразу после завершения работ по монтажу линии связи при наличии сетевой карты (только на ОС семейства Windows XP, 7, 8, 10);

настройку Абонент производит самостоятельно, проконсультировавшись по телефону со Службой технической поддержки, или по инструкции, которая размещена на сайте исполнителя (для активации реквизитов доступа и включения тарифного плана необходимо обратиться к Исполнителю).

Настройку прочего сетевого оборудования, а также установку и настройку различного программного обеспечения на своем ПК абонент производит самостоятельно и за свой счет.

5.6. Тарифный план (ТП)/Тариф.

5.6.1. Доступ в Интернет по выделенной линии осуществляется при активированном Тарифе /ТП

5.6.2. Активация Тарифов/ТП производится в соответствии с актуальным Прейскурантом Исполнителя, предыдущие Тарифы/ТП переходят в разряд архивных. Архивные Тарифы/ТП продляются автоматически, но вновь не активируются.

5.6.3. Абонент имеет возможность использовать выбранный Тарифа/ТП при условии положительного баланса на его ЛС в течение всего периода действия тарифного плана.

5.6.4. Для непрерывного действия Тарифа/ТП оплату необходимо вносить ежемесячно до первого числа календарного месяца. В случае несвоевременной оплаты Тариф/ТП активируется с момента поступления денежных средств на лицевой счет Абонента.

5.6.5. Списание очередного платежа за Тариф/ТП происходит ежемесячно при условии наличия достаточного количества средств на ЛС. В том случае, если для включения Тарифа/ТП не хватает средств, то начало его действия сдвигается до дня пополнения лицевого счета и заканчивается последним днем календарного месяца. Активация Тарифа/ТП возможна только при оплате полной его стоимости.

5.6.6. В случае обнаружения нарушения условий предоставления Тарифа/ТП, предназначенных для физических лиц юридическим лицом (предпринимателем), Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуг и заблокировать доступ в интернет до момента смены Абонентом Тарифа/ТП на Тариф/ТП для юридических лиц.

5.6.7. Предоставление услуг связи по адресу выделенной линии Абонента, не указанному в его Бланке-заказе, Исполнителем не гарантируется, аварийное и консультационное обслуживание не производится.

5.6.8. В случае использования реквизитов Абонента (логин и пароль) по адресу предоставления услуг связи, отличному от указанного в Бланке-заказе на подключение, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать доступ к услугам связи для данного логина.

5.6.9. При смене адреса предоставления услуг Абонент обязан обратиться в абонентский отдел с паспортом для регистрации новых данных о месте подключения, в том числе в тех случаях, когда монтажные работы не требуются.

5.7. Скидки на услуги

5.7.1. В период пользования услугами связи Абоненту могут быть предложены скидки на услуги в ходе проведения акций при подключении, рекламных акций и т.д. Скидки за годы пользования могут предоставляться только физическим лицам, пользующимся услугами в жилых помещениях.

5.7.2. После предоставления Абоненту скидки стоимость тарифного плана будет рассчитываться с её учетом. Абонент может оплачивать за ТП сумму с вычета предоставляемой скидки.

5.7.3. Получение скидок в ходе проведения акций уточняется в условиях рекламных акций.

5.7.4. Исполнитель оставляет за собой право изменять порядок и размер предоставления скидок.

6. Особенности предоставления услуги Кабельного ТВ.

6.1. Описание услуги.

6.1.1. Услуга кабельного телевидения предоставляется физическим лицам в помещениях, имеющих статус «жилого» помещения. В рамках оказания услуг Исполнитель обеспечивает предоставление Абоненту:

- доступа к сети кабельного телевидения Исполнителя;
- доставку сигналов программ телевизионного вещания по кабельной сети до абонентского оборудования.

6.1.2. Зоной ответственности Исполнителя и точкой предоставления Услуги считается Абонентская линия в точке входа в жилое помещение Абонента.

6.1.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять частотный план, количество и перечень программ, предоставляемых по тарифному плану Абоненту.

6.1.4. Для подключения к услуге кабельного телевидения в системе аналогового телевизионного вещания необходима организация Абонентской линии.

