

Утверждено  
Приказом Генерального директора ООО «П.А.К.Т.»  
№ 21 от 21.08.2017г.

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «П.А.К.Т.» ФИЗИЧЕСКИМ И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила оказания услуг связи физическим лицам (далее - Правила), разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом "О связи", Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006г. № 785 «Об утверждении правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. N 32 г. Москва «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. N 575 г. Москва "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи".

1.2. Услуги связи предоставляются Оператором связи в соответствии с Федеральным законом «О связи», Правилами оказания услуг связи и Лицензиями Роскомнадзора:

- № 144182 - услуги связи для целей кабельного вещания на территории Санкт-Петербурга, срок действия с 28.07.2016 года по 28.07.2021 года;
- № 153658 - услуги связи для целей кабельного вещания на территории Ленинградской обл., срок действия с 05.06.2017 года по 05.06.2022 года;
- № 143806 - телематические услуги связи на территории Санкт-Петербурга, срок действия с 28.07.2016 года по 28.07.2021 года;
- № 139817 - телематические услуги связи на территории Ленинградской обл., срок действия с 22.04.2015 года по 22.04.2020 года;
- № 139812 - услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации на территории Санкт-Петербурга, срок действия с 16.10.2012 года по 16.10.2017 года;
- № 139816 - услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации на территории Ленинградской обл., срок действия с 22.04.2015 года по 22.04.2020 года;
- № 139810 - услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа на территории Санкт-Петербурга, срок действия с 18.04.2013 года по 18.04.2018 года;
- № 139815 - услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа на территории Ленинградской области, срок действия с 22.04.2015 года по 22.04.2020 года;
- № 139809 - услуги связи для целей проводного радиовещания на территории Санкт-Петербурга и Ленинградской обл., срок действия с 07.08.2015 года по 07.08.2020 года.

Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте ООО «П.А.К.Т.» по адресу [www.pakt.ru](http://www.pakt.ru) и в офисах приема Абонентов.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Абонентом и Оператором связи, оказывающим услуги связи в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи.

1.4. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте ООО «П.А.К.Т.» по адресу [www.pakt.ru](http://www.pakt.ru), а также в офисах приема Абонентов.

1.5. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

### **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- «Абонент» – физическое лицо, заключившее с Оператором связи Договор на оказание услуг связи, с выделением для этого уникального кода идентификации.

- «Абонентская линия» - линия связи, соединяющая средства связи Оператора связи через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.

- «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, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи Оператора.

- «Абонентское устройство» («Абонентское оборудование») - находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к Сети связи Оператора связи.

- «Договор об оказании услуг связи («Договор»)» - соглашение между Оператором связи и Абонентом, в соответствии с которым Оператор связи обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.

- «Дополнительное клиентское оборудование» – оборудование, необходимое Абоненту для получения Услуг Оператора связи: цифровой САМ-модуль, карта условного доступа, маршрутизатор и иное оборудование, предоставляемое Оператором связи.

- «Личный кабинет» - интерфейс самообслуживания Абонентов, пользующихся услугами связи ООО «П.А.К.Т.», размещенный на корпоративном сайте ООО «П.А.К.Т.» ([www.pakt.ru](http://www.pakt.ru)). Организация доступа к Личному кабинету осуществляется при наличии технической возможности.

- «Оператор связи» - ООО «П.А.К.Т.».

- «Отчетный период» - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны Услуги связи.

- «Пакет телеканалов» – совокупность телевизионных каналов в аналоговом и/или цифровом форматах, формируемых как единое целое для предоставления Услуг связи на основании Договора на оказание услуг связи.

- «Пользовательское (оконечное) 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. К пользовательскому оконечному оборудованию относятся, в том числе, телевизионный приемник, радиоприемник, оборудование телефонной связи, совместимое с протоколами VOIP, персональный компьютер.

- «Предоставление Абоненту доступа к Сети» – совокупность действий Оператора связи, оказывающего Услуги связи, по формированию Абонентской линии и подключению с ее помощью Пользовательского (оконечного) оборудования через Абонентскую распределительную систему к Сети.

- «Расчетный период» – календарный месяц, наступающий после Отчетного периода.

- «Стороны» - Абонент и Оператор связи.

- «Тариф» - цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу связи между Абонентом и Оператором.

- «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими Услугами связи.

- «Услуга» - каждая из Услуг связи, оказываемых Оператором Абоненту согласно условиям Договора. Для целей данного документа Услуги связи – Кабельное ТВ (Цифровое / Аналоговое телевидение), Цифровое телевидение (тематические пакеты), телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, услуги Телефонной связи, услуги связи для целей проводного радиовещания.

