

**Порядок предоставления услуг кабельного телевидения**  
**(Регламент)**  
**Редакция от 09.09.2013 г.**

Настоящий Регламент регулирует отношения, возникающие между Информсвязью и физическими лицами, заключившими с Информсвязью договор на предоставление услуг кабельного телевидения, (далее по тексту именуемым Абонент).

Обязательным условием предоставления услуг является заключение абонентского договора в письменной форме.

### **Определения**

**Абонентская плата** — предусмотренный тарифным планом Абонента фиксированный авансовый платеж за услуги, оказываемые в течение Расчетного периода.

**Абонентская линия** — линия связи (коаксиальный кабель) соединяющая средства связи сети связи для распространения программ кабельного телевидения через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием. Абонентская линия входит в состав сети кабельного телевидения и является собственностью Информсвязи.

**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 кабельного телевидения.

**Аутентификационные данные** — уникальное учетное имя и пароль Абонента, используемые для доступа к личному кабинету и для оплаты услуг.

**Вещатель** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее составление телеканала для приема неопределенным кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной или неизменной форме третьим лицом.

**САМ-Модуль** (Conditional Access Module, модуль условного доступа) — электронное устройство, используемое как адаптер системы кодирования. Для установки САМ-модуля в телевизионный приемник необходимо наличие в телевизионном приемнике разъёма CI (Common Interface).

**Кабельное телевидение (КТВ)** – совокупность систем приема и распределения сигналов телерадиопрограмм, иных сообщений связи и организационно-технических процессов управления посредством кабельных линий.

**Лицевой счет** — совокупность записей в системе расчета с клиентами, в которых фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

**Пакет телеканалов** – совокупность общероссийских, региональных открытых и закрытых телеканалов, программ **спутникового** вещания, разделенных на группы по усмотрению Информсвязи.

**Пользовательское (оконечное) оборудование** – технические средства, телевизионный приемник или телеприставка, предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телеканалов.

**Расчетный период** — период оказания Услуг, равный одному месяцу, в начале которого осуществляется списание денежных средств с лицевого счета Абонента в размере Абонентской платы и иных периодических платежей, соответствующих выбранному Тарифному плану.

**Ретрансляция в сети кабельного телевидения (ретрансляция)** – основной режим работы сети КТВ, который обеспечивает прием сигналов Телеканалов, их последующее преобразование и передачу Абонентам в полном объеме без изменения содержания программ.

**Смарт-карта (карта доступа)** – карточка индивидуального доступа, представляющая собой микропроцессорный модуль для авторизации и расшифровки содержания телеканала, персонализирующий Абонента и предоставляющий ему доступ. Смарт-карта устанавливается в САМ-модуль или Телеприставку.

**Списание денежных средств с Лицевого счета** — списание Информсвязью денежных средств из авансовых платежей Абонента в качестве оплаты за Услуги.

**Тарифный план** — совокупность ценовых условий, при которых Информсвязь предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

**Телеканал** — совокупность телевизионных программ и иных аудиовизуальных сообщений и материалов, сформированных Вещателем в соответствии с сеткой вещания для последующего распространения.

**Телеприставка** — специализированное устройство, подключаемое к сети кабельного телевидения и телеприемнику Абонента. При помощи Телеприставки возможен доступ Абонента к услугам цифрового кабельного телевидения.

## 1. Описание Услуг

1.1. Информсвязь предоставляет Абоненту услуги связи для целей кабельного вещания, оказываемые Абоненту с использованием сети кабельного телевидения Информсвязи ([далее – Услуга](#)). Услуга заключается в предоставлении Абоненту доступа к телеканалам в системе аналогового телевизионного вещания, а также в системе цифрового телевизионного вещания в стандартном разрешении (SD) и в разрешении высокой четкости (HD). Услуга предоставляется через Абонентскую линию.

1.2. Услуги оказываются только Абонентам – физическим лицам.