6.1.5. Для пользования услугой аналогового телевизионного вещания необходимо Абонентское оборудование (телевизионный приемник) обеспечивающее:

- прием телевизионного сигнала в диапазоне 47.5-862 МГц без пропусков;
- система цветности PAL-SEKAM;
- стандарты звука D/K-B/G – для монофонического звукового сопровождения и режим «A2»-для стерео.

6.2. Техническая возможность подключения и оформление заявки на подключение

6.2.1. Исполнитель производит подключение к сети аналогового кабельного телевидения Исполнителя, при наличии технической возможности подключения.

6.2.2. Подключение производится только для физических лиц и в помещениях, имеющих статус жилого помещения в многоквартирных жилых домах.

6.3. Правила выполнения работ по подключению Кабельного ТВ.

6.3.1. Исполнитель оказывает Абоненту услугу по подключению кабельного аналогового вещания не позднее 21 (двадцати одного) рабочего дня с момента принятия заявки на подключение.

6.3.2. Проведение телевизионной линии для Абонента включает в себя монтажные работы:

- вне помещения Абонента: установка коммутационного оборудования (если это необходимо) и прокладка кабеля от узла Исполнителя по технологическим помещениям и линейно-кабельным сооружениям здания, доступ к которым Абонент должен обеспечить самостоятельно, до входа в помещение Абонента.
- внутри помещения Абонента: проведение телевизионного кабеля осуществляется Абонентом самостоятельно или сотрудниками монтажной службы Исполнителя согласно Прейскуранту. Если работы по подключению Абонентской телевизионной линии производятся Исполнителем, Абонент обязан:

- обеспечить наличие Абонентского оборудования. В случае отсутствия Абонентского оборудования, подключение к сети аналогового телевизионного вещания не осуществляется;

- определить трассу прокладки Абонентской линии;

- обеспечить доступность трассы прокладки Абонентской линии (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие проведению монтажных работ) или обратится к Исполнителю для ее реализации согласно Прейскуранту.

6.3.3. Исполнитель производит монтаж Абонентской линии в соответствии с Прейскурантом следующими способами:

- по деревянным плинтусам открытым способом по доступной стене, закрепляя кабель пластиковыми скобами, до Абонентского оборудования с использованием антенного штекера (F-разъем);

- в случаях наличия пластиковых плинтусов в помещении Абонента, Абонентская линия прокладывается открытым способом (без укладки в плинтус и без крепления к плинтусам) до Абонентского оборудования с использованием антенного штекера (F-разъем).

6.3.4. В рамках оказания Услуги по подключению Исполнитель производит настройку в автоматическом режиме тюнера одного телевизионного приемника, подключенного к Абонентской линии. Настройка дополнительных телевизионных приемников осуществляется Абонентом самостоятельно или Исполнителем в соответствии с Прейскурантом.

6.3.5. Абонентские линии, абонентские кабели и абонентское оборудование приобретаются и устанавливаются Абонентом за свой счет и являются его собственностью. Ремонт и обслуживание этих средств производится самим Абонентом или Исполнителем в соответствии с Прейскурантом.

6.3.5. Исполнитель не выполняет монтажные работы, не предусмотренные Прейскурантом Исполнителя (демонтаж плинтусов, линолеума, крепление кабеля по потолку и т.д.).

6.3.6. Исполнитель вправе отказать Абоненту в проведении дополнительных монтажных работ, в том числе, в случаях возможности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.

6.3.7. В случае, если Абонент производит работы по подключению самостоятельно, а также в случае изменения Абонентом схемы подключения без согласования с Исполнителем, Исполнитель не несет ответственности за качество связи.

6.3.8. После завершения работ по подключению, Абоненту демонстрируют работоспособность Услуги. Абонент обязан принять предоставление Услуги, подписав акт выполненных работ или отказаться от приемки, предоставив Исполнителю письменно мотивированную претензию.

6.3.9. Датой начала оказания Абоненту Услуг считается дата подключения, указанного в акте приема-передачи или в Бланк-заказе.

6.3.10. Гарантийный срок монтажных работ в помещении Абонента составляет 2 недели с момента монтирования выделенной линии.

6.3.11. В одно помещение не может быть заведено более одной абонентской линии от оборудования Исполнителя (если помещение не является коммунальной квартирой).

6.3.12. Границей зоны технической ответственности Абонента является Абонентская линия и Абонентское оборудование в помещении Абонента, указанное в акте сдачи-приемки по подключению услуги кабельного телевидения.

6.3.13. Исполнитель вправе без предупреждения демонтировать незаконно подключенную к сети связи Исполнителя Абонентскую линию, либо иной кабель или устройство. При этом Исполнитель оставляет за собой право предпринять все исчерпывающие меры по привлечению виновных в незаконном подключении лиц к ответственности, в соответствии с действующим законодательством РФ.

Исполнитель вправе приостановить предоставление услуг абоненту в случае образования на лицевом счете задолженности. Возобновление оказания услуг связи осуществляется после ликвидации задолженности. Повторное подключение услуги КТВ производится в соответствии с Прейскурантом исполнителя.

6.4. Особенности предоставления услуги кабельного ТВ в составе Тарифного плана.

6.4.1. В стоимость Тарифного плана в составе с кабельным ТВ входит стоимость полного пакета кабельного телевидения (КТВ).

6.5. При предоставлении Тарифного плана, в состав которого входит кабельного ТВ, необходима ежемесячная активация Тарифного плана. В случае несвоевременной оплаты Тарифного плана с лицевого счета Абонента списывается абонентская плата согласно Тарифного плана.

7. Особенности предоставления IPTV.

7.1 В услугу входит подключение до пяти устройств.

7.2 Предоставление услуги IPTV производится при наличии технической возможности подключения к сети Исполнителя.

7.3. Порядок предоставления услуги IPTV

7.3.1. Описание услуги IPTV:

IPTV – технология цифрового телевидения в сетях передачи данных по протоколу IP.

7.3.2. Подключение услуги возможно следующими способами: с использованием STB-приставки, с использованием медиаплеера, с использованием веб-браузера/планшета/телевизора с функцией Smart-TV.

7.3.3. При стандартном типе подключения используется специализированное оборудование (STB-приставка или медиаплеер), устанавливаемое у Абонента, подключаемое к сети Исполнителя и телевизионному устройству Абонента.

7.3.4. Доставка контента до оборудования Абонента (STB-приставка, smart-TV) осуществляется по сети Исполнителя с использованием коммуникационного протокола HLS.

7.3.5. Минимальная необходимая ширина ip-канала варьируется от 3 Мбит до 25 Мбит в зависимости от качества источника.

7.3.6. Не все типы оборудования подходят для воспроизведения IPTV Исполнителя.

7.4. Техническая возможность подключения услуги IPTV.

7.4.1. Исполнитель производит подключение к услуге IPTV в пределах сети Исполнителя при наличии технической возможности подключения по выделенной линии к услуге IPTV и активном интернете.

7.4.2. Подключение к услуге IPTV производится по адресам предоставления услуги Интернет.

7.4.3. Просмотр IPTV на телевизионном устройстве (медиаплеере, планшете, на телевизорах с функцией SMART TV) возможно только при подключении его после маршрутизатора.

7.4.4. Предоставление услуги IPTV через беспроводные сети передачи данных не осуществляется.

. Тарифные планы и регистрация услуги IPTV

7.5. Доступ к услуге IPTV осуществляется при активированном интернет-тарифе и активированном ТП IPTV. Регистрация Тарифных планов производится в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, старые Тарифные планы автоматически продляются, но вновь не регистрируются. Абонент имеет возможность использовать выбранный Тариф при условии положительного баланса на его ЛС в течение всего периода его действия.

7.6. Активация услуги IPTV производится в день обращения Абонента в абонентский отдел или самостоятельно на сервере статистики (личном кабинете) и продолжается до окончания действия Тарифного плана за услугу Интернет. Дальнейшее списание за услугу IPTV происходит одновременно с Тарифом услуги Интернет.

7.7. Для авторизации на серверах IPTV Абонент использует реквизиты доступа (логин и пароль), которые Абонент получает при подключении услуги в абонентском отделе или самостоятельно на сервере статистики (личном кабинете). Абонент имеет право бесплатно протестировать услугу IPTV до конца календарного месяца с момента заведения реквизитов доступа.

8. Порядок подключения к сети интернет по технологии PON.

8.1. Описание технологии PON

Технология PON – это построенная на широкополосных сетях мультисервисного доступа технология, предоставляющая возможность организации услуг передачи данных, цифрового телевидения по одному оптическому волокну.

Технология PON предусматривает заведение оптоволоконного кабеля связи в помещение Абонента, гарантируя тем самым постоянную высокую скорость доступа в сеть интернет.

Для подключения клиентского оборудования (маршрутизатор, ПК) к распределенной оптической сети необходимо наличие оптического терминала PON (OpticalNetworkUnit или ONU).

Настройка терминала ONU для работы в оптической сети производится автоматически на стороне Исполнителя. Непосредственное подключение клиентского оборудования к сети Интернет осуществляется с использованием протокола PPPoE.

8.2. Техническая возможность подключения по технологии PON

Срок монтирования выделенной линии для Абонента может составлять до 22-х рабочих дней с момента оплаты и подписания Заявки (для физических лиц). В некоторых случаях, оговариваемых особо, срок подключения может быть более 22-х рабочих дней.

Подключение Абонентов от магистрального волоконно-оптического кабеля производится ответвлением оптического волокна, подключаемого далее к оптической распределительной коробке (далее ОРК), которые расположены в непосредственной близости от помещения Абонента. Кабель заводится в помещение Абонента (используется дгор-кабель). Главной особенностью данного решения является то, что ОРК имеют высокую степень защиты от окружающей среды (IP65).

Технические условия для стандартного подключения линий связи:
вне помещений:

- длина абонентской кабельной линии определяется расстоянием прокладки линии от оптической ОРК (PON) до места расположения (установки) оптической PON/FTTH розетки смонтированного на внутренней части ближайшей стены к опоре магистральной линии связи. Технологический запас оставляется в виде мотка/бухты с внутренней стороны подключаемого объекта абонента, рядом с узлом крепления кабеля, либо крепится вокруг оптического терминала изнутри, около места ввода кабеля.

внутри помещений:

- кабель «витая пара», монтаж и внутренняя разводка кабельных линий в помещении Абонента оплачивается отдельно в соответствии с Прейскурантом. Прокладка кабеля, размещение дополнительного оборудования, подключение электропитания должно быть согласовано Абонентом с собственником помещений или представляющей его компанией.

- интерфейс со стороны Абонента и точки присоединения – 100base-TXили 1000base-TX;

Зона ответственности исполнителя заканчивается на выходе оптического линейного терминала.

Гарантийный срок монтажных работ в помещении Абонента составляет 2 недели с момента монтирования выделенной линии.

После подключения Абонента и получения им услуг связи Абонент обязан не препятствовать дальнейшему развитию и расширению сетей исполнителя из помещения Абонента. Абонент обязуется использовать выделенную линию только по ее прямому назначению - для получения услуг связи, предоставляемых исполнителем (интернет, IPTV и т.д.). В случае обнаружения исполнителем факта использования Абонентом оборудования или линии связи Исполнителя в иных целях Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуг связи до полного устранения Абонентом за свой счет данного нарушения.

9. Порядок действий Абонента в преддверии грозы.

9.1. Информацию о возможности возникновения грозы Абонент получает самостоятельно.

9.2. При возможности возникновения грозы Абонент обязан заблаговременно:

- отключить UTP кабель (интернет-кабель, который заходит в помещение) от сетевой карты компьютера (роутера, беспроводной точки и пр.);
- отключить сетевой кабель питания от роутера, компьютера, телевизора;

- отключить телевизионный кабель от всех телевизоров/телевизионных приставок.

9.3. Нарушение пункта 9.2 ведёт к выводу из строя абонентского оборудования и оборудования Исполнителя. За выход из строя абонентского оборудования Исполнитель ответственности не несёт.

9.4. При нарушении пункта 9.2 Исполнитель в праве потребовать от Абонента компенсацию за вышедшее из строя оборудование Исполнителя.