                                  УТВЕРЖДЕНО

Приказом ЗАО «ПТК» от 30.05.2025 г. № 30

  Приложение №1

к Договору возмездного оказания услуг связи физическим лицам

**Положение ЗАО «ПТК» о порядке оказания услуг связи физическим лицам.**

**Термины и определения.**

**Абонент** – пользователь услугами связи (физическое лицо – гражданин, использующий услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд), с которым заключен возмездный договор об оказании услуг связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

**Оператор связи** – Закрытое акционерное общество «Пензенская телефонная компания» (ЗАО «ПТК»), оказывающее Абонентам Услуги в соответствии с Договором.

**Абонентский интерфейс** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием.

**Абонентская линия** – линия связи, находящаяся в зоне ответственности Оператора и соединяющая средства связи Сети связи Оператора связи с Абонентской распределительной системой.

**Абонентская распределительная система** – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в Помещении и находящихся в зоне ответственности Абонента, через которые Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к Абонентской линии.

**Абонентская сеть**– кабельная распределительная сеть, принадлежащая Абоненту и обслуживающая одного Абонента  в пределах занимаемой им площади жилого помещения/здания, границами которой являются: стык с абонентским оборудованием и стык с оборудованием Оператора связи.

**Агент** -  Оператор связи, ЗАО «ПТК», предоставляющий услуги связи Абонентам и выполняющий обслуживание абонентов от лица Компаний.

**Аутентификационные данные** - IP-адрес Абонента, используемый для доступа к сети Интернет, и уникальные логин (login) и пароль (password) для входа в Личный кабинет Абонента на сервер статистики.

**Видеосервер** – аппаратно-программный комплекс Оператора связи, на базе которого производится оказание услуги «Видеонаблюдение».

**Договор возмездного оказания услуг связи физическим лицам («Договор»)** – соглашение между Оператором связи и Абонентом в соответствии с которым Оператор связи обязуется оказывать Абоненту услуги связи, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему услуги связи.

**Идентификатор –** информация об Абоненте (ФИО, паспортные данные), кодовое слово (последовательность букв, цифр, символов),абонентский номер, аутентификационные данные, используя которые Оператор связи идентифицирует Абонента при исполнении Договора, подключении, изменении или отключении Услуг.

**Компании** - ООО «Хом-АП.ТВ», ООО «ЛайфСтрим», **ПАО «Ростелеком».**

**Контент** – совокупность мультимедийной и иной информации, в том числе телевизионных каналов и материалов, являющихся объектами авторского права и смежных прав (Далее по тексту - «Контент»).

**Личный кабинет** – веб-страница на сайте Оператора, доступ к которой осуществляется с помощью аутентификационных данных (уникальный логин и пароль), служащая для удаленного управления услугами Оператора связи и содержащая информацию о заказываемых Абонентом Услугах, статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета.

**Лицевой счет** - запись в автоматизированной системе расчетов Оператора связи, которая служит для учета объема оказанных услуг и размере задолженности Абонента, содержит сведения о платежах Абонента в пользу Оператора связи, суммах денежных средств, списанных в качестве оплаты за оказываемые Абоненту Услуги, а также об остатке денежных средств.

**Оборудование для оказания услуги «Видеонаблюдение»** – совокупность аппаратных средств, используемых для непосредственного обеспечения процесса оказания услуги «видеонаблюдение».

**Обслуживание абонентов** - комплекс технических, коммерческих и финансовых услуг, оказываемых Абоненту Оператором связи (ЗАО «ПТК»), в целях предоставления услуг связи согласно действующим лицензиям ЗАО «ПТК» и нормативными документами в области связи.

**Оконечное оборудование (пользовательское оборудование)** - технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании Абонентов или предназначенные для таких целей.

**Оператор КТВ** – ООО «Пакт»

**Подключение (доступ) абонента к СКТВ –** процесс соединения абонентской сети с сетью кабельного телевидения Оператора КТВ.

**Положение ЗАО «ПТК»** **о порядке оказания услуг связи физическим лицам (Положение) –** настоящий документ, являющийся приложением к Договору и его неотъемлемой частью.

**Правила оказания услуг связи -** Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 г. № 1994, Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2607, Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2606, Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.22.2006 г. N 785.

**Предоставление доступа к услугам связи** – совокупность действий Оператора связи по формированию Абонентской линии и подключению с ее с помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи к средствам связи сети связи, включающих в себя выезд специалистов Оператора связи в Помещение, монтаж Абонентской линии, тестирование подключенной Услуги на соответствие техническим параметрам оказания Услуг.

**Расчетный период**– период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие услуги.

**Сайт Оператора связи** – ресурс Оператора связи, расположенный в сети интернет по адресу www.ppcom.ru

**Сеть кабельного телевидения (СКТВ) –** кабельная сеть связи, принадлежащая по праву собственности Оператору КТВ и обеспечивающая предоставление услуг кабельного телевидения по линиям связи на территории г. Пензы.

**Сеть связи Оператора связи** – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий.

**Системы оплаты услуг:**

**Авансовая система –** система оплаты, при которой оплата услуг производится до первого числа месяца, в котором будут оказываться услуги связи.

**Кредитная система -** система оплаты, при которой оплата услуг производится до 25 числа месяца, следующего за за месяцем, в котором были оказаны услуги связи.

**Стороны –** Оператор связи и Абонент**,** заключившие Договор, при совместном упоминании.

**Тариф** – цена, устанавливаемая Оператором связи за отдельную единицу услуги связи за Расчетный период, являющаяся величиной, не зависящей от объема фактически полученных Абонентом Услуг.

**Тарифный план –** совокупность ценовых условий, при которых Оператор связи предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи. Тарифные планы публикуются на Сайте Оператора и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

**Услуга** – каждая из услуг связи, оказываемых Оператором связи Абоненту согласно условиям Договора.

**Услуги связи** – деятельность по приему, переработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи, включая, но не ограничиваясь: услуги связи по передаче данных, телематические услуги связи, услуги местной телефонной связи

Стороны используют приведённые вышетермины и определения при толковании настоящего Положения и Договора. В остальном Стороны руководствуются терминами, определенными Правилами оказания услуг связи.

**1.**         **Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами законодательства РФ, в том числе Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи», Правил оказания услуг связи и иными нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации и регулирующими взаимоотношения  между Абонентом, Оператором связи при оказании услуг связи, предусмотренных Договором. Настоящее Положение устанавливаются Оператором связи самостоятельно и являются публичной офертой, могут быть приняты Абонентом не иначе, как путем присоединения к нему в целом.

1.2. Положение является неотъемлемой частью Договора. Заключив Договор, Абонент соглашается с условиями Положения.

1.3. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены Положением, применяются правила отдельного соглашения.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид услуг связи** | **Номер лицензии** | **Срок действия лицензии** |
| Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа | [Л030-00114-77/00050270](https://rkn.gov.ru/communication/register/license/?id=%CB030-00114-77%2F00050270) | 21.11.2015 г.  21.11.2026 г. |
| Услуги местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа | [Л030-00114-77/00056979](https://rkn.gov.ru/communication/register/license/?id=%CB030-00114-77%2F00056979) | 26.01.2017 г.  26.01.2027 г. |
| Телематические услуги связи | [Л030-00114-77/00057707](https://rkn.gov.ru/communication/register/license/?id=%CB030-00114-77%2F00057707) | 05.06.2017 г.  05.06.2027 г. |
| Услуги связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации | [Л030-00114-77/00057705](https://rkn.gov.ru/communication/register/license/?id=%CB030-00114-77%2F00057705) | 05.06.2017 г.  05.06.2027 г. |
| Услуги связи по передачи данных для целей передачи голосовой информации | [Л030-00114-77/00050269](https://rkn.gov.ru/communication/register/license/?id=%CB030-00114-77%2F00050269) | 19.10.2015 г.  19.10.2026 г. |

**2.Порядок и условия заключения, изменения, расторжения договора об оказании услуг связи.**

2.1. Порядок и условия заключения

2.1.1. Услуги связи оказываются на основании заключенного между Оператором связи и Абонентом (физическим лицом) Договора возмездного оказания услуг связи физическим лицам. Целями пользования Услугами - личные, семейные, или иные нужды, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – «Договор»).