Иные термины, не определенные в данном разделе, трактуются в соответствии с понятиями, данными в ФЗ «О связи», Правилах оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2006г. №785, Постановлении Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. N 32 г. Москва «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных», Постановлении Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. N 575 г. Москва "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи".

### 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА С АБОНЕНТОМ

3.1. Услуги связи оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом.

3.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

3.3. Договор заключается на неопределенный срок, если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке. По желанию Абонента может быть заключен срочный Договор.

3.4. Абонент обязан сообщить Оператору всю необходимую информацию для составления Договора. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент.

3.5. Услуги связи оказываются Оператором связи Абоненту при наличии технической возможности.

3.6. Пользование Услугами связи Оператора связи означает безусловное согласие Абонента с настоящими Правилами.

### 4. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

4.1. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме путем заключения Дополнительных соглашений к Договору либо составления иных документов по установленной Оператором связи форме (Счет-Заявка, Заявление по установленной форме) за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством РФ.

4.2. При наличии технической возможности внесение изменений в Договор в части перечня оказываемых Услуг связи, Тарифных планов по инициативе Абонента может быть оформлено через Личный кабинет или по телефону Контакт-Центра при условии идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента: абонентский номер, пароль для входа в ЛК, паспортные данные владельца Договора и иные идентифицирующие Абонента данные, определенные Оператором связи, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, подтверждают, что распоряжения даны Абонентом, и имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

4.3. С письменного согласия Абонента-гражданина в договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем нового Абонента-гражданина. При этом новым Абонентом может стать член семьи Абонента, зарегистрированный по месту жительства Абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование. При этом все обязательства по Договору на день переоформления Договора переходят к новому владельцу Договора.

## 5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

5.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством оформления письменного заявления об одностороннем расторжении Договора и передачи заявления Оператору связи. При этом Абонент обязан оплатить Оператору связи стоимость оказанных Услуг связи в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания Тарифами Оператора связи. Оплата должна быть произведена по дате отказа от исполнения Договора, указанную в заявлении, но не менее чем по дате получения Оператором вышеуказанного заявления.

5.3. В случае расторжения договора возврат средств, внесенных в качестве авансового платежа, производится Оператором только по письменному заявлению Абонента, оформленного через офис приема Абонентов или направленного через Почту РФ. Оператор связи обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств, за исключением средств, зачисленных на лицевой счет Абонента в качестве бонусов, по рекламным акциям и т.п.

5.4. Оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае:

- нарушения Абонентом требований, установленным ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи или настоящими Правилами;
- нарушения сроков оплаты Услуг связи;
- при прекращении у Абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование.

5.5. По истечении 6 (шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора связи в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг связи, Договор с Абонентом прекращает свое действие.

5.6. В случае оказания Абоненту телематических услуг связи, услуг телефонной связи и услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (в т.ч. услуги связи по предоставлению доступа к сети Интернет), Абонент может приостановить оказание Услуг связи по письменному заявлению на период, не превышающий суммарно 1 (один) календарный месяц за 1 (один) год. За весь период приостановления Оператором связи может взиматься плата, предусмотренная для таких случаев действующим Прейскурантом. Возобновление Услуг связи возможно только при положительном балансе.

В случае оказания Услуг связи для целей кабельного вещания действие договора с абонентом может быть приостановлено по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

5.7. Начисления за аренду оборудования не прерываются в период действия заявленной временной приостановки основной Услуги/Услуг связи.

5.8. Оператор связи вправе, письменно уведомив Абонента, в одностороннем порядке отказаться от Договора, как в целом, так и в части отдельной услуги связи в случаях:

- запрета органов управления многоквартирным домом, в котором Абоненту оказываются Услуги связи, на эксплуатацию в этом доме сети связи Оператора связи;
- понуждения органом управления многоквартирным домом Оператора связи вносить плату за размещение сети связи в данном доме;
- принятия компетентным органом власти решения, препятствующего дальнейшему исполнению Оператором связи своих обязательств.

## 6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К УСЛУГАМ

6.1. Предоставление доступа Абонента к Услугам связи производится при наличии технической возможности на основании Договора и оплаты Абонентом единовременных платежей за организацию доступа к Услугам связи (в том случае, если такие платежи предусмотрены Договором). Итогом предоставления доступа к Услугам связи является подписанный обеими Сторонами Акт выполненных работ и Заказ-Наряд.

6.2. Абонентская распределительная система должна соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации. Обязанность по обеспечению наличия абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования возлагается на Абонента, если иное не установлено Договором с Абонентом.

6.3. Абонентская распределительная система, абонентские розетки, абонентские кабели и абонентское оборудование приобретаются и устанавливаются Абонентом за свой счет и являются его собственностью. Ремонт и обслуживание этих средств производится самим Абонентом или Оператором связи по официально зарегистрированной заявке Абонента и подлежат оплате, согласно действующим тарифам Оператора связи.