1.3. Для подключения к услуге кабельного телевидения в системе аналогового телевизионного вещания необходима организация Абонентской линии. Какое-либо дополнительное Пользовательское (оконечное) оборудование (за исключением телевизионного приемника) не требуется.

1.4. Для пользования услугами аналогового телевизионного вещания необходимо Оконечное оборудование (телевизионный приемник) обеспечивающее:

- прием телевизионного сигнала в диапазоне 47,5÷862 МГц без пропусков (всеволновый селектор каналов);
- системы цветности PAL-SEKAM;
- стандарты звука D/K-B/G – для монофонического звукового сопровождения и режим «A2» - для стерео (при наличии режима «стерео» во входящем сигнале).

Телевизионные приемники предыдущих поколений, не соответствующие указанным выше требованиям, могут быть не способны воспроизводить сигналы ряда телевизионных каналов, даже учитывая, что характеристики сигнала данных каналов в сети Информсвязи соответствуют действующим нормам.

1.5. Для приема незакодированных цифровых телевизионных каналов необходима поддержка Оконечным оборудованием абонента (телевизионным приемником или Телеприставкой) стандарта DVB-C.

1.6. Для приема закодированных цифровых телевизионных каналов Абоненту необходима Смарт-карта, которая предоставляется Абоненту в пользование Информсвязью при заказе соответствующих Пакетов телеканалов. Для установки Смарт-карты Абоненту необходимо приобрести САМ-Модуль (если в телевизионном приемнике имеется разъем CI, и телеприемник поддерживает стандарт DVB-C) или Телеприставку. Информсвязь публикует на сайте <http://freedom-vrn.ru> перечень Телеприставок, совместимых с оборудованием сети кабельного телевидения Информсвязи. Подключение с иными Телеприставками к услуге кабельного телевидения в системе цифрового телевизионного вещания невозможно.

1.7. Услуги оказываются по адресу, указанному Абонентом при заключении договора. Указание Абонентом адреса производится путем выбора из списка адресов зданий, в которых присутствует оборудование Сети кабельного телевидения Информсвязи.

1.8. Подключение физических лиц в нежилых помещениях и помещениях, не приспособленных для проживания, например, магазины, кафе, склады, офисы, производственные помещения, не производится. Услуги предоставляются в целях личного или семейного просмотра телеканалов, в связи с чем подключение в помещениях, доступ в которые имеет неограниченный круг лиц (гостиницы, гостевые дома, отели, холлы и иные места общего пользования в общежитиях и т.д.), не производится.

## 2. Заключение договора

2.1. Услуги, предусмотренные настоящим Регламентом, оказываются Информсвязью на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор заключается с физическими лицами, достигшими возраста 18 лет. Договоры в интересах лиц, не достигших возраста 18 лет, заключаются их родителями или иными законными представителями.

2.2. Для заключения договора физическое лицо, желающее заключить договор на оказание Услуг, подает Информсвязи заявление. Заявление можно оформить по телефону 260-60-60 с понедельника по пятницу с 8.30 до 21.00, в субботу и воскресенье — с 08.30 до 21.00 или в офисах

Информсвязи (режим работы и адреса офисов указаны на сайте <http://www.freedom-vrn.ru/cont.html>).

В офисах Информсвязи, при наличии технической возможности, производится заключение договора в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом, без оформления заявления.

Абонент, не являющийся собственником жилого помещения/квартиры, в котором(-ой) производится подключение Услуг, дает свое согласие при заключении Договора между Абонентом и Информсвязью на предоставление копии Договора собственнику жилого помещения/квартиры в случае его письменного обращения к Информсвязи с соответствующим запросом.

2.3. Режим работы и адреса офисов (для заключения договоров) указаны на сайте <http://www.freedom-vrn.ru/cont.html>. Получить информацию об основных условиях предоставления Услуг, а также проверить наличие технической возможности предоставления Услуг можно при обращении по телефону (473) 260-60-60 с понедельника по пятницу с 8.30 до 21.00, в субботу и воскресенье — с 08.30 до 21.00.