2.1.2. Заключаемый Договор является публичным. Если в Договоре Стороны не согласовали условие о сроке действия, то Договор считается заключенным на неопределенный срок. В случае заключения срочного Договора по заявлению Абонента, его действие автоматически продлевается на следующий период, равный первоначальному сроку действия Договора, о чем Абонент уведомляет Оператора связи не менее чем за две недели до окончания срока его действия.

2.1.3. Физическое лицо при заключении Договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность, за исключением случаев заключения договора об оказании услуг связи, предусматривающего оказание услуг с использованием средств коллективного доступа, или заключения договора об оказании услуг связи с использованием сети "Интернет".

2.1.4. Оператор связи обязан предоставить лицу, имеющему намерение заключить Договор, информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, реквизитах лицензий на осуществление деятельности в области связи, перечень оказываемых услуг связи, тарифы на услуги связи, порядок, форму и систему оплаты услуг связи, порядок рассмотрения претензий абонентов, телефоны информационно-справочных служб, согласно положений Правил оказания услуг связи.

2.1.5. Договор возмездного оказания услуг связи заключается в письменной форме, путем подписания Абонентом и Оператором связи бланка Договора, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу - по одному для каждой Стороны, а также посредством совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление Абонента в отношении заключения Договора.

2.1.6. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Договора, доступно для ознакомления (размещено) на сайте Оператора связи, в отделе по работе с клиентами.

2.1.7. Оператор связи вправе отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности в оказании Услуг

2**.2. Изменение условий Договора:**

2.2.1. Изменение условий договора производится по инициативе одной из Сторон и осуществляется путем заключения дополнительного соглашения, подписанного сторонами или их уполномоченными представителями, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых в одностороннем порядке в соответствии с настоящим Положением или законодательством РФ. При изменении Договора права и обязанности сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего дополнительного соглашения, либо в случае изменения Договора в одностороннем порядке, с момента совершения уполномоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора (в случае введения новых Тарифов и (или) Тарифных планов - через 10 (десять) дней после опубликования на официальном сайте Оператора связи в соответствии с настоящим Положением.

2.2.2. Оператор связи вправе изменять в одностороннем порядке условия настоящего договора с уведомлением об этом Абонента в порядке, предусмотренном п. 3.1.2., п.3.2.5. 3.5.2. Положения.

2.2.3. В соответствии с ч. 3 ст. 434 Гражданского кодекса РФ, изменение Договора может быть осуществлено путем размещения на сайте Оператора связи соответствующей публичной оферты (предложение, опубликованное на официальном сайте Оператора Связи, либо направленное посредством электронной почты, либо размещенное Личном кабинете или в местах работы с Абонентами).

2.2.4. Подтверждением согласия на изменение условий Договора согласно ч. 3 ст.438 ГК РФ со стороны Абонента является совершение Абонентом, в ответ на предложение, конклюдентных действий, предусмотренных в оферте, в том числе продолжение пользования услугами связи на новых условиях, совершение действий с использованием лицевого счета и других средств идентификации Абонента.

2.2.5. Внесение изменений в Договор по инициативе Абонента в части изменения перечня оказываемых услуг, смены тарифного плана, изменение способа или адреса доставки счета-квитанции за услуги осуществляется Абонентом одним из способов, указанных в п. 3.7.2 настоящего Положения. Дистанционные способы взаимодействия осуществляются посредством идентификаторов, подтверждающих, что распоряжение дано лично Абонентом.

**2.3. Приостановление, расторжение/прекращение Договора**:

2.3.1. По письменному заявлению Абонента Оператор связи без расторжения договора об оказании услуг связи приостанавливает оказание услуг связи Абоненту. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении о приостановлении, в соответствии с установленным для таких случаев Тарифом.

2.3.2. Оператор связи приостанавливает оказание услуг абоненту в случае нарушения Абонентом обязанностей, предусмотренных Договором до устранения нарушения, в том числе:

- при отсутствии в течение трех дней с момента заключения Договора предоплаты в соответствии с п. 4.2.1 Положения;

- в случае нарушения Абонентом обязанностей своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные услуги связи: неполной или несвоевременной оплате услуг связи Абонентом более чем за 2 (два) месяца предоставления услуг;

- при не выполнении требований п. 3.2.10 Положения.

При этом оказание услуг переводится на Тарифный план «Резервирование порта» с начислением соответствующей данному Тарифу оплаты вплоть до момента устранения нарушения либо до момента расторжения Договора.

2.3.3. Оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор:

а)  при утрате Абонентом права владения или пользования жилым помещением. Договор прекращается с даты уведомления Оператора связи Абонентом о прекращении прав на помещение либо с даты обращения нового владельца помещения о заключении договора;

б) в случае нарушения Абонентом требований действующего законодательства, настоящего Положения, в т.ч. в случае не устранении нарушения по истечении 6 месяцев со дня получения Абонентом письменного уведомления Оператора связи о намерении приостановить оказание услуг связи.

К письменной форме уведомления приравнивается:

- информация о возможности приостановления оказания Услуги, содержащаяся в счетах на оплату услуг связи;

-уведомление, направленное через личный кабинет Абонента либо на электронную почту Абонента;

2.3.3. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор, для чего в адрес Оператора связи направляется письменно оформленное Заявление о расторжении Договора. При этом Оператор связи оставляет за собой право требования от Абонента оплаты фактически понесенных расходов по организации доступа к Услугам связи, если такие услуги не были оплачены Абонентом при организации доступа к Услуге. Оплаченные Абонентом расходы по предоставлению доступа к услугам связи не возвращаются. Договор расторгается с первого числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления о расторжении Договора, если иная дата не указана в заявлении, но не ранее дня, следующего за днем получения заявления Оператором связи.

2.3.4. Расторжение договора может быть произведено сторонами в любое время по соглашению Сторон.

**3. Права и обязанности сторон.**

**3.1. Оператор связи имеет право:**

3.1.1. Требовать от Абонента соблюдения норм действующего в сфере связи законодательства и исполнения обязательств по Договору;

3.1.2. В одностороннем порядке устанавливать и изменять Тарифные планы, отдельные Тарифы на услуги, изменять стоимость предоставляемых услуг, в том числе при существенном возрастании стоимости материалов, оборудования, услуг третьих лиц, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней до введении указанных изменений, путем размещения соответствующей информации на сайте [www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/). Оператор связи вправе, при наличии технической возможности, дополнительно уведомить Абонента о введении изменений путем размещения информации об изменении на бланках счетов и в отделе по работе с клиентами, а так же с помощью средств электронной связи, письменных сообщений;

3.1.3. Вводить Акции и иные специальные предложения для новых и действующих Абонентов. Условия Акций размещаются на сайте Оператора связи [www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/)., а также доводятся до Абонентов в местах работы с клиентами.