6.4. При отсутствии в помещении, занимаемом Абонентом, абонентской распределительной системы установка всех или части технических средств, образующих такую систему, может быть произведена Оператором связи за счет Абонента.

6.5. Плата за формирование абонентской линии и подключение пользовательского (оконечного) оборудования Абонента к сети связи телерадиовещания взимается Оператором связи однократно.

6.6. При оказании услуг по подключению по предварительному согласованию с Оператором связи, Абонент может заказать проведение дополнительных монтажных работ (демонтаж плинтусов, установка кабельных каналов (коробов), крепления кабеля и т.п.). Данные работы подлежат дополнительной оплате, согласно действующим тарифам Оператора связи. Оператор связи вправе отказать Абоненту в предоставлении дополнительных монтажных работ, исходя из конкретных обстоятельств, в том числе, в случае большой вероятности повреждения дорогостоящих элементов отделки помещения.

6.7. До прибытия представителя Оператора связи Абонент обязуется:

- обеспечить наличие в помещении исправного оконечного оборудования;
- определить трассу прокладки кабеля по помещению;
- обеспечить доступность трассы (отодвинуть мебель, убрать иные предметы, мешающие монтажу);
- удостовериться, что при монтаже кабелей по данной трассе не будут повреждены электрические, телефонные, телевизионные и иные кабели, а также иные инженерные сети, уже смонтированные в стенах помещения Абонента.

6.8. Оператор связи вправе не выполнять работы по монтажу Абонентской линии и (или) Абонентской распределительной системы и перенести срок оказания услуги по подключению на другой день, если Абонент не выполнил требования, установленные п.6.7.

6.9. Оператор связи не несет никакой ответственности за возможные повреждения скрытой электропроводки, всех иных проложенных в стене коммуникаций, арматуры, целостность штукатурки и бетона, прочих конструктивных элементов, за возможное разрушение бетона в просверливаемой стене при выполнении по указанию Абонента работ по сверлению в стене отверстия(ий) в точке(ах), указанных Абонентом, в целях прокладки кабеля в жилое помещение с лестничной клетки.

6.10. После завершения работ по подключению Абоненту демонстрируется работоспособность Услуг связи. Абонент обязан принять услугу по подключению непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, предоставив сотруднику Оператора связи письменную мотивированную претензию. Факт оказания Абоненту услуги по подключению оформляется Актом выполненных работ.

6.11. Абонент не возражает против размещения оборудования Оператора связи, необходимого для оказания Услуг по настоящему договору на конструкциях и элементах здания, в которых проживает Абонент.

## 7. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

7.1. Услуга предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

7.2. Датой начала оказания Абоненту Услуг считается дата подключения, указанная в Договоре, Счет-Заявке или дата первой оплаты за услуги связи абонентом.

7.3. Услуги оказываются при положительном балансе Лицевого счета. В случае, если в определенный момент времени баланс Лицевого счета принял отрицательное значение, Оператор имеет право приостанавливать оказание Услуг связи в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства об утверждении соответствующих Услуг связи. В этом случае оказание Услуг связи возобновляется после восстановления положительного баланса Лицевого счета и оплаты Абонентом неустойки, согласно условиям, описанным в п.п.7.4-7.5.

7.4. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи для целей кабельного вещания (цифровое/аналоговое телевидение) Абонент уплачивает Оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг связи для целей кабельного вещания за каждый день просрочки с даты образования задолженности вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, утвержденной Прейскурантом.

7.5. Оператор связи взимает плату неустойки после приостановки оказания Услуг связи для целей кабельного вещания по причине неоплаты, согласно действующему Прейскуранту, в случае проведения определенных работ по возобновлению Услуг связи, связанных с выездом специалиста по адресу их предоставления. Также Абонент оплачивает стоимость выезда специалиста согласно действующему Прейскуранту.

7.6. При предъявлении Абонентом оригинала документа, подтверждающего внесение Абонентом платежа, достаточного для формирования положительного остатка на Лицевом счете, Оператор обязуется, в течение 24 часов возобновить предоставление Услуги связи, не дожидаясь поступления средств на счет Оператора связи.

7.7. Оператор связи может не взимать плату неустойки в случае погашения Абонентом имеющейся задолженности и при условии оплаты единым авансовым платежом обслуживания по выбранному тарифному плану за период 6 (шесть) и более месяцев или покупки услуги «Абонемент 6 месяцев» или «Абонемент 12 месяцев».