2.4. Заявление, оформленное по телефону, подтверждает согласие физического лица с условиями договора и настоящего Регламента. Сотрудники Информсвязи, в течение двух рабочих дней, по телефонам, сообщенным при первом обращении, выясняют при необходимости недостающие данные об Абоненте, объясняют условия подключения к сети и подтверждают согласие физического лица на заключение договора, а также согласие физического лица с условиями договора и настоящего Регламента.

После уточнения всех необходимых данных обратившемуся с заявкой лицу направляется сообщение по электронной почте и/или SMS, содержащее учетное имя Абонента и сумму для оплаты. Это учетное имя позволяет произвести оплату подключения (при наличии) и абонентскую плату за услуги. При этом заключение договора, по желанию Абонента, производится у Абонента в момент подключения к сети либо в офисе Информсвязи.

При невнесении платежа либо внесении физическим лицом денежных средств в размере, меньшем стоимости подключения (при наличии) и размера абонентской платы по избранному Тарифному плану по истечении 10 (десяти) дней с даты получения сообщения, заключение договора производится только в офисе Информсвязи.

2.5. Для заключения договора необходимо иметь при себе паспорт либо документ, его заменяющий. В случае оформления договора у Абонента в момент его подключения к сети (п. 2.4. Регламента), Абонент предъявляет паспорт сотруднику Информсвязи и заключает договор по прибытии сотрудника Информсвязи для проведения работ по подключению Абонента. Выполнение работ и фактическое подключение к сети производится только после заключения договора.

2.6. Договор на Услуги заключается только для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности.

2.7. Договор на Услуги является публичным и заключается со всеми Абонентами на равных и одинаковых условиях. Изменение условий договора для отдельных категорий Абонентов возможно при наличии норм действующего законодательства, предусматривающих особенности оказания Услуг для данной категории Абонентов или в случае индивидуального подключения в здании, отсутствующем в списке адресов зданий, в которых присутствует оборудование сети кабельного телевидения Информсвязи.

2.8. Переоформление точки подключения от Абонента допускается только в пользу другого физического лица при отсутствии задолженности. При этом для переоформления точки подключения необходимо наличие следующих условий:

2.8.1. Подача Абонентом заявления об отказе от услуг в пользу другого физического лица;

2.8.2. Согласие другого физического лица на принятие Услуг и на оплату указанных Услуг. Данное согласие должно быть выражено в письменной форме в тексте заявления Абонента либо путем подачи отдельного заявления;

2.8.3. Заключение физическим лицом, на которое переоформляется точка подключения, нового договора на оказание Услуг с Информсвязью. Дата заключения нового договора является также датой расторжения договора с Абонентом.

### **3. Подключение**

3.1. После оплаты Абонентом стоимости подключения (при наличии) и абонентской платы за услуги, Информсвязь проводит работы по подключению Абонента.

В случаях, когда для подключения Услуг необходима прокладка абонентской линии в жилом помещении/квартире, в котором(-ой) Абонент не зарегистрирован и не является собственником, Абонент обязан самостоятельно получить согласие собственника(-ов) жилого помещения/квартиры на прокладку линии связи и на размещение оборудования в общем имуществе собственников квартир. Абонент несет полную ответственность перед собственником(-ами) жилого помещения/квартиры за отсутствие такого согласия и/или действия, противоречащие интересам собственника(-ов).

В случае возникновения претензий у собственника жилого помещения/квартиры по поводу прокладки абонентской линии связи в принадлежащем(-ей) ему жилом помещении/квартире Абонент обязан самостоятельно, без привлечения Информсвязи, урегулировать с собственником данные претензии. Информсвязь не несет ответственность за действия Абонента, произведенные без согласия собственника.