3.1.4. Приостановить оказание услуг связи Абоненту при несоблюдении Абонентом положений действующего законодательства в области связи, а также в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных п.6 Договора, п. 2.3.2 п. 3.8.8, п. 3.8.10, п. 3.8.12, п. 4.2.1 Положения, причинении вреда Оператору связи и другим Абонентам.

3.1.5. Приостанавливать оказание Абоненту только тех услуг, в отношении которых Абонентом были допущены нарушения требований, установленных действующим законодательством РФ и Договором, включая настоящее Положение. При этом Оператор связи вправе приостановить предоставление Абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб только в случае, если технико-технологические особенности средств связи сети связи этого оператора связи не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением оказания Абоненту услуг телефонной связи.

3.1.6. Изменить выделенный Абоненту абонентский номер в случае, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. Об этом Оператор связи письменно извещает Абонента, не позднее, чем за 60 дней до даты изменения. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение производится через средства массовой информации;

3.1.7. Подключать к точке доступа, обслуживающей Абонента, других абонентов, если это не приводит к ухудшению качества предоставляемых услуг;

3.1.8. Требовать возмещения полной стоимости оборудования Оператора связи в случае его повреждения по вине Абонента, возврата оборудования либо компенсации его стоимости и арендных платежей при расторжении Договора не зависимо от того, какая из Сторон явилась инициатором расторжения;

3.1.9. В случае, если доходы от коммерческой деятельности по обслуживанию дома, в котором проживает абонент - физическое лицо, будут меньше или равны сумме затрат на обслуживание указанного дома, Оператор связи оставляет за собой право расторгнуть договор возмездного оказания услуг физическим лицам, заключенный с Абонентами, проживающими в указанном доме, предварительно известив их об этом на официальном сайте ЗАО "ПТК" за 14 календарных дней до даты прекращения предоставления услуг связи;

3.1.10. Использовать контактный телефон и адрес электронной почты, указанные в разделе 2 Договора, в целях информирования Абонента об изменениях в оказываемых услугах, тарифах, направлении уведомлений и требований.

3.1.11. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед оператором связи денежных обязательств, возмещения фактически понесенных расходов Оператора Связи на организацию доступа (подключения) к услугам связи при расторжении Договора по инициативе Абонента.

3.1.12. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Оператор связи в порядке, определенном законодательством, вправе временно прекратить или ограничить оказание услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательством РФ имеют право на приоритетное пользование услугами связи.

3.1.13. Вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и ограничивать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.). Оператор связи ограничивает доступ к ресурсам сети Интернет в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством РФ

**3.2. Оператор связи обязан:**

3.2.1. Оказывать Абоненту услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативно-правовыми актами РФ, техническими нормами и правилами, лицензиями, условиями настоящего Договора и Положения.

3.2.2. Обеспечивать возможность пользования Услугами 24 (двадцать четыре) часа в сутки, за исключением периодов проведения аварийно-восстановительных и планово-профилактических работ.

3.2.3. Устранять в течение 14 календарных дней неисправности, возникшие не по вине Оператора связи и препятствующие пользованию услугами связи, по письменной Заявке Абонента при условии доступа Оператора связи к месту повреждения. Неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технической возможности за дополнительную плату в соответствии с Тарифами Оператора связи.

3.2.4. Уведомлять Абонента путем публикации сообщения на официальном сайте Оператора связи [www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/) о производстве ремонтных работ, влияющих на качество оказываемых услуг.

3.2.5. Извещать Абонента путём размещения на официальном сайте Оператора связи [www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/) информации об изменении Тарифов на услуги связи, повышении стоимости предоставляемых услуг не менее чем за 10 дней до введения новых Тарифов и изменений. По заявлению Абонента и при наличии технической возможности извещение об изменении Тарифов и (или) Тарифных планов возможно дополнительно осуществить через указанный в разделе 2 Договора адрес электронной почты, либо ЛК Абонента.

3.2.6. По письменному заявлению Абонента приостанавливать оказание ему услуг связи на срок, указанный в заявлении (с взиманием фиксированной абонентской платы).

3.2.7. Предоставлять Абоненту возможность круглосуточного бесплатного для Абонента вызова экстренных оперативных служб: пожарной охраны, полиции, скорой медицинской помощи, аварийной газовой службы и других служб – посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб.

3.2.8. По обращению Абонента предоставлять дополнительную информацию, связанную с оказанием ему услуг связи.

3.2.9. При поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-разыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить Абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, одним или несколькими из следующих способов: путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи, путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора, с использованием сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

3.2.10. Приостановить оказание услуг связи в случае не подтверждения Абонентом достоверности сведений об Абонентах/фактических пользователях услуг в течение 10 (десяти) дней с момента направления сообщения, согласно п. 3.1.9. Положения.

3.2.11. Обеспечивать соблюдение тайны телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям связи.

3.2.12. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Абонентов и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте.

**3.3. Оператор КТВ имеет право:**

3.3.1.  Самостоятельно (в одностороннем порядке) определять наполнение и состав транслируемых в СКТВ телевизионных программ;

3.3.2.  В процессе исполнения договора внедрить систему кодирования видеосигнала и (или) изменить технологию распространения видеосигнала. Отношения Сторон по внедрению системы кодирования и (или) изменению технологии распространения видеосигнала будут регулироваться па основе дополнительного соглашения к настоящему договору или иных способах предусмотренных действующим законодательством РФ;

3.3.3.  Не принимать к исполнению заявки на обслуживание Абонента в случаях нарушения последним условий п. 3.8.12. настоящего Положения;

3.3.4.  В одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые по настоящему договору Услуги КТВ, о чем Оператор связи уведомляет Абонента на условиях, изложенных в п. 3.1.2. настоящего Положения;

3.3.5.  Вносить изменения в Договор с Абонентом в соответствии с действующим законодательством РФ и нормативными документами в области связи.

**3.4. Оператор КТВ обязан:**

3.4.1.  Произвести подключение Абонента к СКТВ и осуществить первичную настройку ТВ-приемника не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения настоящего договора, оплаты стоимости подключения к кабельному телевещанию и организации (с выводом на лестничную клетку до стыка с оборудованием СКТВ) Абонентом абонентской сети

3.4.2.  Оказывать услуги КТВ в соответствии с условиями лицензии, действующими нормативными документами, стандартами и условиями договора.

3.4.3.  Обеспечивать доставку сигналов телевизионных программ до абонентского (оконечного) оборудования.

3.4.4.  Регистрировать заявки Абонента на устранение неисправностей в сети кабельного телевидения, полученные письменно или по телефону 7 (7412) 41-13-09.

3.4.5.  Устранять неисправности, возникающие в СКТВ, не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за датой регистрации заявки Абонента.

3.4.6.  Производить подключение Абонента (возобновлять оказание Услуг), отключенного за просрочку оплаты Услуг, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления абонентской платы и (или) платы за возобновление оказания Услуг.

**3.5** **Компания/Агент  имеют право:**

3.5.1. На основании лицензий оказывать Абоненту услуги по предоставлению контента правообладателей (ежедневного телевизионного сигнала), трансляции контента правообладателей в формате IPTV по технологии multicast.

3.5.2. Изменять тарифы, а также вносить изменения в тарифные планы, на предоставляемые услуги, известив Абонента не менее чем за 10 дней до вступления в силу изменений путем размещения информации одним из следующих способов:  на сайте Агента, письменного уведомления Абонента или размещения информации в СМИ.