7.8. Абонент может воспользоваться сервисом «Условный платеж». При активации сервиса «Условный платеж» предоставляется отсрочка платежа сроком на 7 дней. Оплатить сумму «Условного платежа» и пополнить свой лицевой счет необходимо в течение 7 дней с момента его начисления. Воспользоваться сервисом "Условный платеж" можно не чаще одного раза в месяц и при условии погашения "Условного платежа" за прошлый период.

## 8. ОБОРУДОВАНИЕ. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КАРТ ДОСТУПА

8.1. По принятым в ООО «П.А.К.Т.» регламентирующим документам оборудование, предназначенное для предоставления услуг, Абонент может приобрести на следующих условиях:

- приобрести в собственность, оплатив полную стоимость за единицу по цене, указанной в Прейскуранте компании;
- приобрести в собственность на условиях действующих Акций при подключении;
- получить в возмездное временное пользование – «аренду»;
- получить в «пользование» на срок действия договора.

8.2. Приобретенное Абонентом оборудование в собственность имеет гарантийный срок обслуживания 12 (двенадцать) месяцев с даты передачи данного оборудования Абоненту. Гарантийные обязательства описаны в п.8.9.

8.3. Оборудование, выданное в аренду или пользование, является собственностью компании на всем протяжении предоставления услуг (пользование) или на срок, установленный договором (аренда).

8.4. Ответственность за сохранность оборудования, а также риск его случайной гибели или повреждения переходит на Абонента с момента передачи оборудования Абоненту.

8.5. Абонент обязуется использовать оборудование в строгом соответствии с требованиями, указанными в технической документации к оборудованию и (или) в дополнительном соглашении.

8.6. Передача оборудования в аренду или пользование на период предоставления Услуг осуществляется на основании Дополнительного соглашения и оформляется Актом приема-передачи оборудования. Возврат оборудования от Абонента Оператору (если оборудование передавалось в аренду или пользование) оформляется Актом приема – передачи.

8.7. Оконечное оборудование, переданное в аренду или пользование, должно быть возвращено Оператору связи в течение 3 (трех) дней со дня расторжения Договора или его прекращения по иным основаниям, в том состоянии, в котором Абонент его получил, с учетом естественного износа. Если Абонент не возвратил предоставленное в пользование и владение окончное оборудование, либо возвратил его несвоевременно, Оператор связи вправе потребовать внесения платы за все время просрочки. За несвоевременный возврат окончного оборудования Оператору связи Абонент обязан уплатить Оператору связи пени в размере 0,3% от суммы годовой арендной платы за каждый день просрочки, в случае

предъявления соответствующего требования Оператора связи. 8.8. В случае повреждения, утраты оборудования, либо в случае нарушения Абонентом обязанности возвратить Оператору связи оборудование, полученное в аренду или пользование, при прекращении оказания Услуг, Абонент обязуется возместить Оператору связи стоимость оборудования (указанную в дополнительном соглашении, акте оказания услуги по подключению или в отдельном акте приемки-передачи оборудования).

#### 8.9. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

8.9.1. Если при нормальной эксплуатации оборудования в течение гарантийного срока обнаружатся дефекты в конструкции, материалах, комплектующих или сборке, Оператор связи, по своему усмотрению, отремонтирует или заменит оборудование.

8.9.2. Гарантия предоставляется только при предъявлении Абонентом подлежащего замене/ремонту оборудования, приобретенного у Оператора связи.

8.9.3. 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 положений руководства пользователя. В частности, данная гарантия не распространяется на:

- дефекты, возникшие в результате воздействия молнии, воды, огня и т.п.;
- оборудование, на котором этикетка с серийным номером повреждена, испачкана, отсутствует либо не читаема;
- дефекты или повреждения, возникшие в результате неправильной транспортировки/перегрузки или физического воздействия;
- оборудование, которое продолжало эксплуатироваться с не устраненными недостатками (неисправностями), либо неисправности в котором возникли вследствие технического обслуживания или ремонта лицами или организациями, неуполномоченными Оператором связи;
- 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 связи;
- неисправности, возникшие в результате использования комплектующих либо аксессуаров, которые не являются изготовленными специально для данного оборудования;
- оборудование с поврежденной пломбой.

8.9.4. Оператор связи 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.

8.9.5. Послегарантийный ремонт и обслуживание производятся Оператором связи по действующим на этот момент тарифам.

#### 8.10. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КАРТ ДОСТУПА

Карта доступа является неотъемлемой частью системы авторизации Оператора связи, при помощи которой Оператор связи управляет системой доступа к услугам связи для целей кабельного вещания (цифровое телевидение). Прием и просмотр закрытых пакетов цифрового телевидения возможен только при наличии карты доступа, установленной в цифровом кабельном приемнике или САМ-модуле. Каждая карта доступа настраивается под конкретный цифровой кабельный приёмник/САМ-модуль, установленный у Абонента и не может быть использована с другим приёмником/САМ-модулем.