При прокладке абонентской линии в коммунальной квартире, по лестничной клетке или отгороженному тамбуру, Абонент самостоятельно согласовывает прокладку линии связи с иными жильцами коммунальной квартиры или лицами, проживающими в соседних комнатах, если такая прокладка линии связи может затронуть интересы указанных лиц. В случае, если прокладка требует дополнительных затрат, Абонент компенсирует затраты в соответствии с Прейскурантом.

3.2. Информсвязь в течение не более чем 20 рабочих дней с момента заключения договора проводит работы по обеспечению возможности подключения Абонента к Услуге при условии предоставления беспрепятственного доступа в квартиру Абонента, а также предоставления Абонентом Оконечного оборудования отвечающего условиям, изложенным в п.п. 1.4 – 1.6 Регламента.

3.3. После проведения работ по подключению Абонент или его представитель подписывает Акт начала предоставления услуг.

3.4. После проведения работ по подключению с Лицевого счета списываются:

3.4.1. плата за подключение к Услугам, а также разовые платежи за иные инсталляционные работы, если это предусмотрено условиями договора;

3.4.2. абонентская плата за первый месяц оказания Услуг, согласно выбранному Абонентом тарифному плану, Абонентская плата за первый месяц списывается пропорционально количеству дней с момента подключения до конца месяца.

3.5. Договор аннулируется, о чем Информсвязь извещает Абонента, в случае невыполнения Абонентом обязательства по п.3.3. Регламента.

3.6. В стоимость подключения к Услуге входит подключение одной Телеприставки или одного телевизионного приемника, в том числе:

- прокладка абонентской линии (коаксиальный кабель) до квартиры Абонента,
- ввод абонентской линии в квартиру, кабель необходимой длины до Пользовательского (оконечного) оборудования с антенным штекером под F-разъем,
- настройка одной Телеприставки или одного телевизионного приемника Абонента в автоматическом режиме без изменения очередности каналов.

3.7. Работы по организации в квартире Абонента абонентской распределительной системы и/или подключение второго и последующего телевизионного приемника Абонента или Телеприставки проводятся Абонентом за свой счет и самостоятельно. Абонент может заказать Информсвязи выполнение этих работ. Работы и материалы подлежат дополнительной оплате Абонентом согласно действующему прейскуранту Информсвязи, исходя из объема проводимых монтажных работ. Эти работы выполняются по отдельной заявке Абонента и в соответствии с разделом 4 настоящего Регламента.

3.8. Работа по подключению Абонента проводится в согласованное время в рабочие дни с 09:00 до 16:00. По окончании проведения монтажных работ по подключению производится настройка Телеприставки или одного телевизионного приемника Абонента в автоматическом режиме без изменения очередности каналов. Настройка дополнительных телевизионных приемников является отдельной услугой и производится за дополнительную плату.

3.9. В случаях, когда Абоненту требуется изменить ранее согласованное время и/или дату визита специалиста Информсвязи, Абонент обязан сообщить о необходимости изменения даты и/или времени визита и согласовать новое время и/или дату визита по тел 260-60-60 с 8:30 до 17:00 в рабочие дни не менее, чем за 4 часа до назначенного ранее времени визита специалиста.

3.10. Если специалист Информсвязи выполнил визит к Абоненту в согласованное с Абонентом время и не смог выполнить работу по настройке оборудования Абонента по причинам, не зависящим от специалиста Информсвязи, в том числе:

3.10.1. Абонент отсутствовал в месте встречи;

3.10.2. Абонент не предоставил работоспособное Пользовательское (оконечное) оборудование для выполнения работ;

3.10.3. Абонент своевременно не сообщил о необходимости изменения времени и/или даты визита специалиста (п. 3.9. настоящего Регламента);

3.10.4. В процессе выполнения работы выяснилось, что Пользовательское (оконечное) оборудование не отвечает установленным требованиям (п.п. 1.4 – 1.6 Регламента) или оборудование неисправно;

3.10.5. По иным причинам, не относящимся к договору, Услугам, обязанностям специалиста Информсвязи,

следующий визит специалиста Информсвязи оплачивается Абонентом дополнительно в соответствии с Прейскурантом.