3.5.3. Вносить изменения в Договор с Абонентом в соответствии с действующим законодательством РФ и нормативными документами в области связи.

**3.6. Компания в лице Агента  обязана:**

3.6.1. Произвести подключение Абонента к контенту Компаний  и осуществить первичную настройку оборудования Абонента. Предоставить Абоненту доступ к услуге (доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телерадиопрограмм) в соответствии с действующим законодательством РФ, с условиями лицензии, действующими нормативными документами, стандартами и условиями договора.

3.6.2. Регистрировать заявки Абонента на устранение неисправностей в сети IPTV, полученные письменно или по телефону (7412)-40-44-40.

3.6.3. Уведомлять Абонента о перерывах в работе услуг, связанные с плановой проверкой оборудования связи, не менее чем за 24 часа до планируемого отключения путем размещения объявления на сайте [www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/).

* 3.6.4. Устранять возникающие при оказании Услуг связи неисправности,  не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за датой регистрации заявки Абонента. В случае если неисправности не могут быть устранены в указанный срок, неисправности устраняются в течение 30 дней, о чем Абонент уведомляется путем размещения информации на сайте[www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/) или письменного уведомления Абонента.
* 3.6.5. При заключении Договора, передать индивидуальные числовые-буквенные логин и пароль, необходимые для доступа к сети Интернет, а также кодовое слово, необходимое для идентификации Абонента и предоставления ему персональной информации. Абонент самостоятельно отвечает за их сохранность.

3.6.5. Производить подключение Абонента (возобновлять оказание Услуг), отключенного за просрочку оплаты Услуг, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления абонентской платы и (или) платы за возобновление оказания Услуг.

**3.7. Абонент имеет право:**

3.7.1.  Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе связи, режиме его работы, перечне Услуг и Тарифных планах, объеме предоставляемых Услуг, выставленных счетах за оказываемые Услуги, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

3.7.2. Все уведомления, заявления направлять одним из следующих способов:

- почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

- обратившись лично (при наличии документа, удостоверяющего личность) либо через представителя (при наличии документа, подтверждающего полномочия - нотариально оформленной доверенности);

- на электронную почту Оператора связи [**abon@ppcom.ru**](mailto:abon@ppcom.ru)**,** [info@ppcom.ru](mailto:info@ppcom.ru) с адреса, указанного в разделе 2 Договора;

- через личный кабинет Абонента (при наличии технической возможности).

3.7.3. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов на оказание услуг связи этому Абоненту.

3.7.4. Отказаться от оплаты услуг связи, не предусмотренных Договором, предоставленных без согласия Абонента.

3.7.5.  Требовать от Оператора связи перерасчета абонентской платы в случае исчезновения возможности пользоваться услугами связи по вине Оператора связи на срок более 72 часов.

3.7.6.  При прекращении права владения или пользования  помещением переключить свой абонентский номер на абонентскую линию, расположенную в помещении по новому адресу (если оно находится в зоне действия того же Оператора связи и у последнего имеется на это техническая возможность), или оставить этот номер в прежнем помещении с последующим пересмотром договорных отношений с Оператором связи.

3.7.7. Осуществлять переход с одного Тарифного плана на другой с 1-го числа календарного месяца по письменному заявлению Абонента, направленному согласно п. 3.7.2. настоящего Положения.

3.7.8. Получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединения, их продолжительности и номерах абонентских номеров.

3.7.9. Абонент имеет право отказаться от получения рекламы, а также использования (обработки, передачи) сведений об Абоненте, в том числе являющихся персональными данными, путем проставления отметки в специальной графе «не согласен» в разделе 4 Договора, а также путем направления Оператору связи соответствующего письменного заявления.

3.7.10. Использовать личный кабинет для осуществления следующих действий (при наличии технической возможности):

- получение информации об используемых по Договору услугах, о начислениях за их использование, о состоянии лицевого счета и платежах по Договору, иной информации, связанной с оказанием услуг, а также направления Оператору связи уведомлений, заявлений;

- заказ и получение детализации счета по услугам, пополнение лицевого счета;

- изменение перечня оказываемых услуг, смена Тарифного плана, иных условий Договора;

- подача заявления о расторжении Договора.

**3.8. Абонент обязан:**

3.8.1. Предъявить Оператору связи либо его представителю при заключении Договора документ, удостоверяющий его личность, предоставить все необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально.

3.8.2.  До заключения Договора ознакомиться с настоящим Положением, перечнем возможных Услуг, Тарифами/Тарифными планами и информацией о настройках Абонентского оборудования до начала пользования Услугами.

3.8.3. Подтвердить, что обладает законными правами на помещение. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в помещении, обеспечивает согласие собственника данного помещения на оказание услуг в данном  помещении.

3.8.4. Письменно уведомить Оператора связи о прекращении своего права  владения и (или)  пользования помещением, обо всех изменениях в своих реквизитах (фамилии, имени, отчестве, паспортных данных, месте регистрации, номера мобильного телефона, e-mail, и т. п.) в срок, не превышающий  60 (шестьдесят) дней с момента изменений.

3.8.5. Письменно сообщать Оператору связи любым удобным способом и в течение 3 (трех) календарных дней о наступлении следующих событий:

-несанкционированных случаях, когда пароль, логин или кодовое слово стали известны третьим лицам;

- начале процедуры банкротства в отношении Абонента;

-других обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение Договора.

3.8.6. При смене адресов, указанных в п. 3.2. Договора, при потере доступа к E-mail или наличии иных препятствий для использования способа получения счета-квитанции согласно п. 3.2. Договора, Абонент обязуется в срок до 5 дней уведомить об этом Оператора связи в письменной форме с указанием нового адреса/способа доставки документов на оплату услуг связи.

3.8.7. До получения Оператором связи указанной в п. 3.8.6 информации (уведомлений) от Абонента, а также при неуведомлении Абонентом Оператора связи, счета считаются доставленными своевременно, а оказанные услуги оплачиваются  Абонентом за весь период до момента прекращения оказания услуг связи. Несвоевременное сообщение Абонентом об изменениях в реквизитах освобождает Оператора связи от ответственности за неблагоприятные последствия, возникшие в результате такого несвоевременного сообщения.

3.8.8. Подтвердить действительность данных и иной информации, предоставленной при заключении Договора, в момент подписания Договора, а так же в течение 10 (десяти) дней с момента поступления соответствующего требования Оператора связи (п. 3.2.9. настоящего Положения).

3.8.9. Соблюдать требования Договора и настоящего Положения, которое является неотъемлемой частью Договора.

3.8.10. Пользоваться Услугами в соответствии с условиями Договора и настоящего Положения, законодательства РФ. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору связи и/или третьим лицам, не совершать действий, препятствующих нормальному функционированию сети связи, оборудования, программного обеспечения Оператора связи и третьих лиц, не использовать Услуги без дополнительного письменного согласования с Оператором связи для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и Интернет-телефонии, организации доступа с сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т.п., не фальсифицировать IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных. Абонент также не вправе использовать сеть связи Оператора для пропуска трафика от иных операторов связи.