Карта доступа изготавливается и программируется специально для Оператора связи и не может работать в сетях связи других Операторов связи.

Лицевая сторона карты доступа содержит:

- изображение товарного знака "П.А.К.Т.";
- значок (стрелку) - указатель направления в котором карта доступа вставляется в цифровой кабельный приёмник/САМ-модуль.

Карта доступа является собственностью Оператора связи и передаётся Абоненту во временное пользование на срок действия Договора на оказание услуг связи в части оказания Абоненту услуг связи для целей кабельного вещания (цифровое телевидение).

При заключении Договора на оказание услуг связи в части оказания Абоненту услуг связи для целей кабельного вещания (цифровое телевидение) Абонент оплачивает Оператору связи залоговую стоимость в соответствии с действующими на момент оплаты тарифами, указанными в Прейскуранте.

В случае одностороннего расторжения Абонентом Договора на оказание услуг связи в части оказания Абоненту услуг связи для целей кабельного вещания (цифровое телевидение), карта доступа в собственность Абонента не переходит, и Абонент обязан, перед подачей в Абонентский отдел соответствующего заявления о расторжении в безусловном порядке возвратить в Абонентский отдел Оператора связи карту доступа в рабочем состоянии и без внешних повреждений (вмятины, царапины, потертости и прочие механические повреждения). В случае возврата карты доступа в рабочем состоянии и без внешних повреждений (вмятины, царапины, потертости и прочие механические повреждения) залоговая стоимость карты доступа возвращается Абоненту.

В случаях необходимости замены карты доступа, также во всех иных случаях Абонент обязан в течении 3 (трех) рабочих дней, начиная с даты уведомления Оператором связи Абонента о необходимости замены карты доступа и в иных случаях, возвратить Оператору связи карту доступа в рабочем состоянии.

В случае утери или порчи Абонентом карты доступа, её замена производится Оператором связи за плату в соответствии с действующими на момент оплаты тарифами, указанными в Прейскуранте. В случае повторной утери или повторной порчи карты доступа Абонентом, её замена производится Оператором связи за плату в соответствии с действующими на момент оплаты тарифами, указанными в Прейскуранте и оплатой Абонентом штрафа в размере 1000 (одна тысяча) рублей. В случае невозврата карты доступа, в т.ч. по уведомлению Оператора связи, либо возврата

неработающей карты доступа, либо возврата карты доступа с наличием внешних повреждений (вмятины, царапины, потертости и прочие механические повреждения) залоговая стоимость карты доступа Абоненту не возвращается, и Абонент обязан в безусловном порядке оплатить Оператору связи штраф в размере 1000 (одна тысяча) рублей.

В случае одностороннего расторжения Абонентом Договора на оказание услуг связи в части оказания Абоненту услуг связи для целей кабельного вещания (цифровое телевидение), Оператор связи вправе выкупить у Абонента цифровой кабельный приёмник/САМ-модуль по выкупной стоимости, утвержденной действующим Приказом.

## 9. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ

9.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту Оператором связи по настоящему Договору, определяется действующими на момент оказания соответствующих Услуг Тарифами Оператора связи. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором связи самостоятельно.

9.2. Тарифы на Услуги включают в себя все сборы и налоги, действующие на территории Российской Федерации. В тарифы не входит размер платежей, оплачиваемых Абонентом в пользу третьих лиц при оплате Услуг Оператора связи (банковских комиссий, комиссий платежных систем и т.д.).

9.3. Денежные средства, зачисленные Оператором связи на Лицевой счет в ходе проведения маркетинговых акций, розыгрышей, лотерей и т.д. не являются авансовым платежом Абонента, могут использоваться Абонентом исключительно на оплату Услуг связи и их неиспользованный остаток не подлежат возврату Абоненту в случае прекращения Договора.

9.4. Оператор связи самостоятельно устанавливает и/или изменяет Тарифные планы, отдельные Тарифы на Услуги связи, определяет ценовые условия предоставления Услуг связи. При этом Оператор связи обязательно извещает Абонента не менее чем за 10 (десять) дней об изменении Тарифов на Услуги связи путем размещения соответствующей информации на корпоративном сайте или в иных средствах массовой информации. Оператор вправе дополнительно уведомить Абонентов о введении изменений путем размещения информации об изменении в офисах приема Абонентов, а также с помощью средств электронной, факсимильной связи, письменных сообщений и т.п.

9.5. При изменении Тарифа в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за Услуги связи Оператора связи, перед введением указанных изменений, Оператор связи производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений. Перерасчеты не распространяются на Услуги связи, оплаченные Абонентом в рамках опции «Абонемент», а также в рамках текущих рекламных акций.

