

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРЕОЛ

1. Термины.....	1
2. Общие положения.....	2
3. Услуги ОРЕОЛ, порядок их предоставления.....	2
4. Договор на оказание услуг ОРЕОЛ. Изменение состава услуг.....	3
5. Порядок подключения к сети Оператора. Цифровое оборудование. Ремонт абонентской кабельной разводки.....	3
6. Обязанности и права Оператора.....	5
7. Обязанности и права Абонента.....	5
8. Платежи за услуги и работы, расчеты с абонентами.....	6
9. Рассмотрение заявлений и претензий.....	7
10. Ответственность сторон и ее ограничения.....	7

1. ТЕРМИНЫ

1.1. Указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах ООО ПКФ “ОРЕОЛ” (далее по тексту – Оператор), регламентирующих правоотношения между Оператором и абонентами, а также в Договорах на оказание услуг ОРЕОЛ:

Абонент – физическое лицо, заключившее Договор на оказание услуг ОРЕОЛ с Оператором и пользующееся его услугами на условиях, определенных Договором.

Абонентская кабельная разводка (Абонентская разводка, Квартирная кабельная разводка или Абонентская распределительная система) – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении Абонента от оконечного оборудования Абонента до оборудования сети Оператора. Для организации абонентской разводки может быть использован коаксиальный кабель.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая средства связи для распространения программ телерадиовещания (далее по тексту – сеть связи телерадиовещания) через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.

Договор – Договор на оказание услуг ОРЕОЛ.

Дополнительное соглашение – Дополнительное соглашение на предоставление цифровых услуг к Договору на оказание услуг ОРЕОЛ.

Зона обслуживания – территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг.

Оборудование оконечное пользовательское (абонентские устройства, аппаратура Абонента) – имеющаяся у Абонента теле-, радио-, видеоаппаратура и другие технические средства.

Оборудование – технические средства, удовлетворяющие техническим требованиям Оператора, позволяющие Абоненту получать цифровые услуги: телевизор, ресивер, карта или телевизор с цифровым тюнером стандарта DVB-C MPEG-4, САМ модуль, карта.

Основная услуга – услуга связи для целей телерадиовещания (базовый пакет телепрограмм).

Карта доступа (карта) – микропроцессорное устройство, индивидуальный ключ с уникальным номером, совместимый с Оборудованием, изготовленный для Оператора и являющийся неотъемлемой частью СУД.

Подключение к сети – подключение абонентской кабельной разводки к сети Оператора с целью получения услуг ОРЕОЛ.

Подписка – один или несколько Цифровых пакетов, выбираемых Абонентом.

Публичный показ – любой показ или сообщение передач, транслируемых (ретранслируемых) в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.

Расчетный период (период) – временной промежуток, равный одному календарному месяцу, в течение которого Абоненту предоставлялись (должны быть предоставлены) услуги, за получение которых рассчитывается сумма платежа/подписки, подлежащая уплате Абонентом.

Ресивер – цифровой кабельный DVB-C MPEG-4 ресивер с поддержкой СУД.

САМ модуль – CI (CI+) модуль с поддержкой СУД, предназначенный для получения Цифровых услуг (совместно с картой), устанавливаемый в телевизор с цифровым тюнером стандарта DVB-C MPEG-4.

Сайт Оператора – страница в сети Интернет, находящаяся по адресу: www.oreol.tv.

Сеть Оператора (сеть) – совокупность технических средств, посредством которых Оператор предоставляет Абоненту комплекс услуг связи для целей телерадиовещания.

Стоимость подписки – абонентская плата за выбранный Абонентом набор Цифровых пакетов.

СУД – система условного доступа DRE CRYPT, используемая в сети Оператора для осуществления доступа Абонента к Цифровым услугам.

Наряд-заказ – документ (бланк строгой отчетности), фиксирующий виды и стоимость работ, выполняемых Оператором, а также перечень и стоимость материалов и оборудования, реализуемых Абоненту.

Прейскурант – перечень цен на работы и услуги, оказываемые Оператором Абоненту.

Услуги ОРЕОЛ (услуги) – услуги, оказываемые Оператором Абоненту на основании настоящих Правил и Договора на оказание услуг ОРЕОЛ: услуги связи для целей телерадиовещания, услуги платного цифрового телевидения, прочие услуги.

Цифровой кошелёк – условный термин, используемый для описания процедуры движения денежных средств Абонента при оплате Цифровых услуг.