3.8.11. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора (уполномоченных Оператором лиц) для выполнения работ, необходимых во исполнение Договора, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, а также на земельных участках, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента, в том числе к общему имуществу собственников, на котором размещены средства, сооружения, линии связи. В случае необходимости проведения работ по организации линии доступа обеспечить получение необходимых разрешений и согласований от владельца территории (помещения), на которой будет расположено Оборудование Оператора и/или Абонента, на проведение работ по прокладке кабеля, строительству кабельной канализации и организации кабельного ввода, а также по размещению и электропитанию Оборудования Опер

При подключении услуги Видеонаблюдение с использованием общего имущества МКД самостоятельно согласовать места размещения и получить разрешение на установку оборудования других собственников МКД, разместить информационные уведомления (таблички) о том, что производится видеосъемка.

3.8.12. Оплачивать услуги по предоставлению доступа к услугам связи и вносить ежемесячную плату за оказанные услуги связи в полном объеме и в сроки, определенные п. 6. Договора и п. 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4 настоящего Положения, согласно действующим на момент оказания Услуг Тарифам Оператора связи.

3.8.13. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении, соблюдать правила их эксплуатации;

3.8.14. Извещать  Оператора связи обо всех нарушениях работы в Сети устно и в письменном виде. Обеспечивать представителям Оператора связи возможность доступа в помещение, где установлено оконечное оборудование Абонента, для осмотра, ремонта и обслуживания. Способствовать Оператору связи в скорейшем устранении нарушений связи.

3.8.15. Самостоятельно и за свой счет организовывать абонентскую сеть КТВ и приобрести абонентское оборудование КТВ. Абонентская сеть считается организованной надлежащим образом, если выведена за пределы помещения Абонента на лестничную клетку до стыка с оборудованием СКТВ. Не подключать самовольно к сети связи или КТВ абонентское оборудование.

3.8.16. Не подключать к сети связи или КТВ/IP-TV абонентское оборудование, не имеющее сертификата соответствия и (или) параметры которого не соответствуют действующим стандартам и техническим нормам, соблюдать правила технической эксплуатации сети связи и абонентского оборудования. Предоставлять Оператору по его требованию информацию о типе абонентского оборудования, используемого Абонентом.

3.8.17. Использовать услуги связи для семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и в иных целях, не противоречащих действующему законодательству.

3.8.18. Не реже, чем один раз в 10 дней, проверять на сайте Оператора связи, в ЛК наличие уведомлений Оператора связи и просматривать статистическую информацию о получении услуг. При нарушении данного обязательства Абонент самостоятельно несёт риск неблагоприятных для него последствий, в т.ч. в случае изменения тарифов Оператора связи.

3.8.19. Уведомить Оператора связи в течение 10 дней с момента публикации на сайте Оператора связи новых Тарифов в письменной форме, одним из способов, указанных в п. 3.7.2**.,** о несогласии с предложенными изменениями и одностороннем отказе от исполнения Договора.

3.8.20. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от исполнения Договора уведомить об этом Оператора связи путем направления письменного заявления в адрес ЗАО «ПТК», одним из способов, указанных в п. 3.7.2., а также оплатить Оператору связи стоимость оказанных услуг в размере, предусмотренными действующими Тарифами в соответствии с выставленным счетом. При наличии обстоятельств, указанных в п. 6.3. Договора, Абонент производит доплату оказанных в период действия Акции услуг. Договор расторгается при условии полного погашения задолженности Абонента за услуги, оказанные Оператором связи.

**4. Порядок расчетов, сроки и форма оплаты.**

**4.1 Стоимость услуг, счет на услуги.**

4.1.1. Расчёт  стоимости предоставленных Абоненту услуг производится Оператором связи в соответствии с действующими на момент оказания соответствующих услуг Тарифом и (или) Тарифным планом. Оплата услуг связи производится в рублях Российской Федерации. Тарифы на услуги связи утверждаются Оператором связи самостоятельно.

4.1.2. Расчетным периодом за услуги связи является период времени, равный одному календарному месяцу, в котором были предоставлены услуги. Начисление ежемесячной оплаты вновь организуемых Услуг производится с даты подписания Договора. Начисление и оплата стоимости Услуг в ином размере начинается со дня введение в действие новых тарифов.

4.1.3. Расчетным документом является счет (счет-квитанция), выставляемый ежемесячно Оператором связи по окончании расчетного периода. Предоставление счета (счета-квитанции) осуществляется в соответствии со способом, указанным в п. 3.2. Договора. Варианты способов предоставления счета не являются друг для друга взаимоисключающими.

4.1.4. В случаях, когда Абоненту счет (счет-квитанция) доставляется до почтового ящика либо по адресу электронной почты, обязанность Оператора связи по обеспечению доставки счета (счета-квитанции) считается выполненной в момент его доставки до почтового ящика абонента и, соответственно, отправки счета на указанный Абонентом электронный адрес без уведомления о его получении.

4.1.5. Утеря, неполучение Абонентом выставленного счета и иных расчетных документов, в том числе в связи с невыполнением обязанности Абонента, предусмотренной п. 3.8.6. Положения, не освобождает Абонента от обязанности своевременно оплачивать оказанные услуги.

4.1.6. Абонент, подключивший услуги на условиях Акции, оплачивает услуги в соответствии с условиями Акции. Условия Акций (промо-период, специальный тариф, предоставляющий скидку по отношению к базовому тарифу, срок акции и иные условия акции) размещены на сайте Оператора связи, либо доведены до Абонента иным способом. По истечении периода действия Акции расчет стоимости оказанных услуг связи производится по стоимости Тарифного плана, указанного в Договоре.

4.1.7. Тарифные планы на услуги могут быть установлены отдельно для граждан, использующих услуги связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих услуги для иных нужд.

**4.2. Способы оплаты и сроки оплаты Услуг.**

4.2.1. При заключении договора Абонент осуществляет предоплату в размере 100 % от цены услуги связи по выбранному тарифу за один месяц уполномоченному сотруднику Оператора связи, либо в течение 3 (трех) дней с момента подписания договора любым из способов, предусмотренным п. 4.2.7-4.2.8. Положения. В дальнейшем оплата услуг производится в соответствии с выбранной системой оплаты: *посредством авансового платежа* (авансовая система оплаты), либо *посредством отложенного платежа* (кредитная система оплаты) (п. 3.1. Договора). Указанные системы оплаты предоставляются абоненту при наличии у Оператора связи соответствующей технической возможности.

4.2.2. При выборе кредитной системы сумма к оплате за Услуги определяется с учетом стоимости оказанных Абоненту Услуг в расчетном периоде и иных платежей, а также долга предыдущих расчетных периодов. Оплата услуг связи производится не позднее 25 числа месяца, следующего за расчетным.

4.2.3. Оператор связи в праве устанавливать лимиты (пределы) кредитования в целом для лицевого счета Абонента и/или для одной конкретной услуги, при достижении которых Оператор связи имеет право ограничить либо прекратить оказание Услуг/Услуги по лицевому счету соответственно и выставить внеочередной счет за фактически оказанные услуги, который должен быть оплачен в срок, указанный Оператором связи. При не поступлении денежных средств в срок и в объеме, достаточном для оплаты оказанных услуг, Оператор связи вправе ограничить объем предоставляемых услуг или полностью прекратить предоставление Услуг до поступления соответствующих денежных средств на лицевой счет. Размер лимита определяется Оператором связи в зависимости от перечня, объема и стоимости используемых Услуг и иных данных.