## 4. Обслуживание

4.1. Зонай ответственности Информсвязи и точкой предоставления услуги считается абонентская линия в точке входа в квартиру Абонента, если не оговорено иное.

При необходимости проведения по заявке Абонента специалистом Информсвязи работ по настройке Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента либо ремонтных работ в случае повреждения абонентской линии в помещении/квартире, в которой Абонент не зарегистрирован и не является собственником, Абонент обязан самостоятельно получить согласие собственника(-ов) жилого помещения/квартиры на проведение указанных работ. Абонент несет полную ответственность перед собственником(-ами) жилого помещения/квартиры за отсутствие такого согласия и/или действия, противоречащие интересам собственника.

4.2. Для решения вопросов, не требующих немедленного реагирования, рекомендуется использовать электронную почту [support@freedom-vrn.ru](mailto:support@freedom-vrn.ru).

4.3. В случае возникновения проблем с приемом сигналов Телеканалов, перед обращением в Информсвязь Абоненту рекомендуется:

- выключить и вновь включить Пользовательское (оконечное) оборудование;
- отсоединить и вновь подсоединить кабель к Пользовательскому (оконечному) оборудованию;
- убедиться, что кабель не поврежден и не пережат мебелью;
- уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки Пользовательского (оконечного) оборудования;
- по возможности самостоятельно проверить настройки оборудования, используя Инструкцию по настройке.

Выполнение указанных пунктов позволит Абоненту избежать необоснованных платных вызовов.

4.4. По вопросам абонентского обслуживания Абоненты могут обращаться по телефону 260-60-60. По вопросам технического характера Абоненты могут обращаться в службу технической поддержки по телефону 2-606-606. Служба технической поддержки работает круглосуточно. При этом в обязанности службы технической поддержки не входит обучение Абонента навыкам работы с Пользовательским (оконечным) оборудованием, сообщение программы передач Телеканалов и т.д.

4.5. Обязанностью Абонента является соблюдение режима конфиденциальности Аутентификационных данных, выданных Абоненту при заключении договора с Информсвязью.

4.6. В случае повреждения абонентской линии во внутридомовых коммуникациях (пожар, затопление, вандализм и тому подобное) его восстановлением занимается Информсвязь. Срок восстановления не превышает 10 (десяти) календарных дней со дня обращения Абонента.

4.7. В случае повреждения абонентской линии в помещении Абонента (обрыв, сдавливание мебелью, уничтожение кабеля домашними животными и тому подобное) за его восстановление силами Информсвязи с Абонента взимается оплата согласно Прейскуранту. Срок восстановления не превышает 5 (пяти) календарных дней со дня обращения Абонента.

4.8. В случае проведения плановых профилактических и ремонтных работ на сети Информсвязь уведомляет Абонентов о времени начала и длительности таких работ путем размещения информационного сообщения на сервере <http://www.freedom-vrn.ru> не позднее, чем за 4 часа до начала проведения работ. Абонент не может ссылаться на технические проблемы, если они возникли в связи с проведением таких работ и если Информсвязь своевременно уведомила Абонента об их проведении в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

4.9. Изменение списка услуг, предоставляемых Абоненту, возможно путем подачи соответствующего заявления в абонентский отдел Информсвязи.

4.10. Инициатором устранения неисправности, препятствующей получению Абонентом Услуг от Информсвязи, всегда является Абонент, то есть заявка считается принятой и помощь в решении технических вопросов Абоненту оказывается только в случае обращения Абонента с описанием конкретной проблемы (номер ошибки, наличие/отсутствие связи и/или сервиса и т.д.), с указанием номера телефона для связи с ним.

4.11. В случаях, когда совместная с Абонентом диагностика по телефону однозначно выявляет неработоспособность (или подозрения на неработоспособность) именно сети кабельного телевидения Информсвязи (а не оборудования Абонента и не повреждение абонентской линии), службой технической поддержки заполняется аварийная заявка. Нормативный срок исполнения аварийной заявки от Абонента – 2 (два) рабочих дня с момента ее заполнения.