## 10. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

10.1. Система списания денежных средств за оказанные услуги устанавливается действующим договором.

При авансовой системе расчетов Абонент до начала оказания Услуг вносит на Лицевой счет аванс (платеж), образующий на Лицевом счете определяемый положительный остаток. Режим списания - ежедневный. Размер ежедневно списываемой с единого лицевого счёта Абонента части абонентской платы рассчитывается из размера абонентской платы за месяц разделенной на количество календарных дней в месяце.

При кредитной системе расчетов Абонент производит оплату за фактически оказанные Услуги в Расчетном периоде в соответствии с настоящими Правилами. Оплата производится в соответствии с перечнем, объемом потребленных Абонентом Услуг и выбранным Тарифным планом. Исполнение обязательств по оплате фактически оказанных Услуг обеспечивается внесением Абонентом денежной суммы в соответствии с Тарифными планами.

10.2. Абонент оплачивает абонентскую плату ежемесячно авансовым платежом через отделения Сбербанка РФ, отделения Петроэлектросбыта, в кассу Оператора в офисах приема Абонентов, либо через платежные терминалы. Поступающая от Абонента абонентская плата зачисляется на единый лицевой счет Абонента, открытый Абоненту в автоматизированной системе расчетов, с которого происходит ежедневное списание части абонентской платы.

10.3. Зачисление внесенной абонентской платы на лицевой счёт Абонента производится с момента получения Оператором от платежных агентов (Сбербанк, Петроэлектросбыт, платежные терминалы) информации о проведенном Абонентом платеже.

10.4. Абонент оплачивает абонентскую плату за Кабельное ТВ (Цифровое/Аналоговое телевидение), Цифровое телевидение (тематические пакеты), услуги связи по предоставлению доступа к сети Интернет и услуги телефонной связи в соответствии с действующими тарифами.

10.5. Если остаток денежных средств на лицевом счёте Абонента равен нулю или отрицательный, автоматическая система расчетов блокирует возможность пользования Абонентом цифровым телевидением, услугами связи по предоставлению доступа в сеть Интернет, услугами телефонной связи. Начиная с момента блокировки возможности пользования Абонентом цифровым телевидением, услугами связи по предоставлению доступа в сеть Интернет или услугами телефонной связи, Абонент оплачивает абонентскую плату за Кабельное ТВ (Цифровое/Аналоговое телевидение) по полному тарифу, при этом за отключенные телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных (в т.ч. услуги связи по предоставлению доступа к сети Интернет), цифровое телевидение и услуги телефонной связи абонентская плата не начисляется.

10.6. В случае неоплаты Абонентом абонентской платы за Кабельное ТВ (Цифровое/Аналоговое телевидение) за два месяца, Оператор вправе приостановить действие Договора путем отключения Абонента от сети связи. Возобновление действия Договора осуществляется при соблюдении условий, описанных в п.7.3 и п.7.5 настоящих Правил.

10.7. Абонент самостоятельно осуществляет контроль за состоянием баланса Лицевого счета. Информация о состоянии баланса доступна в ЛК (при наличии технической возможности), в местах обслуживания Абонентов, а также по телефону Контакт-Центра Оператора.

10.8. Абонент имеет право обратиться к Оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа. Оператор связи обязан вернуть Абоненту неиспользованный остаток средств (за исключением средств, зачисленных на лицевой счет Абонента в качестве бонусов, по рекламным акциям и т.п.) не позднее 30 календарных дней со дня регистрации соответствующего письменного заявления Абонента.

## 11. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

11.1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Службу технической поддержки по телефону 8(812) 595 81 22 и регистрирует заявку.

11.2. Оператор связи осуществляет все необходимые мероприятия для устранения неисправности в срок не более 72 часов от даты регистрации заявки службой технической поддержки, за исключением ухудшения качества Услуг по независящим от Оператора связи причинам. Указанный срок установлен без учета проведения дополнительных работ (восстановления телефонной канализации, аварийный ремонт электросиловых кабельных линий и установок, инженерных сетей и др.), проводимых третьими лицами, а также восстановительных работ, связанных с хищением магистральных высокочастотных кабелей и умышленной порчи магистрального оборудования.

11.3. Претензии на неудовлетворительную работу ССКВ, в случае отсутствия заявки от Абонента, поданной в соответствии с п.11.1, удовлетворению не подлежат.

11.3. При выявлении неисправности Абонентской распределительной системы, для устранения которой требуется замена существующей Абонентской распределительной системы на новую, Оператор связи принимает заявку на такую работу и выполняет ее в соответствии с действующим Прейскурантом.

11.4. В случае, если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора связи, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), диагностика проводится в максимально возможный короткий срок, и Оператор связи незамедлительно приступает к ликвидации аварии. Нормативный срок устранения крупных аварий составляет не более 12 часов.

Указанные сроки не распространяются на аварийные ситуации, к устранению которых привлечены третьи лица, или устранение неисправностей полностью зависит от третьих лиц (восстановление телефонной канализации, аварийный ремонт электросиловых кабельных линий и установок, инженерных сетей и др.).

11.5. В случае, если для диагностики и (или) устранения неисправности, возникшей по вине Оператора связи, требуется выезд сотрудника Оператора к месту установки окончного оборудования Абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что неисправность произошла не по вине Оператора связи (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некомпетентная настройка оборудования и (или) программного обеспечения Абонента самим Абонентом либо третьими лицами и т.п.), Оператор связи вправе взыскать с Абонента стоимость услуги выезда специалиста и стоимость работ по устранению неисправности, согласно действующему Прейскуранту.

11.6. Оператор связи вправе прерывать оказание Услуг для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи Оператора связи. При этом допускается полное или частичное прерывание доставки сигнала телерадиопрограмм. Оператор связи вправе осуществлять технологические перерывы не чаще 1 раза в месяц в рабочие дни не более, чем на 8 часов.

11.7. Прерывание трансляции программ для проведения профилактических работ осуществляется также организациями – вещателями программ. Так как каждая организация – вещатель программ самостоятельно определяет время проведения профилактики и не согласовывает время с Оператором связи, общее время прерывания трансляции отдельных программ до окончного оборудования Абонента может превышать показатели, предусмотренные п. 10.7.

## 12. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 12.1. УСЛУГИ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ КАБЕЛЬНОГО ВЕЩАНИЯ

А) Оператор связи не несет ответственность за низкое качество телевизионного изображения, вызванное:

- технической неисправностью или некачественной настройкой, а также техническими решениями, заложенными в принципиальной электрической схеме пользовательского (оконечного) оборудования Абонента;
- неисправностями абонентской линии, а также абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования, находящихся в помещении Абонента;
- перерывы в работе активного оборудования ССКВ, вызванные прекращением подачи электроэнергии в помещениях Абонента;
- перерывы в работе оборудования ССКВ, связанные с изменением атмосферных и топографических условий, влияющих на качество услуг связи;
- отсутствие заявок от Абонента, связанных с получением услуг связи, в том числе по причинам технического характера.

Б) Оператор связи не несет ответственности за качество сигнала или перерывы в трансляции ТВ-программ, если указанные обстоятельства возникли по вине вещателей.

### 12.2. ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ И УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ (В Т.Ч. УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ)

А) Оператор связи не несет ответственность за:

- сбои и неполадки, связанные с невыполнением Абонентом инструкций по настройке и эксплуатации оборудования и программного обеспечения Абонента, а также вызванными использованием Абонентом нелегализованного программного обеспечения и/или не сертифицированного оборудования;
- задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы влияния, в т.ч. технического контроля со стороны Оператора связи;
- в иных случаях, определенных Правилами.

### 12.3. УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

А) Оператор связи не несет ответственности за:

- прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности пользования Услугами связи (за исключением нарушения сроков оказания Услуг связи);
- остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуг связи;



- функционирование сетей связи общего пользования, каналов связи, находящихся вне зоны ответственности Оператора связи.

Б) Оператор связи взимает с Абонента стоимость сохранения телефонного номера, в соответствии с Прейскурантом, в случае приостановления Оператором связи доступа к услугам местной телефонной связи за несвоевременную оплату предоставленных услуг местной телефонной связи, а также в случае временной приостановки доступа к услугам местной телефонной связи по заявлению Абонента.

В) При приостановке оказания услуг местной связи, независимо от причин приостановки, Исполнителем прекращается исполнение обязательств по обеспечению доступа к услугам других операторов связи, в том числе доступа к услугам внутризоновой, междугородней и международной связи

12.4. Ни при каких обстоятельствах Оператор связи не будет нести ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту или упущенную Абонентом выгоду в результате оказания Услуг связи.

12.5. Оператор связи вправе не предоставлять Абонентам по запросам детализированные сведения и информацию в отношении оказываемых Услуг связи, предоставление которых прямо не предусмотрено соответствующими Правилами оказания Услуг связи, утвержденными Постановлениями Правительства РФ.

### 13. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ АБОНЕНТАМ УЩЕРБА

13.1. Согласно п.58 «Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и(или) радиовещания» (Постановление РФ № 785 от 22.12.2006 г.) установлена ответственность Оператора связи за ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом в случаях:

- нарушение сроков предоставления абоненту доступа к сети связи телерадиовещания;
- нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг связи для целей телерадиовещания;
- неоказание услуг связи для целей телерадиовещания, указанных в договоре;
- некачественное оказание услуг связи для целей телерадиовещания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи телерадиовещания.