4.2.4. При выборе авансовой системы оплата услуг производится Абонентом до 1 числа расчетного периода. Сумма к оплате определяется, исходя из начислений и остатка на начало расчетного периода и предстоящих платежей расчетного периода. Если сумма аванса превышает стоимость оказанных услуг, Оператор связи зачисляет разницу в счет оплаты услуг следующего расчетного периода. В случае исчерпания авансового платежа Оператор связи вправе без предварительного уведомления Абонента приостановить оказание услуг связи. Абонент самостоятельно ведет контроль наличия денежных средств на своем лицевом счете, получая информацию по телефонам, указанным в п.10 Договора, в Личном кабинете, в подразделении Оператора связи.

4.2.5. Денежные средства, внесенные Абонентом в качестве оплаты по Договору, погашают в первую очередь имеющиеся задолженности за Услуги, оказанные в предыдущие расчетные периоды, затем погашают текущую задолженность, остаток поступивших денежных средств учитывается на лицевом счете в качестве аванса.

4.2.6. При повременном учете телефонного соединения размер платы за местное соединение включает фиксированную и переменную составляющие. Последняя определяется количеством единиц тарификации телефонного соединения, продолжительность которого отсчитывается с первой секунды после ответа вызываемого оборудования (телефонный аппарат, автоответчик, факс, модем и др.) до момента отбоя (прекращения) его работы. Единица тарификации и ее стоимость устанавливаются Оператором связи и может быть изменена Оператором связи в любое время в одностороннем порядке.

4.2.7. Оплата услуг осуществляется Абонентом путем наличных либо безналичных расчетов через:

- кассу Оператора связи, по адресу: г. Пенза, пр. Строителей, 25а;

- во всех отделениях и терминалах ПАО «Сбербанк»,

- в системе «Сбербанк Онлайн»

- личный кабинет Абонента.

4.2.8. Осуществляя платежи через финансово-кредитные учреждения, используя платежные системы (включая терминалы оплаты), Абонент принимает на себя бремя расходов за услуги указанных учреждений, платежных систем, если организация, принимающая платеж, взимает комиссию за прием платежа. Оператор не несет ответственности за непоступление (нарушение сроков поступления) денежных средств Абонента на лицевой счет по вине третьих лиц, посредством которых Абонент осуществляет оплату.

4.2.9. В случае возникновения разногласий Сторон по стоимости оказанных Услуг и дате оплаты Услуг основанием для расчетов и начисления неустойки являются данные биллинговой системы Оператора (данные лицевого счета Абонента).

4.2.10. В случае прекращения права владения и/или пользования помещением, в котором установлено Оборудование Абонента, Абонент несет обязательства по оплате Услуг, оказанных до момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено Оборудование для оказания Услуг, или обращения нового владельца указанного помещения о заключении Договора.

**5. Ответственность сторон, порядок рассмотрения споров.**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору Оператор связи и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Оператор связи не несет ответственности за качество услуг связи других операторов связи, доступ к которым предоставляется посредством сети связи ЗАО «ПТК», в том числе, но, не ограничиваясь, срывов трансляции по вине вещателя телевизионных каналов.

5.3. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом по сетям электросвязи.

5.4. Оператор связи не несет ответственность за неполучение Абонентом уведомлений, сообщений, счета-квитанции и иной корреспонденции в случае не соблюдения Абонентом условий п. 3.8.6. настоящего положения.

5.5. Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные Абонентом вследствие перерыва или прекращения оказания услуг связи, за исключением перерасчета стоимости  услуг связи в соответствии с п. 3.7.5.  настоящего Договора.

5.6. Оператор связи не несет ответственности за возможное ухудшение, перерывы в работе или прекращение работы сети связи оператора связи, при использовании Абонентом неисправного оборудования либо оборудования, которое было изменено либо модифицировано самостоятельно Абонентом.

5.6. Оператор связи несет ответственность за конфиденциальность и безопасность персональных данных Абонента.

5.7. Абонент несет полную ответственность и принимает на себя все риски, связанные с использованием материалов, информации, услуг и продуктов в сети Интернет, доступ к которой предоставляется в рамках заключенного с Оператором связи Договора.

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

5.9. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию услуг связи Абонент в обязательном порядке до обращения в суд предъявляет Оператору связи претензию в письменной форме с приложением копии Договора, других необходимых для рассмотрения претензии по существу документов. Претензия рассматривается Оператором связи в срок не более 30 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи сообщает Абоненту в письменной форме.

5.10. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Абонентом обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Оператор связи вправе предъявить иск в суд по месту регистрации/месту жительства Абонента либо по месту нахождения Оператора связи.

5.13. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных, непредвиденных, непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах.

**6. Работа с персональными данными Абонента**

6.1. В соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - ФЗ «О персональных данных») обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

6.2. Оператор связи вправе поручить в соответствии с [частью 3 статьи 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=389193&dst=100271&field=134&date=09.08.2022) ФЗ «О персональных данных» обработку персональных данных абонента-гражданина третьим лицам.

В случае если Оператор связи поручает обработку персональных данных абонента-гражданина третьему лицу в целях заключения и (или) исполнения договора об оказании услуг связи, стороной которого является абонент-гражданин, и (или) в целях осуществления прав и законных интересов оператора связи или абонента-гражданина, согласие абонента-гражданина на это поручение, в том числе на передачу его персональных данных такому третьему лицу, обработку персональных данных таким третьим лицом в соответствии с поручением оператора связи, не требуется.

6.3. В соответствии со ст. 6 ФЗ «О персональных данных» Оператор связи в целях заключения и/или исполнения Договора, а также в целях соблюдения действующего законодательства, обрабатывает персональные данные Абонента. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, в т.ч. копий документов, удостоверяющих личность, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

6.4. На период с момента заключения Договора и до прекращения обязательств сторон по Договору, а также до истечения сроков хранения персональных данных, установленных законодательством, **Абонент выражает свое согласие на**:

6.4.1. обработку Оператором связи персональных данных с использованием своих программно-аппаратных средств или без использования таковых, а также согласие на передачу, предоставление, доступ и поручение Оператором связи третьим лицам обработки персональных данных, переданных Абонентом Оператору связи в ходе исполнения Договора, и сведений об Абоненте (как полностью, так и части таких сведений), указанных в ст. 53 Федерального закона N 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи» (за исключением информации, составляющей тайну связи), в том числе, но, не ограничиваясь, в целях исполнения Оператором связи обязательств или исполнения перед Оператором связи третьими лицами обязательств, направленных на улучшение услуг связи, направленных на предотвращение и противодействие мошенничеству, распространению вредоносного программного обеспечения, связанного с использованием услуг связи, а также оказание информационно-статистических услуг. Предусмотренное настоящим абзацем согласие распространяется на случаи, когда необходимость его получения предусмотрена действующими нормативно-правовыми актами.

Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения Договора, в том числе для целей абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания Абонента, а также улучшения абонентского, сервисного и справочно-информационного обслуживания, в т.ч. включения в данные для информационно-справочного обслуживания, оказания ему услуги сервисов, неразрывно связанных с Услугами Оператора (включая предоставление доступа к Интернет-сайтам, платформам, площадкам, маркетплейсам, мобильным приложениям и иным ресурсам Оператора связи и/или третьих лиц-партнеров Оператора связи), взыскания дебиторской задолженности за Услуги, хранения Договоров и договорной документации и иных целях, неразрывно связанных с исполнением Договора, а также для соблюдения Оператором связи требований действующего законодательства.

6.4.2. получение рекламы, а также использование (обработку, передачу) сведений об Абоненте, в том числе являющихся персональными данными, за исключением сведений, составляющих тайну связи, в целях продвижения и предложения товаров (работ, услуг) Оператора связи и третьих лиц, в том числе и путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи, если иное не указано в договоре.