В случае поступления заявки после 16:00 в рабочий день, либо в выходной или праздничный день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены на первый рабочий день.

Время возникновения неисправности по вине Информсвязи (перерыва в предоставлении услуг связи) исчисляется с момента получения сотрудником службы технической поддержки заявки о неисправности.

4.12. В случае наличия аварийных заявок, оформленных надлежащим образом по инициативе Абонента и имеющих фактов нарушения Информсвязью сроков их исполнения (более 2-х рабочих дней), или наличия фактов неоказания Услуг по причине неработоспособности сети кабельного телевидения Информсвязи, без нарушения сроков исполнения аварийных заявок от Абонента, Абонент может обратиться в Информсвязь с заявлением с просьбой увеличить текущий период обслуживания.

4.13. В случаях, когда совместная с Абонентом диагностика выявляет причину невозможности получения услуг связи в неисправности Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, в повреждении абонентской линии в помещении Абонента или в настройке Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента, Абонент обязан своими силами (или за свой счет) устранить причину неисправности. Устранение неисправностей такого рода может осуществляться Информсвязью при условии оплаты устранения неисправностей Абонентом по ценам, предусмотренным Прейскурантом. Дату проведения восстановительных работ, примерный срок их выполнения и их стоимость Абонент согласовывает с Информсвязью по телефону. Срок устранения неисправности Информсвязью не превышает 5 (пяти) календарных дней со дня обращения Абонента.

4.14. В случае если Абонент заказывает у Информсвязи услуги по настройке Пользовательского (оконечного) оборудования, подключение второго и последующего телевизионного приемника Абонента или Телеприставки, устранению неисправности Пользовательского (оконечного) оборудования, услуги оказываются только при положительном балансе лицевого счета. Плата за услуги списывается с Лицевого счета Абонента в размере, предусмотренном Прейскурантом Информсвязи. Данные услуги оказываются специалистом Информсвязи ежедневно с 08.30 до 19.30 (точное время согласовывается с Абонентом). Срок выполнения услуг Информсвязью не превышает 5 (пяти) календарных дней со дня обращения Абонента и/или пополнения баланса лицевого счета.

В случаях, когда Абоненту требуется изменить ранее согласованное время и/или дату визита специалиста Информсвязи, Абонент обязан сообщить о необходимости изменения даты и/или времени визита и согласовать новое время и/или дату визита по телефону 2-606-606 не менее чем за 2 часа до назначенного ранее времени визита специалиста.

4.15. Если специалист Информсвязи выполнил визит к Абоненту в согласованное с Абонентом время и не смог выполнить работу по причинам, не зависящим от специалиста Информсвязи, в том числе:

4.15.1. Абонент отсутствовал в месте встречи;

4.15.2. Абонент не предоставил работоспособное Пользовательское (оконечное) оборудование для выполнения работ;

4.15.3. Абонент к моменту выполнения визита специалиста уже не нуждается в его услугах;

4.15.4. Абонент своевременно не сообщил о необходимости изменения времени и/или даты визита специалиста (п. 4.14. настоящего Регламента);

4.15.5. В процессе выполнения работы выяснилось, что причиной вызова специалиста было неумелое обращение Абонента с Пользовательским (оконечным) оборудованием или иные обстоятельства, не связанные с действиями Информсвязи, и при этом проблема не может быть решена специалистом Информсвязи;

4.15.6. По иным причинам, не относящимся к договору, Услугам, обязанностям специалиста Информсвязи,

вызов считается ложным, Абонент оплачивает ложный вызов в соответствии с Прейскурантом путем внесения денежных средств на свой Лицевой счет. Плата за ложный вызов списывается с Лицевого счета Абонента.

4.16. В случаях, когда в процессе выполнения работы сотрудником Информсвязи выяснилось, что причиной вызова специалиста Абонентом было неумелое обращение Абонента с Пользовательским (оконечным) оборудованием или иные причины, не связанные с действиями Информсвязи, и сотруднику удалось восстановить работоспособность Пользовательского (оконечного) оборудования, выполнение специалистом действий, не связанных непосредственно с настройкой Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента для предоставления Услуг, оплачивается Абонентом дополнительно согласно Прейскуранту Информсвязи путем внесения денежных средств на свой Лицевой счет. Плата за услуги списывается с Лицевого счета Абонента.

4.17. Абонент обязан не допускать любые несанкционированные изменения стандартной схемы подключения, модификации оборудования, используемого для организации подключения в



рамках сети кабельного телевидения Информсвязи. Линии связи, разъемы, коммутационное оборудование сети кабельного телевидения Информсвязи и иные изделия, используемые для клиентского подключения, являются собственностью Информсвязи. Использование Абонентом сети (оборудования) Информсвязи или ее отдельных участков в каких-либо иных, кроме подключения к сети кабельного телевидения, целях, является нарушением, предусматривающем ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

## 5. Отключение

5.1. Инициатором отключения, как правило, является Абонент.

5.2. Если Абонент не оплачивает абонентскую плату до даты начала следующего Расчетного периода, ему не приостанавливается вещание, и оказание Услуг производится.

5.3. В случае если Абонент не выполняет условия эксплуатации сети, предусмотренные настоящим Регламентом, не производит оплату Услуг более 25 календарных дней со дня возникновения задолженности, Информсвязь вправе приостановить действие договора с физическим отключением от оборудования.

5.4. В случае, если отключение от оборудования было вызвано нарушением условий эксплуатации сети Абонентом и неисправность Абонентом устранена, Абонент обязан уведомить абонентский отдел Информсвязи об устранении неисправности, технические специалисты Информсвязи проверяют работоспособность системы и производят подключение Абонента после уведомления об устранении неисправности.

5.5. В случае если Абонент в течение 6 (шести) календарных месяцев со дня образования задолженности (п. 5.3. настоящего Регламента) не производит оплату услуг и/или не устраняет допущенные нарушения, Информсвязь имеет право расторгнуть договор, заключенный с Абонентом без дополнительного уведомления Абонента.

5.6. В случае длительного отсутствия, переезда, неисправности абонентской распределительной системы и/или Пользовательского (оконечного) оборудования, иных обстоятельств, препятствующих пользованию Услугами в течение времени, превышающего один Расчетный период, Абонент может подать в офис Информсвязи заявление о приостановлении оказания Услуг и отключении абонентской линии. При этом выполняется физическое отключение абонентской линии от оборудования Информсвязи, и абонентская плата не взимается.

## 6. Порядок расчетов

6.1. При подключении к сети кабельного телевидения Информсвязи и внесении Абонентом первоначального платежа Информсвязь формирует для Абонента индивидуальный Лицевой счет, на котором отражаются все платежи Абонента, движение средств, внесенных Абонентом.

6.2. Способы осуществления платежей Абонентом и точки приема платежей приведены на сервере по адресу <http://www.freedom-vrn.ru>

6.3. При оплате услуг через платежные терминалы Абонент указывает свое учетное имя, которое одновременно является учетным именем для доступа к личному кабинету.

6.3.1. При осуществлении платежей Абонентом через платежные терминалы документом, подтверждающим факт платежа, является чек, выданный платежным терминалом. Во избежание недоразумений, связанных с зачислением средств на Лицевой счет Абонента, следует обязательно сохранять чек до поступления средств на Лицевой счет Абонента.

6.3.2. Все претензии, касающиеся поступления средств на Лицевой счет Абонента после осуществления платежа через платежный терминал, Абонент предъявляет владельцу платежного терминала по реквизитам, указанным на чеке.

6.3.3. Информсвязь не несет ответственность за действия владельцев платежных терминалов, в том числе, если они меняют адреса расположения терминалов и/или сумму комиссии за осуществление платежа.

6.3.4. Лицевой счет Абонента при оплате через платежные терминалы пополняется в момент поступления информации о произведенном платеже в Информсвязь от платежной системы.

6.4. В случае осуществления Абонентом безналичных платежей денежные средства следует перевести на расчетный счет Информсвязи, указанный в Договоре.

Для перевода безналичных денежных средств с банковской карты Visa или MasterCard можно воспользоваться сервером электронных платежей <http://pay.freedom-vrn.ru/>, который позволяет оформить заявку на перевод денежных средств в адрес Информсвязи с помощью электронного платежного шлюза ChronoPay. Порядок проведения платежа посредством сервера электронных платежей изложен в Публичной оферте, размещенной на данном сервере. Денежные средства, переведенные с банковской карты согласно заявке, учитываются на Лицевом счете Абонента после получения Информсвязью информации о платеже от платежного шлюза ChronoPay.

Другие безналичные платежи Абонента учитываются на Лицевом счете только после получения выписки из банка о поступлении денежных средств на расчетный счет Информсвязи.

6.5. Платежи, поступившие через кассу Информсвязи, учитываются на Лицевом счете немедленно после поступления.

6.6. При оплате посредством платежных Интернет-карт платежи Абонентов учитываются на Лицевом счете в соответствии с номиналами данных карт. Платежи посредством Интернет-карт учитываются на Лицевом счете немедленно после активации Интернет-карты на сайте <https://statserv.freedom-vrn.ru>.

6.7. По вопросам оплаты Абоненты могут обращаться в службу расчета с клиентами по телефону 2-60-60-60.

6.8. Услуги оплачиваются Абонентом авансовыми платежами, путем внесения денежных средств на Лицевой счет Абонента до начала оплачиваемого Расчетного периода. Тип оплаты: абонентская плата за выбранные Абонентом Пакеты Телеканалов.

6.9. Клиент выбирает тарифный план из предусмотренных Прейскурантом Информсвязи, действующим на дату заключения договора с Абонентом.

6.10. Абонентская плата по тарифному плану списывается с Лицевого счета первого числа месяца оказания услуг (первый день Расчетного периода). Если после списания абонентской платы баланс Лицевого счета становится отрицательным, Абоненту **не приостанавливается оказание услуг** сети кабельного телевидения Информсвязи. В случае если Абонент не произведёт оплату Услуг до 25 числа и баланс Лицевого счета Абонента отрицательный, Информсвязь вправе приостановить действие договора с физическим отключением от оборудования. После физического отключения от оборудования абонентская плата не начисляется.

6.11. Подключение абонентской линии к оборудованию и возобновление оказания услуг производится после пополнения Лицевого счета, ликвидации задолженности и оплаты подключения абонентской линии к оборудованию.

6.12. Абонент может изменить тарифный план с даты начала Расчетного периода через личный кабинет сервера <https://statserv.freedom-vrn.ru> или написав заявление об изменении тарифного плана и подать данное заявление в офис Информсвязи не менее чем за день до начала Расчетного периода.

6.13. При добавлении пакетов телеканалов по инициативе Абонента в середине Расчетного периода оплата пакетов телеканалов производится за весь расчетный период.

6.14. Смена тарифного плана возможна не чаще одного раза в месяц.

6.15. Абоненту может быть отказано в смене тарифного плана на выбранный Абонентом. Основаниями для отказа в изменении тарифного плана могут быть следующие обстоятельства:

6.15.1. Период действия тарифа до даты его отмены или существенного изменения (в связи с внесением изменений в Прейскурант или утверждением нового Прейскуранта) меньше Расчетного периода;

6.15.2. Выбранный Абонентом тариф не относится к тарифам на Услуги сети кабельного телевидения Информсвязи либо распространяется на категорию Абонентов, к которым данный Абонент не принадлежит.

6.16. Информация о состоянии Лицевого счета, статистика и история взаиморасчетов доступна для Абонента в личном кабинете на сайте <https://statserv.freedom-vrn.ru> (сервер статистики).