13.2. В случае ненадлежащего исполнения Оператором связи обязательств в соответствии с договором абонент вправе потребовать:

- безвозмездное устранение недостатков по оказанию Услуг связи для целей телерадиовещания;
- соответствующее уменьшение стоимости услуг связи для целей телерадиовещания;
- возмещение понесенных абонентом расходов по устранению недостатков оказанной Услуги связи для целей телерадиовещания своими силами или третьими лицами.

13.3. Обращение Абонента (претензия) о перерасчете стоимости услуг должно быть оформлено в письменном виде.

13.4. В заявлении Абонент указывает фактические причины, вызвавшие его недовольство качеством (отсутствием) предоставляемых услуг, и период времени, в течение которого осуществлялась недопоставка услуг или предоставление услуг ненадлежащего качества со стороны компании.

13.5. Письменное обращение (претензия) может поступить в компанию одним из следующих способов:

- лично в любой из офисов приема Абонентов по адресам: Тореза ул., дом 74; Художников пр., дом 33 к.4; Сизова пр., дом 21; Варшавская ул., дом 23 к.3; Просвещения пр., дом 85;
- письменно, через Почту России по адресу приема корреспонденции: 1197349, СПб, Сизова ул., дом 21, литера А, помещение 11Н;
- по адресу электронной почты [info@pakt.ru](mailto:info@pakt.ru) ;
- по факсу 8 (812) 595 81 11.

13.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту или вещателю.

Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован.

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

13.7. Для принятия решения о проведении перерасчета Оператору требуется:

- проверка наличия подключения Абонента к сети связи компании;
- данные о технической работе сети объекта (история заявок) в указанный Абонентом в обращении период;
- наличие зарегистрированных заявок, поданных Абонентом в указанный период;
- состояние сети объекта на день рассмотрения обращения: факт устранения/не устранения неисправности по дому или локально по квартире Абонента.

13.8. При проведении анализа мероприятий, указанных в п.13.8, и принятии положительного решения о перерасчете, проведение перерасчета и возмещение стоимости услуг производится за указанный Абонентом период, но не более 6 (шести) месяцев.

13.9. В отдельных случаях, при индивидуальном рассмотрении обращения, срок перерасчета может быть согласован на период, превышающий 6 (шесть) месяцев, но не более срока исковой давности – 36 месяцев.

13.10. При полном отсутствии услуг у Абонента, продолжительностью более 12 часов, по причине аварии или плановых (регламентных) работ, проводимых на оборудовании Оператора, обращение Абонента с требованием перерасчета может быть принято по телефону и удовлетворено без учета условий, перечисленных п.13.8.

13.11. Перечень факторов, перечисленных в п.п.12.1-12.4 раздела 12 «ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ» устанавливает отсутствие факта недопоставки услуг по вине Оператора и служит основанием для отказа проведения перерасчета, о чем Абоненту сообщается письменно.

13.12. В случае если Оператором были признаны обоснованными требования об уменьшении размера оплаты оказанных услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной.



13.13. Для Абонента с индивидуальным договором сумма компенсации зачисляется на лицевой счет в счет погашения имеющихся у Абонента услуг. Также по решению Абонента сумма компенсации может быть перечислена на его банковскую карту, реквизиты которой Абонент предоставляет заранее.

13.14. Для Абонента с расчетами через Управляющую организацию, ВЦКП или РЦ расчетная сумма компенсации включается в реестр сумм, передаваемых в обслуживающую организацию, для проведения разовых корректировок (снятий) начислений в платежном документе «Счет» по оплате коммунальных платежей в ближайшем расчетном периоде.

#### 14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

14.1. Взаимоотношения сторон, не урегулированные Договором и настоящими Правилами, регулируются ФЗ «О связи» (№ 126-ФЗ от 07.07.2003г.), постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006г. ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВИЗИОННОГО ВЕЩАНИЯ И (ИЛИ) РАДИОВЕЩАНИЯ (в ред. Постановления Правительства РФ от 16.02.2008 N 93), постановлением Правительства РФ № 310 от 18.05.2005 г. ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕСТНОЙ, ВНУТРИЗОНОВОЙ, МЕЖДУГОРОДНОЙ И МЕЖДУНАРОДНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 г. ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ, постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006 г. ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ, а также другими нормативно-правовыми актами, принимаемыми в установленном порядке с целью регулирования взаимоотношений в указанной области хозяйственной деятельности, включая акты и распоряжения федеральных органов исполнительной власти в области связи.

14.2. В случае изменения законодательства, влекущего недействительность Договора и (или) Правил или отдельных их положений, то Договор и (или) Правила подлежат изменению с целью приведения их в соответствие с действующим законодательством.