Цифровой пакет – сформированный Оператором набор цифровых телевизионных каналов, содержащий от одного до нескольких десятков цифровых телевизионных каналов, транслируемых в сети Оператора.

Цифровые услуги (услуги платного цифрового телевидения) – услуги по предоставлению Абоненту возможности просмотра цифровых телевизионных каналов, транслируемых в сети Оператора.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях урегулирования правоотношений между абонентами и Оператором по поводу оказания услуг ОРЕОЛ. Правила содержат условия и положения, обязательные для всех участников отношений, возникающих при заключении и исполнении Договоров.

Настоящие Правила, все приложения к ним, а также иные локальные акты Оператора, регламентирующие порядок и условия предоставления услуг ОРЕОЛ (регламенты), образуют единую систему правил оказания услуг. В случае разночтения норм, содержащихся в иных локальных актах Оператора, включая условия предоставления отдельных услуг, и в настоящих Правилах, последние имеют преимущество, если только иное прямо не указано в таких локальных актах.

2.2. При предоставлении услуг связи для целей телерадиовещания Оператор действует на основании Лицензии РОСКОНАДЗОР на предоставление услуг связи для целей кабельного вещания № 137949, действующей с 15 марта 2016 года, “Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания”, утверждённых Постановлением Правительства РФ №785 от 22.12.2006 года, предоставляет абонентам услуги ОРЕОЛ и выполняет все необходимые в этой связи работы. Для оказания услуг, выполнения работ, осуществления справочно-информационного обслуживания, Оператор может привлекать сторонние организации.

2.3. В целях исполнения заключённых с абонентами Договоров, включая осуществление расчётов за услуги, рассмотрение претензий абонентов, Оператор осуществляет обработку персональных данных. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставленных абонентами. К таким сведениям относятся информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой может нанести вред чести, достоинству, деловой репутации, доброму имени, иным нематериальным благам и имущественным интересам. Оператор в соответствии с пп.3) ст.3, пп.2) и пп.5) п.2 ст.6 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 года “О персональных данных” осуществляет обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) персональных данных абонентов в объеме и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики пользования абонентами услугами (без персональной идентификации конкретных абонентов). При необходимости использования данных абонента (например, фамилии, имени, отчества) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в иных маркетинговых целях, Оператор обязан предварительно публично (в рекламных материалах, на сайте www.oreol.tv, либо иным доступным абонентам образом) уведомить абонентов о таком использовании.

3. УСЛУГИ ОРЕОЛ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1. Оператор предоставляет абонентам следующие услуги:

- услуги связи для целей телерадиовещания (доступ к сети связи, предоставление в постоянное пользование абонентской линии, доставка сигналов программ телерадиовещания до пользовательского (оконечного) оборудования;
- услуги платного цифрового телевидения;
- прочие работы/услуги, согласно прейскуранту.

3.1.1. Услуги связи для целей телерадиовещания предоставляются на основании заключенного с Абонентом Договора на оказание услуг связи.

3.1.2. Цифровые услуги предоставляются на основании заключенного с Абонентом Дополнительного соглашения к Договору на оказание услуг связи при условии подключения Основной услуги. Подписавшись на услуги платного цифрового телевидения, Абонент получает возможность просмотра пакетов телеканалов условного доступа (т.е. телеканалов, за право просмотра которых Абонент уплачивает установленную абонентскую плату, и их получение возможно только посредством специального декодирующего оборудования – Ресиверов и САМ модулей, снабженных картами доступа). Сигналы телеканалов транслируются в цифровом качестве.

Предоставление услуг ОРЕОЛ определяется наличием технической возможности предоставления услуг, наличием соответствующего пользовательского (оконечного) оборудования у Абонента, а также отсутствием задолженности у Абонента перед Оператором.

3.2. Возможность предоставления услуг ОРЕОЛ, в том числе цифровых услуг, технологически неразрывно связана с доступом к сети связи и предоставлением абоненту абонентской линии в постоянное пользование, поэтому техническая поддержка абонентской линии предоставляется Оператором всем абонентам, подключенным к сети связи, независимо от видов или количества заказанных Абонентом услуг.