6.4.3. В случае несогласия Абонента действие настоящего пункта не распространяется на взаимоотношения сторон при условии, что Абонент при заключении Договора заявит о своем несогласии или подаст соответствующее заявление в адрес Оператора связи в период действия Договора.

6.5. Абонент имеет право выразить отказ от осуществления действий, перечисленных в п. 6.4. Положения, следующими способами:

6.5.1. проставлением отметки в специальной графе «не согласен» в разделе 4 Договора;

6.5.2. направлением Оператору связи соответствующего письменного уведомления об отзыве согласия одним из способов, указанных п. 3.7.2. настоящего Положения. Согласие считается отозванным с момента получения Оператором связи указанного в настоящем пункте заявления.

**7. Прочие условия**

7.1. Договор составляется в двух экземплярах, обладающих одинаковой юридической силой, один экземпляр для Абонента, один — для Оператора связи.

7.2. Абонент признает право Оператора связи подписывать договор, последующие приложения и дополнительные соглашения к нему, в целях оперативности, с помощью факсимильного воспроизведения подписи и оттисков печатей.

7.3. В случаях, не предусмотренных договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

7.4. Абонент ознакомлен и согласен с условиями оказания, характеристиками качества, надежности и ограничений предоставляемых услуг связи.

7.5. Если одно из положений настоящего Договора/настоящего Положения является незаконным или становится незаконным, недействительным или невыполнимым, такое положение не применимо по Договору/Положению, а Договор/Положение трактуются и применяются так, если бы подобное незаконное или недействительное положение никогда не было их частью. Остальные положения сохраняют полную силу.

7.6. Оператор связи вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящего Положения путем размещения новой редакции Положения на сайте ЗАО «ПТК» [www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/).

8**. Особенности оказания услуг телефонной связи.**

8.1. **Услуга местной проводной телефонной связи.**

8.1.1. Данная услуга предусматривает предоставление Абоненту доступа к услугам местной проводной телефонной связи и пользование этой связью для личных нужд, с оказанием следующих услуг телефонной связи:

а) предоставление местного телефонного соединения;

б) услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и  направленных на повышение их потребительской ценности, доступ к которым осуществляется путем набора определенной последовательности цифр и/или символов на абонентском устройстве, подключенном к телефонной сети.

8.1.2. К абонентской линии может быть подключено только сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование. Обязанность по предоставлению  оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на Абонента. Абонентский номер сообщается Абоненту при подключении пользовательского оконечного оборудования.

8.1.3. Обслуживание абонентских линий осуществляется Оператором связи. Сообщения о повреждении сети принимаются от Абонента службой технической поддержки Оператора связи по телефону 8 (8412) 40-44-40.

8.1.4. Оплата услуг связи осуществляется в соответствии с выбранным Тарифом. Плата за предоставление доступа к сети телефонной связи взимается однократно при установке оконечного оборудования в нетелефонизированном  помещении.

8.1.5. Услуги внутризоновой, междугородной и международной связи предоставляются Абоненту соответствующим оператором внутризоновой, междугородной и международной связи в соответствии с порядком и правилами, установленными у данного оператора. Оплата за эти услуги может взиматься оператором связи, предоставляющим услуги местной телефонной связи;

**9. Особенности предоставления доступа к услугам сети передачи данных, телематическим услугам связи, и услугам по предоставлению доступа к телевизионным каналам и/или видео по запросу (IPTV – Интерактивное телевидение, кабельное телевидение и др.) (далее-Услуги):**

**9.1     Доступ к сети Интернет.**

 9.1.1. Данная услуга предусматривает предоставление Абоненту доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с использованием технологий ADSL , FTTB или GPON для личных, семейных, домашних и иных нужд.

9.1.2.     Оператор связи предоставляет Абоненту доступ к сети передачи данных с использованием меднокабельной или оптико-волоконной абонентской линии, а Абонент поддерживает настройки своего оконечного оборудования, соответствующие используемому способу подключения.

9.1.3  Оплата оказанных телематических услуг связи осуществляется по абонентской системе оплаты. Оператор связи не вправе требовать оплаты за тот период, в течение которого оказание телематических услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством РФ.

9.1.5.  Абонент обязуется самостоятельно следить за расходованием средств на своем Лицевом счете, своевременно пополнять свой Лицевой счет, для чего при заключении Договора Абонент получает уникальный номер Лицевого счета и аутентификационные данные для доступа к «Личному кабинету» - web-странице на Сайте Оператора связи, содержащей статистическую информацию о состоянии лицевого счета Абонента. Данные о действующих Тарифах и об их изменении, а также иные данные о характеристиках телематических услуг связи Абонент может получить на Сайте Оператора связи. Возможность получать указанную выше информацию в Личном кабинете предоставляется Абоненту круглосуточно и сохраняется в период приостановления оказания Услуги доступа Абоненту.

9.1.6       Первоначальный выбор Тарифа на оказание телематических услуг связи производится Абонентом при заключении Договора. В дальнейшем, смена Тарифа может осуществляться Абонентом самостоятельно на личной странице в Личном кабинете и/или путем подачи письменного заявления о смене Тарифа непосредственно в отдел по работе с клиентами Оператора связи. Выбранный тариф вступает в силу с 1 числа месяца, следующего за месяцем, в котором была произведена смена. При подключении Абонентом услуг на условиях акции (акционных тарифов), по истечении срока действия акции, происходит смена на Тарифный план, согласно п. 5.4 Договора, без заявлений Абонента. Акционные и постакционные Тарифные планы указываются в п. 5.4. Договора.

9.1.7.При заключении Договора Абоненту передаются индивидуальные числово-буквенные логин и пароль, необходимые для доступа к сети Интернет, а также кодовое слово, необходимое для идентификации Абонента и предоставления ему персональной информации.

9.1.8. Абонент  несет ответственность за сохранность пароля, выданного ему Оператором связи. Замена пароля осуществляется Оператором связи по письменному заявлению Абонента.

9.1.9. В Тарифах на оказание телематических услуг связи указана максимально возможная скорость доступа к сети. Скорость доступа зависит не только от технических особенностей услуг, предоставляемых Оператором связи, но и от действия третьих лиц: операторов связи , организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих Оператору связи, от состояния элементов сети передачи данных (телефонного кабеля, сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и сетевого оборудования, с которым оборудование осуществляет обмен данными) .

9.1.10. Абонентское оборудование предоставляется Абоненту в момент подписания Акта приема-передачи оборудования в соответствии с заключенным договором.

9.1.11. Оказание телематических услуг связи в части доступа к сайтам в сети «Интернет», информационным системам и программам для ЭВМ, включенным в перечень отечественных социально-значимых информационных ресурсов, без взымания платы, осуществляется в соответствии с п. 42 Постановления Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи».

**9.2. Особенности предоставления доступа к услугам IP-телефонии.**

**9.2.1.**  Услуга предоставляется при наличии технической возможности и на основании Договора (Дополнительного соглашения).

9.2.2. Технические характеристики услуги:

Используемые протоколы передачи данных: стек протоколы TCP/IP.

Интерфейсподключения: Ethernet 10/100/1000 BaseT

9.2.3. Вид (тип) Оборудования: оконечное абонентское оборудование – IP-шлюз и телефонный аппарат или IP-телефон, и наличие электропитания 220В переменного тока к Оборудованию.

9.2.4. В рамках Договора Оператор обеспечивает подключение к Услугам и настройку только оборудования переданного Оператором Абоненту. При наличии у Абонента собственного оборудования, оператор передает данные для настройки оборудования. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно.

9.2.5. Началом оказания Услуг является: дата подписания Сторонами Договора (Дополнительного соглашения), фиксирующего дату подключения. Отсутствие у Абонента оконечного оборудования не является основанием не исполнения Договора (Дополнительного соглашения).

**Особенности оказания услуг связи по предоставлению доступа к телевизионным каналам.**

Данная услуга предусматривает предоставление Абоненту доступа к:

9.3**. Кабельному вещанию (КТВ).**

9.3.1. Услуги связи для целей кабельного телевещания оказываются Абоненту ООО «Пакт» (далее – Оператор КТВ). При заключении договора ЗАО «ПТК» выступает представителем Оператора КТВ в рамках Агентского договора.

9.3.2. Оператор КТВ самостоятельно (в одностороннем порядке) определяет наполнение и состав транслируемых телевизионных программ;

9.3.3. Оператор КТВ обязуется оказать Абоненту услугу по подключению (доступу) к СКТВ, а также оказывать услуги по распространению (доставке) сигналов программ телевизионного вещания (далее – Телевизионные программы) по СКТВ до абонентского (оконечного) оборудования, а Абонент обязуется оплачивать эти услуги в соответствии с Тарифами на услуги кабельного телевидения, содержащимися в «Прейскуранте» на услуги ООО «Пакт» для физических лиц» (далее – Прейскурант).

9.3.4. Оператор КТВ имеет право в одностороннем порядке изменить Тарифы на Услуги, содержащиеся в Прейскуранте; о таких изменениях Оператор связи извещает Абонента в местах оплаты услуг или на официальном сайте Оператора связи ([www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/)), не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в действие.

9.3.5. В случае расторжения Договора, отключение от сети СКТВ не предусматривает последующее подключение к системе коллективного приема телевидения.

**9.4.** **OTT (Internet-TV,«Смотрешка»)**

## 9.4.1. Услуги связи для целей   OTT (Internet-TV) оказываются Абоненту Компанией ООО «ЛайфСтрим» (далее «Компания») при заключении договора Оператор связи  - ЗАО « ПТК» выступает представителем Компании, действуя в рамках Агентского договора.

**9.4**.2. Данная услуга предусматривает:

- доступ к сети связи для целей приема сигнала телевизионных и звуковых программ через Абонентскую линию;

- предоставление в постоянное пользование абонентской линии;

- доставка сигнала телевизионных и звуковых программ до пользовательского (оконечного) оборудования с целью просмотра Абонентом пакета каналов

**9.4**.3. Услуги предоставляются через узел связи Оператора, находящийся на территории г. Москвы, дальнейшая доставка осуществляется Абонентам по средствам Полномочного представителя Оператора.

**9.4**.4. Актуальный перечень телевизионных и звуковых программ, входящих в конкретный пакет каналов, представлен на сайте Полномочного представителя Оператора связи [www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/).

**9.4**.5.Подключение к **«Смотрешке»**  производится только в пакетном предложении с услугой предоставления доступа к сети Интернет.

**9.5. Цифровое IP- TV**

9.5.1.  Услуги связи для целей **цифрового IP-телевидения** оказываются Абоненту Компаниями, предоставляющими мультимедийный контент, в т.ч. телевизионные программы -  ООО «Хом-АП.ТВ» (далее – Компании). При заключении договора Оператор связи - ЗАО «ПТК» выступает представителем Компаний, действуя в рамках Агентского договора или Договора на услуги связи.

9.5.2. Компании предоставляют Абоненту доступ к услуге «IP-TV» / 3D-TV (услуги связи для целей кабельного вещания, далее – «Услуги»), Агент оказывает услуги по предоставлению каналов связи для целей оказания Услуг Абонентам и обслуживание Абонентов, а Абонент оплачивает Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

Услуга включает в себя:

• Телекоммуникационный доступ к контенту Компаний;

• Подключение и настройка оборудования Абонента;

• Возможность просмотра телевизионных каналов в соответствии с условиями выбранной системы оплаты услуг (тарифного плана);

• Выделение учетной записи (логина) для доступа к Личному кабинету либо предоставление иного способа доступа к информационно-справочной системе Агента.

9.5.3. Перечень телевизионных каналов, доступных Абоненту в рамках Услуг, оказываемых Компаниями, определяется выбранным Абонентом тарифным планом и размещен на сайте Агента.

9.5.4. Факт оказания и объем услуг определяется на основании данных установленного у Компании (Агента) оборудования автоматизированной системы учета оказанных Услуг.

9.5.5. Оплата услуг Компаний производится на условиях постоплаты, путем оплаты их стоимости, согласно выбранной Абонентом системы оплаты (тарифного плана), с лицевого счета Абонента на расчетный счет Агента.

9.5.6. Тарифы на Услуги определяются Компанией (только ООО«Хом-АП.ТВ»)  самостоятельно.  Условия тарификации, тарифы и перечень тарифных планов публикуются на сайте Агента ([www.ppcom.ru](http://www.ppcom.ru/)) и являются неотъемлемой частью настоящего договора.

9.5.7.  Работа в Личном кабинете возможна при наличии у Абонента доступа к сети Интернет Агента (Оператора связи) или сети другого оператора связи (в т.ч. оператора сотовой связи). На сайте и в личном кабинете размещается информация по подключению, использованию и управлению Услугами  связи, в том числе Услугами, оказываемыми Компаниями. Абонент обязуется не реже чем один раз в семь дней проверять информацию, касающуюся настоящего договора, на сайте.

**10. Особенности оказания услуги «Видеонаблюдение».**

101. Данная услуга предусматривает совокупность услуг по он-лайн трансляции с камер видеонаблюдения через видеосервер Оператора связи, обеспечивающей Абоненту возможность просмотра видеоизображения с «объекта наблюдения».

10.2. Оператор связи оказывает Абоненту услугу видеонаблюдения, Абонент оплачивает услугу в соответствии с условиями настоящего Договора

10.3. Услуга предоставляется при наличии технической возможности, наличие которой определяется специалистом Оператора связи. В отсутствие подключенного канала ШПД (ETTH, PON, ADSL) Услуга не предоставляется.

10.4. В рамках предоставления Услуги «Видеонаблюдение» Абоненту присваивается логин, пароль, адрес видеосервера.

10.5. Услуга «Видеонаблюдение» предоставляется круглосуточно.

В рамках услуги «Видеонаблюдение» Абоненту предоставлены следующие сервисы:

- размещение на портале видеосервера Оператора связи ссылок на камеры видеонаблюдения;

- он-лайн трансляция видеосигнала от камер видеонаблюдения Абонента через видеосервер Оператора связи на оборудование в точках приема Абонента;

- хранение записей информации с камер видеонаблюдения в системе хранения данных видеосервера Оператора связи (срок хранения зависит от выбранного Тарифного плана)**;**

- доступ к архиву записей с камер видеонаблюдения через портал видеосервера Оператора связи;

- техническое обслуживание камер видеонаблюдения, предоставленных Оператором связи;

10.6. Изменение количества камер видеонаблюдения (подключение, отключение), Тарифного плана, изменения логина, выдача дополнительных логинов производится на основании письменной заявки.

10.7. Оператор связи не несет ответственности за использование Абонентом видеоинформации, полученной с камер видеонаблюдения, в том числе в случае нарушения Абонентом ФЗ от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных».