

Правила оказания услуг связи по передаче данных ООО «ТВИПТЕЛ» физическим лицам

1. Общие положения.

Правила оказания услуг связи по передаче данных ООО «ТВИПТЕЛ» физическим лицам (далее – «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом «О связи» и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями. Услуги связи предоставляются Оператором в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и на основании лицензий. Реквизиты лицензий размещены на сайте tviptel.ru.

Телематические услуги связи	Лицензия № 167109	Выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	11.07.2018 г. – 11.07.2023 г.
Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей голосового вещания	Лицензия № 167110	Выдана Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	11.07.2018 г. – 11.07.2023 г.

- Договор** - Соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги, указанные в Договоре, вместе со всеми Приложениями, Изменениями, Дополнениями и Дополнительными соглашениями к нему.
- Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных Оператора.
- Услуги** – услуги, оказываемые с предоставлением доступа к сети передачи данных Оператора (телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, а также услуги, технологически неразрывно связанные с указанными услугами связи и повышающие их потребительскую ценность), описание которых приводится в Приложении № 2; в Услуги также входит резервирование ресурсов для Абонента (обслуживание линии связи, резервирование порта и ведение лицевого счета Абонента).
- Абонент** - физическое лицо, пользователь Услуг Оператора, заключивший Договор с Оператором.
- Абонентский интерфейс** – технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия.
- Абонентский терминал** – совокупность аппаратных и программных средств, применяемых Абонентом при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе.
- Тарифный план** – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной, либо несколькими Услугами.
- Тарифный план – безлимитный** – Тарифный план, в котором объем входящего и исходящего трафика за расчетный период неограничен, безлимитные тарифные планы отличаются только по скорости приема-передачи трафика на Абонентском интерфейсе.
- Тарифный план с предоплаченным трафиком** – Тарифный план, в котором учитывается объем входящего и исходящего трафика, скорость приема-передачи ограничена свободным, на момент пользования Услугой, каналом связи и технологией, по которой предоставляется Услуга.
- Абонентская плата** – предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода. Списывается с Лицевого счета Абонента, независимо от интенсивности пользования Абонентом Услугой (если иное не предусмотрено тарифным планом).
- Авторизация** – процесс анализа на сервере Оператора введенных Оператором Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услуги или войти в Личный кабинет.

Аутентификационные данные	–	уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Оператора или доступа к соответствующим Услугам.
Баланс лицевого счета	–	разность между суммой средств, внесенных на Лицевой счет, и суммой средств, списанных с Лицевого счета.
Бланк-заказ	-	неотъемлемая часть Договора, содержащая данные об Абоненте и заказываемых Услугах.
Личный кабинет	–	web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета, а также меню управления Услугой Интерактивного телевидения. Кроме того, на данной странице осуществляются оформление внесения изменений в Подписку Абонента на конкретные Услуги, Отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента.
Лицевой счет	–	электронный счет в биллинговой системе Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.
Отказ от Услуги	–	отказ по инициативе Абонента от исполнения условий Договора, путем подачи соответствующего заявления Оператору.
Подписка на Услугу	–	изменение по инициативе Абонента условий Договора путем осуществления действий, направленных на обеспечение возможности предоставления Абоненту Услуги на условиях соответствующего Приложения к настоящему Договору.
Разовые Услуги	-	услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи, предоставляемыми на основании настоящего Договора, и повышающие их потребительскую ценность.
Расчетный период	–	период оказания Услуг, равный одному месяцу (если иное не предусмотрено условиями предоставления отдельных услуг или Тарифными планами), в начале которого осуществляется списание денежных средств с Лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей, соответствующих выбранному Тарифному плану.
Сессия	-	очередное однократное непрерывное пользование Услугой.
Трафик	–	объем информации передаваемой по сети.

2. Предмет Договора.

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги на основании Лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций №№ 167109, 167109 и Договора, заключаемого в соответствии с действующим законодательством, а Абонент оплачивает оказываемые ему Услуги в полном объеме в соответствии с Тарифами и в сроки, установленные Договором и его Приложениями.

2.2. Описание Услуг и особенности их оказания определены в Приложении № 2, которые содержат информацию о составе Услуг, условиях и порядке их оказания, используемых абонентских интерфейсах, диапазоне значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого Абонент вправе выбрать и отразить в Договоре необходимые ему значения (в зависимости от выбранного Тарифного плана).

2.3. Обязанность по предоставлению оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, и абонентского терминала возлагается на Абонента, если иное не предусмотрено Договором.

3. Порядок заключения и внесения изменений в условия Договора.

3.1. Для заключения Договора потенциальный Абонент обращается к Оператору по телефону или по адресу, указанным на сайте Оператора tviptel.ru, а также по электронной почте. Абонент обязан предъявить паспорт и документ, подтверждающий право собственности или пользования помещением по адресу предоставления Услуг. При наличии технической возможности оказания Услуги на дату обращения с потенциальным Абонентом заключается Договор. Договор заключается для целей пользования Услугами для личных, семейных и иных не связанных с предпринимательской деятельностью нужд Абонента.

3.2. Заключением Договора, то есть полным и безоговорочным принятием Абонентом условий Договора и всех его Приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора, является подписание Абонентом Договора в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых передается Оператору, а другой – остается у Абонента.

3.3. После заключения Договора Абонент получает уникальный номер Лицевого счета и Аутентификационные данные для доступа к Личному кабинету. Действия, осуществляемые под Аутентификационными данными Абонента в Личном кабинете Абонента, признаются действиями Абонента.

3.4. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи имеют юридическую силу собственноручной подписи.

3.5. Заказ Разовых Услуг может быть осуществлен с использованием Личного кабинета. Информация о Разовых услугах и порядке их оплаты размещается Оператором на сайте Оператора или в рекламных материалах о данной Услуге. Предложение может доводиться до Абонента в качестве приглашения сделать оферту. Абонент, заказывая Разовые услуги путем ввода уникального кода идентификации, соглашается с условиями оказания Разовых услуг Оператором, выражает согласие получить данные услуги и их оплатить.

3.6. Действующая редакция Правил размещена на сайте Оператора по адресу: tviptel.ru.

4. Порядок оказания Услуг.

4.1. Не позднее 5-ти рабочих дней с момента заключения Договора Абонент обязан внести на Лицевой счет платежи за Услуги, предусмотренные в Бланке-заказе (Приложение №3).

4.2. Изменение Тарифного плана на Услуги производится Абонентом самостоятельно через личный кабинет, используя выданные ему при подключении, Аутентификационные данные (логин и пароль). Смена тарифного плана в сторону понижения производится с 01 числа следующего расчетного периода один раз в месяц. Смена тарифного плана в сторону повышения производится на следующий день после обращения.

4.3. Началом оказания Услуг является момент первой успешной Авторизации посредством использования данной Услуги.

4.4. Услуги оказываются при положительном Балансе лицевого счета. В случае если в определенный момент времени Баланс Лицевого счета принял отрицательное значение, Оператор приостанавливает оказание Услуг Абоненту. В этом случае оказание Услуг возобновляется после восстановления положительного Баланса лицевого счета.

4.5. При приостановлении оказания Услуги Абоненту доступ к Личному кабинету сохраняется.

4.6. Отказ от Услуги осуществляется путем подачи Абонентом заявления в письменной форме электронной почтой (отсканированное заявление), на e-mail: contact@tviptel.ru или лично. Прекращение оказания Услуги и взимания платы за Услугу осуществляется Оператором в течение 10 рабочих дней с момента получения соответствующего письменного заявления Абонента.

5. Права и обязанности Сторон.

5.1. Оператор имеет право:

5.1.1. Приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации, лицензиями или Договором и его Приложениями, в том числе нарушения сроков оплаты Абонентом Услуг, нарушения условий оказания услуги доступа к сети Интернет, до устранения нарушений, уведомив об этом Абонента.

5.1.2. Привлекать третьих лиц для выполнения в процессе оказания Услуг отдельных работ, юридических или фактических действий, в том числе организации подключения к Услуге, работ по техническому обслуживанию и др.. Ответственность за своевременное и качественное оказание Услуг несет непосредственно Оператор.

5.1.3. Предоставлять при необходимости информацию об Абоненте, в том числе его персональные данные, сторонним организациям, привлеченным Оператором для организации подключения к Услуге и последующего технического обслуживания Абонента.

5.1.4. В порядке, предусмотренном Правилами оказания услуг связи, изменять тарифы на Услуги.

5.1.5. Отказать Абоненту в информационно-справочном обслуживании при отрицательном Балансе на его лицевом счете.

5.1.6. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора, переданного Абоненту на ответственное хранение, в случае его повреждения по вине Абонента, а в случае невозврата оборудования Абонентом – полную оплату стоимости оборудования.

5.2. Оператор обязан:

5.2.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, лицензиями и условиями настоящего Договора и Приложений к настоящему Договору.

5.2.2. Своевременно зачислять авансовые платежи Абонента на Лицевой счет в соответствии с «Порядком расчетов» (Приложение № 1).

5.2.3. Информировать Абонента через сайт Оператора и/или в Личном кабинете Абонента об изменении тарифов на Услуги не менее чем за 10 (десять) дней до введения новых тарифов.

5.2.4. Соблюдать сроки и порядок устранения неисправности в сети связи Оператора, препятствующие пользованию Услугами, в соответствии с действующими техническими нормами и правилами.

5.2.5. Выполнять работы по эксплуатационно-техническому обслуживанию линий связи и иных сооружений связи, задействованных для оказания Абоненту Услуг в пределах зоны обслуживания, если иное не предусмотрено другими соглашениями (договорами), в том числе договорами с организациями, представляющими интересы собственников помещений. В случае перерывов связи в результате повреждений сооружений связи, возникших в зоне ответственности Абонента, работы по устранению таких повреждений могут быть выполнены по соглашению между Оператором и Абонентом за отдельную плату, при условии обеспечения Абонентом доступа к поврежденным сооружениям связи. Зоной обслуживания Оператора являются все сооружения связи, принадлежащие или переданные в пользование Оператору, до окончательного распределительного устройства.

5.2.6. Обеспечивать Абоненту круглосуточную информационно-техническую поддержку по телефону (496)561-62-22, через сайт tviptel.ru или по e-mail: contact@tviptel.ru. Объем информационно-технической поддержки ограничивается конкретными вопросами, связанными с оказанием Услуг и вопросами, касающимися настройки стандартного программного обеспечения.

5.2.7. Оказывать Абоненту Услуги 24 часа в сутки, за исключением перерывов, необходимых для планового ремонта, в случае действия обстоятельств непреодолимой силы, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и (или) настоящим Договором. Абонент может ознакомиться с графиками плановых ремонтов, проводимых на сети связи Оператора, на сайте Оператора tviptel.ru.

5.2.8. Не предоставлять сведения об Абоненте третьим лицам без его письменного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором.

5.3. Абонент имеет право:

5.3.1. Требовать устранения неисправностей в сети связи Оператора, препятствующих пользованию Услугами;

5.3.2. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг;

5.3.3. Производить предварительную оплату Услуг без ограничения по сумме;

5.3.4. Требовать уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в соответствии с п. 1, 2, 3 ст. 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных».

5.4. Абонент обязан:

5.4.1. Оплачивать Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Договором и Приложениями к нему;

5.4.2. Сообщать Оператору, в письменной форме электронной почтой (отсканированное заявление) на e-mail: contact@tviptel.ru или лично, в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства;

5.4.3. Поддерживать положительный Баланс Лицевого счета, оплачивая Услуги Оператора в порядке, предусмотренном настоящим Договором и Приложениями к нему;

5.4.4. Регулярно, не менее двух раз в месяц, проверять наличие уведомлений Оператора на сайте tviptel.ru и в Личном кабинете;

5.4.5. Пользоваться Услугами, соблюдая требования действующего законодательства Российской Федерации, а также условий, установленных Договором;

5.4.6. Использовать при подключении к сети Оператора пользовательское оборудование и программное обеспечение, соответствующее требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В случае, если оконечное оборудование Абонента не поддерживает скорость передачи данных по выбранному тарифному плану, при организации Интернет-соединения, скорость передачи данных может быть ниже, чем в выбранном тарифном плане.

5.4.7. Не передавать свои права по Договору третьим лицам;

5.4.8. Беспрепятственно допускать работников Оператора для подключения к Услуге, осмотра, ремонта и технического обслуживания абонентских устройств и других средств связи, используемых для оказания услуг связи, а также их демонтажа;

5.4.9. Абонент, не имеющий права владения и пользования помещением, в котором оказываются Услуги, гарантирует наличие согласия владельца и (или) собственника жилого помещения на оказание Услуг (включая Разовые услуги) по месту подключения Услуг, обеспечивает техническую готовность помещения для организации доступа к Услугам, самостоятельно несет перед владельцем и (или) собственником помещения ответственность за все осуществляемые в помещении в связи с подключением Услуг действия, в том числе несет все риски, связанные с взаимоотношениями с владельцем и (или) собственником жилого помещения по месту подключения Услуг.

5.4.10. Принимать меры по защите от несанкционированного доступа к Услуге через организованные Wi-Fi сети связи.

6. Порядок, сроки и форма расчетов за Услуги.

6.1. Стоимость Услуг и порядок их оплаты определяются в соответствии с порядком расчетов (Приложение №1) и по действующим тарифам Оператора.

6.2. Оказание Услуг производится Абонентом на основании 100% предварительной оплаты любым из способов, перечисленных на сайте Оператора по адресу: tviptel.ru.

7. Срок действия и порядок расторжения Договора.

7.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует неопределенный срок.

7.2. Расторжение Договора не освобождает Стороны от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение Договора.

7.3. Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора при условии погашения всех задолженностей перед Оператором и письменного уведомления Оператора, а Оператор обеспечивает отключение Абонента в течение 10 рабочих дней, начиная с даты регистрации письменного уведомления Абонента.

7.4. Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора в следующих случаях:

7.4.1. Неоплаты Абонентом Услуг в течение 6 месяцев (т.е. в случае, если Баланс Лицевого счета на протяжении 6 месяцев был нулевой, отрицательный или недостаточный для оплаты Услуг);

7.4.2. Предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

7.4.3. Предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

7.4.4. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей; а так же других случаях, противоречащих Договору.

7.5. При расторжении Договора все Аутентификационные данные Абонента удаляются.

8. Ответственность Сторон.

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.2. Оператор не несет ответственность:
- 8.2.1. За снижение качества оказываемых Абоненту Услуг, если это вызвано неисправностями той части абонентской линии (или абонентской распределительной системы), которая находится в помещении Абонента;
 - 8.2.2. За последствия утраты и/или передачи Абонентом своих идентификационных сведений третьим лицам;
 - 8.2.3. За перерывы в предоставлении Услуги по причине сбоя программного обеспечения или неисправности персонального компьютера, пользовательского оборудования, принадлежащих Абоненту;
 - 8.2.4. За перерывы в предоставлении Услуги, связанные с плановыми работами: заменой оборудования связи, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, при условии предварительного размещения соответствующей информации на сайте Оператора tviptel.ru не менее чем за 1(один) день до начала проведения работ;
 - 8.2.5. За функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть «Интернет». Зона ответственности Оператора ограничивается оборудованием и/или сетью связи Оператора.
 - 8.2.6. За содержание информации, передаваемой Абонентом по сетям электросвязи.
- 8.3. Абонент несет ответственность перед Оператором за нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала, в том числе переданного Оператором Абоненту на ответственное хранение.
- 8.4. Абонент полностью ответственен за сохранность своих настроек для доступа, за все обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место при введении Аутентификационных данных Абонента, за убытки, связанные с несанкционированным использованием канала доступа Абонента третьими лицами.
- 8.5. Абонент несет ответственность за повреждения абонентских линий в результате самостоятельных действий по установке пользовательского оборудования.

9. Урегулирование споров.

- 9.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами.
- 9.2. Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, при этом Абонент обязан соблюдать претензионный порядок, предусмотренный действующим законодательством Российской Федерации.

10. Прочие условия.

- 10.1. Настоящий Договор отменяет все предыдущие договоренности по соответствующему предмету между Сторонами, письменные и/или устные, если таковые были достигнуты ранее по тому же предмету.
- 10.2. Заключением Договора Абонент подтверждает, что до заключения Договора ознакомлен с содержанием Правил оказания телематических услуг связи, Правил оказания услуг связи по передаче данных, настоящих Правил, с Положением об обработке и защите персональных данных клиентов «ТВИРТЕЛ», а также ознакомлен и согласен с содержанием условий Договора. Действующие документы, перечисленные в настоящем пункте, размещены на сайте Оператора по адресу: tviptel.ru.
- 10.3. Общие прочие условия:
- 10.3.1. Качество обслуживания в сети передачи данных Оператора определяется классом обслуживания «Приемлемый» в соответствии с руководящим документом отрасли «Связь» РД 45.128-2000 «Сети и службы передачи данных»;
 - 10.3.2. Извещения, претензии, запросы и другие официальные материалы передаются Абонентом Оператору в письменной форме, если иное не предусмотрено настоящим Договором.
- 10.4. Особые условия для Абонентов, Услуги которым предоставляются в многоквартирных домах с использованием общего имущества собственников многоквартирного дома:
- 10.4.1. Абонент обязуется в течение 20 рабочих дней с момента заключения настоящего Договора обеспечить Оператору возможность использования общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу подключения Абонента, в целях к сети передачи данных Оператора оказания Услуги связи;
 - 10.4.2. В рамках выполнения своих обязательств по настоящему Договору Оператор обеспечивает эксплуатацию всех технических средств, с помощью которых пользовательское оборудование подключено к узлу связи сети передачи данных. Абонент, в свою очередь, в полном размере оплачивает Услуги связи, путем оплаты стоимости предоставления в пользование абонентской линии, а также иных Услуг, предусмотренных настоящим Договором и предоставляемых ему с помощью указанных выше технических средств.

10.4.3. Абонент дает согласие на размещение линейно-кабельных сооружений и оборудования ООО «ТВИПТЕЛ» на территории общедомовой собственности.

11. Адрес и реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «ТЕЛЕВИДЕНИЕ, ИНТЕРНЕТ, ТЕЛЕФОН» - ООО «ТВИПТЕЛ»

Сайт Оператора в сети Интернет: tviptel.ru.

Юридический адрес: 141143, Московская область, Щёлковский район, п. Новый городок, д. 17

ИНН 5050133319.