3.3. Предоставление услуг ОРЕОЛ начинается с первого рабочего дня, следующего за днём оплаты стоимости подключения к сети Оператора. Абонентская линия предоставляется Абоненту в постоянное пользование сразу же после подключения к сети ОРЕОЛ. В рамках предоставления Абоненту в постоянное пользование абонентской линии Оператор осуществляет техническую поддержку данной абонентской линии.

3.4. Предоставление услуг ОРЕОЛ может быть приостановлено в случаях и в порядке, предусмотренных Договором и настоящими Правилами.

3.5. Оказание услуг/ услуги связи для целей телерадиовещания может быть приостановлено Оператором в одностороннем порядке при нарушении Абонентом договорных обязательств, в том числе в случае:

- наличия задолженности у Абонента перед Оператором;
- осуществления Абонентом посредством услуги деятельности, противоречащей нормам действующего законодательства и/или условиям настоящих Правил и Договора;
- возникновения иных обстоятельств, предусмотренных настоящими Правилами.

Приостановление услуг/ услуг связи для целей телерадиовещания может происходить по усмотрению Оператора с любой даты расчетного периода. В случае приостановления услуги после начала расчетного периода абонентская плата за этот период взимается в полном размере.

При условии подачи Абонентом письменного заявления о приостановке пользования услугами связи для целей телерадиовещания, приостановление услуг может происходить по желанию Абонента с любой даты расчетного периода, но не ранее двух рабочих дней со дня подачи письменного заявления. В случае приостановления услуги после начала расчетного периода абонентская плата за этот период взимается в полном размере.

В том случае, если на момент подачи письменного заявления о приостановке пользования услугами связи для целей телерадиовещания у Абонента имеется задолженность за услуги, Оператор вправе требовать её погашения.

Для возобновления оказания услуг Абонент обязан оплатить задолженность (если таковая имеется), осуществить иные платежи, предусмотренные прейскурантом.

3.6. Предоставление Цифровых услуг Абоненту может быть приостановлено в следующих случаях:

- при недостатке денежных средств в Цифровом кошельке на момент списания стоимости подписки за оплачиваемый период;
- при отключении Абонента от Основной услуги;
- при возникновении иных обстоятельств, предусмотренных Дополнительным Соглашением и Правилами.

Возобновление предоставления Цифровых услуг производится в течение 2 (двух) рабочих дней с момента внесения в Цифровой кошелек денежных средств, достаточных для оплаты не менее одного периода ранее выбранной Подписки.

4. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОРЕОЛ. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

4.1. Договор может заключаться с любым потенциальным абонентом. Договор содержит положения, применимые ко всем видам услуг ОРЕОЛ. Существенные условия, включая стоимость услуги, ее наименование, технические характеристики (там, где это применимо) и иные особенности оказания конкретной услуги, определяются тарифами и условиями ее оказания.

4.2. Абонент обязан проверить правильность заполнения бланка Договора, который регистрируется Оператором. Заключая Договор, Абонент тем самым выражает согласие на получение рекламных материалов от Оператора, на получение по сетям связи сообщений от Оператора, обработку персональных данных Оператором и привлеченными третьими лицами в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления информационного обслуживания и расчетов по Договору.

4.3. Граждане, совместно проживающие в коммунальных квартирах, заключают с Оператором индивидуальные Договоры.

4.4. О необходимости изменения текста Договора путем заключения Договора в новой редакции Оператор уведомляет Абонента любым способом, по своему усмотрению, а именно: посредством размещения уведомления на сайте, отправления сообщений по сетям связи, посредством электронной почты, по телефону, в местах работы с абонентами и т.д.

Заключение Договора в новой редакции производится путем осуществления конклюдентных действий: Договор размещается на сайте Оператора www.oreol.tv. Абонент вправе отказаться от принятия указанных изменений путем направления Оператору соответствующего письменного заявления в срок, указанный Оператором для такого отказа. В случае отсутствия письменного заявления Абонента об отказе от заключения Договора в новой редакции и продолжения Абонентом пользования услугами Оператора после даты, установленной для направления заявления об отказе от заключения Договора в новой редакции, такой Договор считается заключенным с соблюдением письменной формы.

4.5. Договор прекращает свое действие по основаниям, предусмотренным законом.

Абонент вправе в любое время расторгнуть Договор (в том числе и при несогласии с изменениями в предоставлении услуг, принятыми Оператором). В этом случае Договор считается расторгнутым с даты регистрации Оператором письменного заявления Абонента о расторжении Договора. Абонентская плата за расчетный период, в котором происходит расторжение Договора, рассчитывается пропорционально количеству дней расчетного периода, до момента расторжения Договора.

При изменении адреса обслуживания (выбытии или переезде Абонента на новое место жительства/местонахождение), Договор считается расторгнутым с момента, когда Оператору поступили сведения от Абонента об изменении адреса обслуживания. С таким Абонентом, при наличии технической возможности и желания Абонента, может быть заключен новый Договор по новому адресу обслуживания, в порядке, установленном настоящими Правилами.

Оператор вправе расторгнуть Договор в случае систематического нарушения Абонентом условий Договора.

5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА. ЦИФРОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ. РЕМОНТ АБОНЕНТСКОЙ КАБЕЛЬНОЙ РАЗВОДКИ.

5.1. Подключение к сети Оператора производится в сроки, согласованные при заключении Договора между Оператором и Абонентом.

5.2. В целях предоставления услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению пользовательского (оконечного) оборудования Абонента. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж абонентской кабельной разводки и установку необходимого количества розеток. По желанию Абонента Оператор может разработать индивидуальный проект абонентской кабельной разводки. Объем производимых работ и используемые при этом материалы и оборудование (кабель, разъемы, розетки и т.п.) отражаются в Наряд-заказе. Указанные работы производятся после их оплаты.

5.2.1. В случае, если по желанию Абонента к сети Оператора подключается существующая у Абонента разводка (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения абонентской кабельной разводки к сети Оператора.

5.3. Если для получения услуг ОРЕОЛ требуется дополнительное оборудование, то его установка, настройка и соответствующая настройка пользовательского (оконечного) оборудования Абонента производится техническими специалистами Оператора в соответствии с тарифами на услуги и работы Оператора.

5.4. Доступ к цифровым услугам осуществляется посредством специального декодирующего оборудования – Ресиверов или САМ модулей, снабженных Картами. Ресиверы и САМ модули приобретаются абонентами за отдельную плату. Карта является собственностью Оператора и при оказании Цифровых услуг предоставляется Абоненту в пользование.

5.5. Карты доступа предназначены для получения абонентами услуг платного цифрового телевидения ОРЕОЛ и являются неотъемлемой частью системы авторизации Оператора, при помощи которой Оператор управляет системой доступа к услугам. Прием и просмотр программ платного цифрового телевидения возможен только при наличии Карты доступа, установленной в САМ модуле или Ресивере Абонента.

Карта доступа изготавливается и программируется специально для ООО ПКФ “ОРЕОЛ” и не может работать в сетях других операторов связи.

5.5.1. Лицевая сторона Карты доступа содержит:

- товарный знак DRE CRYPT (компании, производящей Карты доступа специально для ООО ПКФ “ОРЕОЛ”);
- надписи **OREOL.TV**, **”ЦИФРОВОЙ”**.

На обратной стороне Карты доступа находится:

- встроенный чип;
- логотип ОРЕОЛ;
- значок (стрелку) – указатель направления в котором Карта доступа вставляется в САМ модуль или Ресивер;
- телефон службы техподдержки Оператора;
- краткая информация для абонентов;
- 12-значный индивидуальный номер карты доступа, который может быть запрошен у Абонента;
- штрих-код.

5.5.2. Карта доступа является собственностью Оператора, который в целях защиты услуг от нелегального использования (взлома карт доступа), вправе отказать в выдаче карты в случаях частой замены/получения карты доступа, в порядке и на условиях, определенных регламентами Оператора. Замена карты доступа, поврежденной или утерянной Абонентом, производится за плату в размере, установленном тарифами Оператора.

5.5.3. Если в квартире у Абонента к сети Оператора подключено несколько комплектов Оборудования, то на каждом из них Абонент может получить доступ к разным Цифровым пакетам, используя основную и дополнительные Карты. Абонент формирует Цифровые пакеты на дополнительных Картах в любом сочетании из Цифровых пакетов, доступных по основной Карте. Абоненту может быть предоставлено до трех дополнительных карт.

5.5.4. Абонент обязан вернуть Карту доступа Оператору при прекращении пользования услугами платного цифрового телевидения (вне зависимости от оснований) на срок свыше 3-х месяцев, при расторжении Дополнительного соглашения и(или) Договора, в случаях необходимости замены Карты – в месячный срок с момента такого требования или возникших обстоятельств.

5.6. Абонент обязан соблюдать меры электробезопасности при использовании аппаратуры, в том числе, обеспечить при подключении аппаратуры/оборудования к сети электропитания заземление или зануление. Несоблюдение указанных мер увеличивает опасность воздействия электростатического и переменного электромагнитного поля на здоровье, может привести к ухудшению качества связи, а также к поломке аппаратуры/оборудования.

5.7. В течение гарантийного срока, составляющего 30 (тридцать) календарных дней с момента подписания наряд-заказа, гарантийные работы на смонтированной Оператором абонентской кабельной разводке производятся за счет Оператора.

5.7.1. Оператор освобождается от обязанности осуществлять гарантийное обслуживание абонентской разводки, если неисправность возникла:

- в результате механического повреждения элементов абонентской разводки;
- вследствие самостоятельного изменения Абонентом квартирной кабельной разводки;
- в результате подключения к абонентской разводке устройств, не предназначенных для получения услуг;
- по причине отключения и/или сбоя электропитания на территории Абонента;
- в случае повреждения абонентской разводки (оборудования) в результате пожара, затопления, стихийного бедствия, хищения и/или умышленного повреждения;
- в случае несоблюдения Абонентом мер электробезопасности (п.5.6. настоящих Правил).

5.8. Оборудование надлежащего качества, приобретенное у Оператора для получения доступа к цифровым услугам, является технически сложным товаром и возврату от абонентов или обмену не подлежит (Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998 года).

Если при нормальной эксплуатации оборудования, приобретенного у Оператора, в течение гарантийного срока обнаружатся дефекты в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, Оператор после проведения экспертизы оборудования, по своему усмотрению отремонтирует или заменит оборудование/комплектующие.

Данная гарантия не распространяется на неисправности, возникшие в результате нормального износа оборудования, а также неправильного обращения с ним, включая, но не ограничиваясь, использование оборудования не по назначению и с нарушением руководства пользователя. В частности, данная гарантия не распространяется на:

- дефекты, возникшие в результате воздействия молнии, воды, огня, военных действий, общественных беспорядков или иных причин, относящихся к разряду форс-мажорных;
- оборудование, на котором этикетка с серийным номером повреждена, испачкана, отсутствует, либо нечитаема;
- дефекты или повреждения, возникшие в результате неправильной транспортировки/перегрузки или физического воздействия;
- оборудование, которое продолжало эксплуатироваться с неустранимыми недостатками (неисправностями), либо неисправности в котором возникли вследствие технического обслуживания или ремонта лицами или организациями, неуполномоченными Оператором;
- внешние дефекты, возникшие в процессе эксплуатации оборудования;
- неисправности, возникшие в результате установки дополнительных компонентов, модификации оборудования или установленного на нем программного обеспечения, ремонта оборудования лицами, не уполномоченными Оператором;
- неисправности, возникшие в результате использования комплектующих либо аксессуаров, которые не являются изготовленными специально для данного оборудования;
- оборудование с поврежденной пломбой.

5.9. Оператор ни при каких условиях не несет ответственности за какие-либо особые, случайные, штрафные или косвенные убытки Абонента любого рода и характера, включая, без ограничений, упущенную выгоду, потерю дохода или прибыли,

повреждения имущества и претензии к Абоненту со стороны любого третьего лица, связанные с использованием оборудования.

5.10. Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся Оператором по действующим на этот момент расценкам. Прием заявок на проведение ремонтных работ производится по телефонам +7(81371) 312-54 и 7(901) 312-54-01 ежедневно. Время выезда специалистов и проведения ремонта определяется по согласованию с Абонентом.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА

6.1. Оператор принимает на себя следующие обязательства:

- обеспечивать качественное оказание услуг ОРЕОЛ абонентам в установленные сроки, за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ - технических перерывов. В рамках оказания услуг связи для целей телерадиовещания обеспечить доставку до пользовательского (оконечного) оборудования сигналов телепрограмм, соответствующих технологическим параметрам, установленным в договоре с вещателем;
- заранее оповещать **Абонента** о плановых изменениях в режиме трансляции телевизионных и звуковых программ в сети Оператора, связанных с регламентными работами и т.д.;
- осуществлять гарантийное обслуживание абонентской кабельной разводки и оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора;
- производить ремонтные работы абонентской кабельной разводки и оборудования, приобретенного у Оператора и установленного специалистами Оператора, по заявкам абонентов. Ремонт САМ модуля не предусмотрен;
- извещать абонентов об изменении тарифов на услуги не менее чем за 10 рабочих дней до введения новых тарифов, информировать абонентов о предоставляемых услугах и пунктах приема платежей на сайте **www.oreol.tv**, в местах работы с абонентами, по телефонам **+7 (81371) 312-54** и **+7 (901) 312-54-01**;
- выполнять по заявке абонентов услуги/работы в соответствии с Прейскурантом, Договором и Правилами.

6.2. Оператор имеет право:

- в одностороннем порядке изменять перечень, виды, состав и наименование услуг (пакетов услуг), а также тарифы на оказываемые услуги, порядок и форму оплаты услуг в порядке, предусмотренном действующим законодательством и Правилами;
- приостанавливать или прекращать оказание услуг Абоненту в полном объеме или частично при нарушении Абонентом своих обязательств, в том числе порядка и сроков оплаты, уведомив об этом Абонента. Внесенные Абонентом платежи за месяц, в котором произошло приостановление или прекращение оказания услуг, не компенсируются;
- требовать погашения задолженности, имеющейся у Абонента перед Оператором на момент расторжения Договора;
- приостанавливать предоставление услуг для проведения профилактических (регламентных) работ (технологические перерывы), но не чаще одного раза в месяц в рабочие дни и не более чем на восемь часов;
- отказать Абоненту в доступе к сети Оператора в том случае, если принадлежащая ему абонентская распределительная система не соответствует установленным требованиям;
- без предупреждения отключить незаконно подключенную к сети Оператора абонентскую распределительную систему, кабель или устройство. При этом Оператор вправе предпринять все исчерпывающие меры по привлечению лиц, виновных в незаконном подключении, к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ с возмещением Оператору затрат по выполнению отключения;
- самостоятельно формировать частотный план для доставки сигналов телевизионных каналов и порядок их расстановки в сети Оператора;
- отказать в выдаче/замены карты доступа в случаях, определенных настоящими Правилами;
- потребовать возврата карты доступа, выданной Абоненту, если период непредоставления услуг платного цифрового телевидения Абоненту (вне зависимости от оснований) составил более трех месяцев;
- передавать полномочия по исполнению настоящего Договора третьим лицам;
- в соответствии с пп.3) ст.3, пп.2) и пп.5) п.2 ст.6 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 года "О персональных данных" осуществлять обработку персональных данных абонентов в целях исполнения Договора;
- расторгнуть Договор в одностороннем порядке при систематическом нарушении Абонентом условий Договора или положений настоящих Правил.

7. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТА

7.1. Абонент обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил и Договора;
- своевременно и полностью оплачивать оказываемые ему услуги/работы;
- содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся у Абонента;
- обеспечивать доступ представителей Оператора (при предъявлении ими удостоверения) в помещение для подключения, установки, осмотра, ремонта, технического обслуживания абонентской кабельной разводки, оборудования;
- обеспечить подключение абонентской распределительной системы к сети Оператора. При отключении абонентской распределительной системы от сети Оператора прекращается техническая возможность предоставления услуг ОРЕОЛ;
- вернуть Карту Оператору при прекращении пользования Цифровыми услугами (вне зависимости от оснований) на срок более 3 (трех) месяцев, при расторжении Дополнительного соглашения и(или) Договора, в случаях необходимости замены Карты - в месячный срок с момента такого требования или возникших обстоятельств;
- соблюдать следующие меры безопасности при хранении и использовании Карты:
 - не сгибать Карту;
 - без необходимости не вынимать Карту из Ресивера или САМ модуля;

- не оставлять Карту вблизи источников открытого огня;
- не допускать попадания влаги на Карту;
- не производить модификацию Карты;
- препятствовать созданию условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам ОРЕОЛ третьим лицам;
- в срок, не превышающий 60 дней, уведомлять Оператора о смене места жительства, изменении паспортных данных, изменении номера телефона, сдаче в аренду помещений Абонента и других изменениях.

7.2. Абонент имеет право:

- в случае несоответствия качества телевизионного сигнала на абонентском отводе стандартам и нормам, действующим в РФ, вызвать представителей Оператора, оформив заявку;
- получать достоверную и исчерпывающую информацию об услугах Ореол;
- вносить предложения и замечания по улучшению качества услуг Ореол;
- приостановить получение всех или части услуг/работ по своему усмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Договором;
- предъявить Оператору претензию относительно качества и объема услуг в порядке и в сроки, предусмотренные ст.55 Федерального закона “О связи” № 126-ФЗ от 07.07.2003 года;
- требовать устранения неполадок или сбоев в предоставлении услуг/работ Оператора в сроки, установленные тарифами на услуги и работы, настоящими Правилами;
- изменять состав Цифровых пакетов в Подписке на следующий период. Изменение возможно не чаще одного раза в месяц. Заявление на изменение необходимо подать не позднее 2 (двух) рабочих дней до окончания текущей подписки.
- приостановить получение Цифровых услуг на срок не более 3(трех) месяцев.

7.3. Абоненту запрещается:

- использовать оборудование/услуги в целях публичного показа, для создания условий (возможности) и/или предоставления доступа к услугам ОРЕОЛ третьим лицам, а также в иных целях, запрещенных или ограниченных действующим законодательством РФ;
- передавать карты доступа третьим лицам, копировать данные, хранящиеся в памяти карты, либо иным образом несанкционированно использовать карту;
- ретранслировать, воспроизводить (копировать) или использовать иным образом теле- и радиовещательные программы, кроме случаев некоммерческого использования в личных целях Абонента;
- осуществлять попытки самостоятельного доступа к кодированным телевизионным каналам или передавать оборудование третьим лицам с этой целью;
- препятствовать устранению неисправностей и работе сервисных служб Оператора;
- подключать к сети аппаратуру и устройства, не предназначенные для получения услуг ОРЕОЛ;
- несанкционированное подключение к сети Оператора. Несанкционированное использование сети Оператора, ее повреждение или порча, равно как несанкционированное использование карт доступа влекут ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ;
- уступать или передавать третьему лицу права и обязанности по Договору, в том числе право пользования Картой, без письменного согласия Оператора.

8. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ И РАБОТЫ, РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ

8.1. Расчёты за оказываемые услуги и выполняемые работы производятся в порядке и размерах, предусмотренных действующими тарифами на услуги и работы Оператора и в сроки, определенные Договором и Правилами. В случае необходимости выполнения Оператором услуг/работ, не предусмотренных прейскурантом, стоимость услуг/работ определяются согласно сметам, составленным Оператором до начала услуг/работ.

8.2. Для оплаты услуг Оператора применяется абонентская система оплаты, если иное не определено видом услуги. Расчётный период составляет один месяц.

8.3. Оплата Абонентом услуг ОРЕОЛ осуществляется путём внесения наличных и (или) безналичных денежных средств в пунктах приёма платежей.

8.3.1. Оплата услуг связи для целей телерадиовещания осуществляется ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за оплачиваемым.

8.3.2. Цифровые услуги предоставляются Абоненту при условии своевременной оплаты Основной услуги. Оплата Абонентом Цифровых услуг осуществляется путем внесения авансовых платежей в Цифровой кошелек. Списание Стоимости подписки с Цифрового кошелька производится в текущем периоде в соответствии со стоимостью выбранных Цифровых пакетов и количеством полученных Карт. Для обеспечения непрерывности предоставления Цифровых услуг необходимо, чтобы за 2 (два) рабочих дня до окончания текущей Подписки в Цифровом кошельке находилась сумма, достаточная для оплаты Стоимости подписки на следующий период.

8.4. Оплата прочих услуг/работ производится в порядке предоплаты путем внесения наличных и (или) безналичных денежных средств в пунктах приёма платежей. Для приема наличных платежей за работы, выполненные согласно Прейскуранту в помещении Абонента, Оператор использует Наряд-заказ. Платеж за работы осуществляется в момент оформления Наряд-заказа.

8.5. Абонент может произвести предоплату по Договору на срок до 12 месяцев. В случае повышения тарифов перерасчёт за предварительно оплаченный период не производится.

8.6. В случае взимания с плательщика комиссии за приём платежа, Абонент несёт бремя расходов за услуги организаций, принимающих платежи Абонента по Договору.

8.7. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи для целей телерадиовещания согласно п.8.3.1. настоящих Правил Абонент уплачивает Оператору неустойку в размере 25 процентов стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объёме или несвоевременно оплаченных услуг за каждый месяц просрочки. Неустойка начисляется единовременно и ежемесячно 1-го числа, начиная со второго месяца, следующего за неоплаченным или оплаченным не в полном объёме.

8.8. В случае образования сумм неустойки и задолженности поступающие от Абонента платежи в первую очередь зачитываются в счет основной задолженности, неустойки до их полного погашения, и только после этого оставшаяся сумма зачитывается в уплату текущих платежей.

8.9. Оператор вправе, при условии уведомления Абонента, приостановить оказание услуг при нарушении Абонентом порядка и сроков оплаты услуг связи для целей телерадиовещания (п. 3.5 и п.3.6 настоящих Правил).

8.10. После погашения Абонентом задолженности за услуги связи для целей телерадиовещания Оператор обязуется возобновить оказание Абоненту услуг в срок не более 3 (трех) рабочих дней, при условии оплаты Абонентом работ по восстановлению абонентской линии.

8.11. Возобновление предоставления Цифровых услуг производится в течение 2 (двух) рабочих дней с момента внесения в Цифровой кошелек денежных средств, достаточных для оплаты не менее одного периода ранее выбранной Подписки.

9. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по оказанию услуг, выполнению работ, Абонент вправе предъявить Оператору обоснованную претензию. Претензия может быть предъявлена Абонентом в письменном виде или по факсу +7(81371) 312-54.

9.2. Претензия подлежит регистрации Оператором не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

9.3. Абонент должен незамедлительно уведомить Оператора (путем направления заявления) о любых обнаруженных ошибках в расчетах, счетах или иных платежных документах за услуги/работы.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи, отказа в их оказании или со дня выставления счета за оказанную услугу.

9.4. Стороны приложат все усилия для урегулирования споров, вытекающих из Договоров или в связи с их исполнением, путем проведения переговоров. Если такие споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ЕЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

10.1. Оператор и Абонент несут друг перед другом ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящими Правилами и Договором.

10.2. В случае нарушения Абонентом условий п.7.3. настоящих Правил, Оператор вправе взыскать все полученные Абонентом доходы от нецелевого использования кабельной разводки/оборудования/карт доступа и потребовать от Абонента возмещения убытков Оператора, вызванных таким нарушением и уплаты неустойки в размерах, определенных соответствующими регламентами или тарифами. Абонент также обязан возместить убытки Оператора, возникшие из-за нарушения Абонентом своих обязательств по Договору, либо совершения действий (бездействий), повлекших убытки Оператора. При этом Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

10.3. Несанкционированное использование оборудования/услуг в целях публичного показа, создания условий и/или предоставления доступа к услугам третьим лицам влечет за собой штраф в размере, устанавливаемом Оператором за каждый выявленный случай такого подключения.

10.4. Оператор не несет ответственности:

- за правильность зачисления денежных средств на счет Абонента или возврат денежных средств в случае неправильного заполнения Абонентом платежных документов;
- за неудовлетворительное качество услуг или нарушение сроков оказания услуг вследствие использования Абонентом неисправных, нестандартных, не соответствующих техническим возможностям сети Оператора оборудования или карт доступа, приобретенных у неуполномоченных Оператором распространителей, несоблюдения условий использования карты доступа и/или требований безопасности, а также в случае подключения Абонентом аппаратуры/оборудования с нарушением требований к электропитанию (отсутствие заземления/зануления);
- в случаях повреждения абонентской кабельной разводки, оборудования или карты доступа, произошедших не по вине Оператора;
- в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, либо находящихся вне сферы деятельности Оператора.

10.4. При нарушении сроков оказания услуг (включая сроки возобновления оказания услуг) не по вине Оператора (связанных, в том числе, с отсутствием Абонента в помещении в согласованный срок), Оператор вправе назначить новый срок возобновления оказания услуг. В случае возникновения по этой причине сверхнормативного перерыва в оказании услуги, перерасчет абонентской платы не производится.

10.5. Сторонами принимается как факт, что услуги/работы Оператора оказаны в полном объеме с удовлетворяющим Абонента качеством, если на конец текущего месяца от Абонента в адрес Оператора не поступило письменных претензий по качеству оказанных услуг/работ Ореол.

10.6. Абонент гарантирует предоставление Оператору всех данных и информации, а также наличие у него надлежащей дееспособности, необходимых для заключения Договора и получение заказываемых услуг, а также несет ответственность за достоверность всей предоставляемой информации.

10.7. Оператор и Абонент освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, к числу которых относятся: военные события;

диверсии и террористические акты; решения и действия государственных органов и организаций; природные явления, а также другие чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства.