

Положение о предоставлении услуг телевидения №3

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о предоставлении услуг телевидения (далее - Положение) устанавливает порядок и условия взаимоотношений между обществом с ограниченной ответственностью «Телеком-Гарант» г. Орша (далее – Оператор) и абонентами, потребляющими предоставляемые Оператором услуги (далее - Абонент).

1.2. Оператор оказывает следующие услуги:

- услуга по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (Услуга КТВ);

- услуга трансляции телевизионных программ в системе эфирно-кабельного телевидения (Услуга MMDS).

1.3. Услуга КТВ предоставляется при наличии технической возможности у Оператора. Услуга MMDS предоставляется при нахождении Абонента в зоне уверенного приема радиопокрытия цифрового передатчика Оператора.

1.4. Взаимные права и обязанности Оператора и Абонента устанавливаются договорными отношениями на оказание Услуг.

1.5. Услуги оказываются Оператором на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/74, выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь 03.03.2004 г.

1.6. Услуги не являются потенциально опасными для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.

2. Термины и определения

В настоящем Порядке применяются следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Абонент – физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший с Оператором Договор об оказании услуг электросвязи (далее - Договор);

2.2. абонентское устройство - пользовательское оборудование Абонента: телевизионный приемник или (и) DVB-C тюнер, обеспечивающие доступ к Услугам КТВ и MMDS;

2.3. Базовый пакет – набор телеканалов разных жанров. Телеканалы транслируются в закрытом формате (с применением шифрования);

2.4. биллинговая система - автоматизированная информационная система Оператора, используемая им для учета операций по оказанию Абонентам Услуг;

2.5. приостановка – временное приостановление Оператором доступа Абонента к Услугам по явно выраженному запросу Абонента или принудительно, в случае неисполнения Абонентом договорных обязательств;

2.6. Дополнительный пакет – набор телеканалов определенной тематики, подключение которого возможно в дополнение к базовому пакету. Телеканалы транслируются в закрытом формате (с применением шифрования);

2.7. лицевой счет - регистр аналитического учета в биллинговой системе, предназначенный для отражения операций по оказанию услуг связи Абоненту и начисления платежей;

2.8. общедоступный пакет - набор телеканалов, транслируемых в открытом формате (без шифрования);

2.9. окончное оборудование - комплект оборудования, необходимый для оказания Услуги;

2.9.1. окончное оборудование Услуги КТВ:

а) Set Top Box стандарта DVB-C (STB DVB-C, телевизионная приставка) либо телевизор, оснащенный тюнером DVB-C. STB, или телевизор должны быть оснащены либо CI –интерфейсом для использования CAM-модуля, либо картоприемником, поддерживающим шифрование CRYPTON;

б) Карта условного доступа - (КУД) - декодирующая электронная смарт-карта, устанавливаемая в STB или телевизор, и хранящая в себе информацию, связанную и индивидуальными данными Абонента (список оплаченных каналов, сроки подписки и пр.). Карта позволяет выполнять дешифрование телеканалов, транслируемых в закрытом формате;

в) CAM-модуль - (модуль условного доступа) - устройство с установленной в него КУД, предназначено для декодирования закрытых телевизионных программ цифровым телевизионным приемником. CAM-модуль устанавливается в соответствующий интерфейс (разъем) цифрового телевизионного приемника CI;

2.9.2. дополнительно для Услуги MMDS необходима телевизионная внешняя антенна с конвертером MMDS;

2.10. Услуги:

2.10.1. Услуга КТВ - услуга по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения Оператора;

2.10.2. Услуга MMDS – услуга по доступу к сети эфирного цифрового телевизионного вещания (организации приема и просмотра телевизионных программ в г. Орше и Оршанском районе, транслируемых посредством цифрового передатчика Оператора формата MMDS);

2.11. пакет – коммерческое предложение Оператора по оказанию Услуг, содержащее перечень доступных Абоненту телеканалов. Каждый пакет имеет свой тариф и условия доступа Абонента к телеканалам (Контенту);

2.12. скидка – скидка, применяемая для расчета абонентской платы за пользование Услугой, снижающая стоимость Услуги;

2.13. представитель Оператора – лицо, имеющее право оформлять договорные отношения на Услуги от имени Оператора;

2.14. сайт - интернет-сайт Оператора www.skifnet.by;

2.15. Сервисный центр Оператора - структурное подразделение Оператора, в котором осуществляется работа с Абонентами (консультации, заключение договоров, оказание услуг электросвязи, обслуживание и т.д.);

2.16. абонентская плата – фиксированный платеж, который устанавливает Оператор для Абонента за доступ на постоянной основе к своей сети независимо от факта получения услуг (ежемесячный платеж Абонента, размер которого за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг электросвязи).

3. Оформление договорных отношений

3.1. Консультации по вопросам оказания Услуг осуществляются в Сервисном центре Оператора или по телефонам +375216 -54-20-20, -54-30-30.

3.2. Для оформления договорных отношений Абоненту необходимо обратиться в Сервисный центр Оператора. При наличии технической возможности оказания Услуг с Абонентом в Сервисном центре заключается Договор.

3.3. Договор заключается только с лицами, достигшими совершеннолетия.

Для заключения договора Абонентом предоставляется Оператору:

– физическим лицом - документ, удостоверяющий личность;

- юридическим лицом (ЮЛ), индивидуальным предпринимателем (ИП) - копия свидетельства о государственной регистрации ЮЛ, ИП; документ, подтверждающий полномочия представителя ЮЛ, ИП; документ, удостоверяющий личность представителя ЮЛ, ИП.

Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается Абоненту.

3.4. В Договоре устанавливаются взаимные права и обязанности Оператора и Абонента.

3.5. Процедура заключения Договора выполняется согласно требованиям нормативных актов и в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3.6. Оператор вправе отказать Абоненту в заключение договора в случае отсутствия у него технической возможности для оказания услуг.

3.7. Оператор уведомляет Абонента обо всех вносимых изменениях в договор путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в глобальной компьютерной сети Интернет на своем официальном сайте.

3.8. Вся информация об изменениях (дополнениях) порядка и условий предоставления Услуг и их стоимости, относящаяся к Договору и размещаемая Оператором в СМИ, является неотъемлемой частью Договора.

3.9. Изменение условий Договора оформляется путем совершения Абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии Абонента, совершающего действия, с изменениями условий договора, в порядке, определенном Договором.

4. Требования к организации Услуг

4.1. При оформлении договорных отношений на оказание Услуг представитель Оператора разъясняет Абоненту о необходимости наличия на срок действия Договора следующего оборудования:

4.1.1. для Услуги КТВ:

а) Set Top Box стандарта DVB-C (STB DVB-C, телевизионная приставка) либо телевизора, оснащенного тюнером DVB-C. STB или телевизор должны быть оснащены либо CI –интерфейсом для использования CAM-модуля, либо картоприемником, поддерживающим шифрование CRYPTON;

б) Карта условного доступа или CAM-модуль - декодирующая электронная смарт-карта или модуль, устанавливаемые в STB или телевизор, и хранящие в себе информацию, связанную и индивидуальными данными Абонента (список оплаченных каналов, сроки подписки и пр.) – приобретается у Оператора;

4.1.2. для Услуги MMDS:

а) Set Top Box стандарта DVB-C (STB DVB-C, телевизионная приставка) либо телевизора, оснащенного тюнером DVB-C. STB или телевизор должны быть оснащены либо CI –интерфейсом для использования CAM-модуля, либо картоприемником, поддерживающим шифрование CRYPTON;

б) Карта условного доступа или CAM-модуль - декодирующая электронная смарт-карта или модуль, устанавливаемые в STB или телевизор, и хранящие в себе информацию, связанную и индивидуальными данными Абонента (список оплаченных каналов, сроки подписки и пр.) – приобретается у Оператора.

в) Антенны с конвертером MMDS.

4.2. Для получения Услуги MMDS Абоненту необходимо обеспечить установку Антенны с конвертером, ориентированную на передающую антенну Оператора, и возможность включения питания конвертера в сеть электропитания не далее 10 м от места установки приемной антенны.

5. Активация Услуг, предоставление Услуг и прекращение доступа к Услугам

5.1. С момента оформления договорных отношений Абонент соглашается на использование Оператором персональных данных Абонента, указанных им при регистрации, для их обработки (систематизации, накопления, хранения, уточнения, использования, уничтожения) в целях обеспечения работы Услуг, а также в целях информационного обслуживания Абонента.

5.2. Доступ к Услугам для Абонентов ограничен пределами территории, определенной в Лицензии Оператора и его техническими возможностями.

5.3. Активация и предоставление Услуги КТВ.

5.3.1. При наличии технической возможности предоставления Услуги КТВ представитель Оператора оформляет с Абонентом Договор и информирует Абонента о порядке расчетов.

5.3.2. По заявке Абонента техническим персоналом Оператора может производиться подключение оборудования и настройка Услуги КТВ. Дата выезда технического специалиста определяется по согласованию представителя Оператора с Абонентом на момент подписания Договора, при этом выезд технического персонала осуществляется без взимания платы. После подключения и настройки оборудования технический специалист Оператора в присутствии Абонента проводит демонстрацию Услуги КТВ.

5.3.3. Выполнение работ по прокладке соединительных кабелей к нескольким телевизионным приемникам или STB техническим специалистом Оператора в рамках оказания Услуги КТВ производится согласно действующему Прейскуранту цен Оператора.

5.3.4. При оформлении договорных отношений Абонент выбирает один из Базовых пакетов в соответствии с действующими тарифами.

5.3.5. В дополнение к выбранному Базовому пакету Абонент может выбрать Дополнительные пакеты в любом их

сочетании в соответствии с действующими тарифами. Отдельно Дополнительные пакеты не предоставляются.

5.3.6. Техническая возможность Оператора позволяет Абоненту на одну абонентскую линию самостоятельно подключить не более двух телевизоров или STB (либо телевизора и STB). При подключении дополнительных STB необходима установка дополнительных согласующих устройств, которые приобретаются Абонентом самостоятельно. По желанию Абонента может быть организовано подключение большего количества телевизоров и STB для Услуги КТВ с применением соответствующих тарифов.

5.4. Активация и предоставление Услуги MMDS.

5.4.1. По заявке Абонента техническим персоналом Оператора может производиться подключение окончательного оборудования и настройка Услуги, при этом установка мачты (антенной опоры) и/или антенны проводится Абонентом самостоятельно. Дата выезда технического специалиста определяется по согласованию представителя Оператора с Абонентом на момент подписания Договора, при этом выезд технического персонала осуществляется без взимания платы. После подключения и настройки оборудования технический специалист Оператора в присутствии Абонента проводит демонстрацию Услуги.

5.4.2. Если у Абонента отсутствует антенна для приема, то технический специалист Оператора проводит инструктаж по настройке STB. Окончательную настройку оборудования Абонент проводит самостоятельно, после установки антенны.

5.4.3. При оформлении договорных отношений Абонент выбирает Базовый пакет в соответствии с действующими тарифами.

5.4.4. При наличии технической возможности в дополнение к выбранному Базовому пакету Абонент может выбрать Дополнительные пакеты в соответствии с действующими тарифами. Отдельно Дополнительные пакеты не предоставляются.

5.4.5. Оператор не несет ответственности за качество предоставления Услуги MMDS в случае перемещения Абонентом окончательного оборудования с адреса первоначальной установки, указанного в Договоре, на иной адрес.

5.4.6. Абонентом самостоятельно может быть организовано подключение нескольких STB к одной антенне для Услуги MMDS.

5.4.7. При подключении дополнительных STB к одной антенне необходима установка дополнительных согласующих устройств, которые приобретаются Абонентом самостоятельно.

6. Порядок расчетов

6.1. Общие положения.

6.1.1. Оплата Услуг производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные договорными отношениями, и в соответствии с утвержденными Оператором тарифами.

6.1.2. Прием оплаты от Абонентов за Услуги производится по номеру лицевого счета (Договора) в банках, небанковских кредитно-финансовых организациях и других организациях, являющихся платежными агентами, посредством устройств самообслуживания и с помощью других способов осуществления безналичных платежей.

6.1.3. При оформлении договорных отношений на Услуги взимается единовременная стоимость за каждое подключение согласно действующим тарифам.

6.1.4. Выезд технического специалиста Оператора к Абоненту для повторного подключения к Услугам производится с взиманием платы согласно действующим тарифам, в том случае, если необходимость восстановления доступа была вызвана действиями Абонента (неисполнением договорных обязательств), а не авариями на оборудовании Оператора.

6.1.5. Для физических лиц и юридических лиц - Абонентов Услуг применяется как кредитная, так и авансовая форма расчетов.

6.1.6. Абонент самостоятельно выбирает способ оплаты Услуг из технически доступных:

- наличный расчёт;

- безналичный расчёт, в том числе с использованием банковских карт.

6.1.7. Период расчета за оказанные Услуги равен календарному месяцу.

6.1.8. Абонент имеет право бесплатно (кроме подключения пакета «Мини») сменить Базовый и Дополнительные пакеты и Сервисы. Смена тарифного плана производится при обращении Абонента в Сервисный центр Оператора;

6.1.9. При несоблюдении Абонентом договорных обязательств по оплате Услуг Оператором производится принудительная приостановка доступа к Услугам. Осуществляется приостановка доступа ко всем Базовым и Дополнительным пакетам и Сервисам. Доступ Абонента к Услугам возобновляется только после пополнения Абонентом лицевого счёта в размере, достаточном для погашения образовавшейся задолженности.

6.1.10. Оперативная информация о действующих тарифах доступна на сайте Оператора по адресу www.skifnet.by.

6.2. Особенности авансовой формы расчетов.

6.2.1. Денежные средства, поступившие от Абонента для оплаты Услуг, зачисляются на лицевой счет Абонента. Абонент имеет возможность пополнять лицевой счет любой суммой на свое усмотрение.

6.2.2. Списание ежемесячной абонентской платы с лицевого счета Абонента осуществляется в конце расчетного периода оказания услуг.

6.2.3. Если предоставление Услуг начато не с 1 (первого) числа месяца, то стоимость Услуг рассчитывается пропорционально количеству дней фактического оказания Услуги.

6.2.4. При достижении отрицательного баланса лицевого счета свыше 2-х абонентских плат Абонента Оператор временно прекращает доступ к Услугам на всех абонентских устройствах.

6.2.5. Коммерческий заем в виде авансового платежа считается беспроцентным.

6.3. Особенности кредитной формы расчетов.

Ежемесячная абонентская плата за Услуги начисляется в конце периода оказания Услуг. При подключении Абонента не с начала календарного месяца начисление абонентской платы производится только за фактическое количество дней, в течение которых оказывались Услуги. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям суммы по услугам, оказанным в прошедшем месяце, включаются в акт об оказании услуг электросвязи в соответствии с Договором.

Абонентам выставляются платежные документы (платежные требования, разовые счета, счета-фактуры и справки об

оказанных услугах электросвязи). Физическим лицам суммы включаются в общий счет за услуги электросвязи.

7. Особенности предоставления Услуг

7.1. Информация о тарифах, пакетах и сервисах Услуг доступна на сайте Оператора www.skifnet.by.

7.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять перечень и количество телеканалов в пакетах, разместив информацию об этом на сайте www.skifnet.by и (или) в СМИ.

7.3. Оператор имеет право информировать Абонента о существующих и новых услугах (сервисах) Оператора посредством телефонной, телексной, факсимильной электросвязи, электронной почты и почтовой связи. Абонент имеет право отказаться от указанного информирования, уведомив письменно Оператора при заключении Договора.

7.4. При активации Дополнительных пакетов Услуги, включающих телеканалы в формате HD, Абонентам необходим телевизор HD либо STB HD. Просмотр HD-формата возможен только при наличии технической возможности у Абонента.

7.5. Особенности оказания Услуги КТВ.

7.5.1. Первичная стоимость подключения к Услуге КТВ при подключении нового жилого дома производится с предоставлением скидки в размере 100 %. В домах, где строительство кабельного телевидения осуществляется не за счет средств Оператора, подключение производится с предоставлением скидки в размере 100 % в течение 2 месяцев после сдачи объекта.

7.5.2. Стоимость подключения Услуги КТВ при выборе пакета «Мини» при подключении жилого дома осуществляется согласно действующему Прейскуранту цен. В домах, где строительство кабельного телевидения осуществлено не за счет средств Оператора, подключение производится с предоставлением скидки в размере 100 % (в случае если установка фильтра предусмотрена проектом) в течение 2 месяцев после сдачи объекта. В дальнейшем предоставляется скидка – 50 %.

7.5.3. Подключение Абонента к Услуге КТВ на любой Базовый пакет, за исключением пакета «Мини», производится с предоставлением скидки в размере 100 %. Срок подключения не более 4 дней.

7.5.4. При смене владельца квартиры и заключении нового договора, стоимость подключения взимается согласно п.7.5.1-7.5.2, в том числе в случае наличия задолженности по оплате услуг кабельного телевидения.

7.5.5. Стоимость повторного подключения согласно действующему Прейскуранту цен взимается:

7.5.5.1. в случае не уплаты стоимости Услуг в течение двух месяцев, а также за нарушение условий Договора с предоставлением скидки 50% от действующего тарифа;

7.5.5.2. в случае отключения Абонента по его заявлению.

7.5.6. Скида в размере 50 % применяется к стоимости Услуг КТВ для одиноко проживающих инвалидов первой группы, одиноко проживающих инвалидов первой и второй группы по зрению.

7.5.7. Скидка в размере 50 % применяется к стоимости Услуги КТВ для гостиниц.

7.5.8. Скидка в размере 50 % применяется к стоимости Услуги КТВ для второго и последующего подключения.

7.5.9. При переходе Абонентов с пакета «Трансляция (распространение) пакета телевизионных программ в системе кабельного телевидения в г. Орша ГОДОВОЙ ТАРИФ» на пакет с большим количеством каналов производится перерасчет за последующий период, с учетом нового тарифа.

7.5.10. При отказе Абонента от использования уплаченного Годового тарифа, в том числе при расторжении Договора на оказание услуг, производится перерасчет за прошедший период согласно Прейскурантам цен по каждому прошедшему месяцу, без предоставления скидки в размере 20 %.

7.5.11. Абонентам, подключившимся на любой тариф Оператора доступа в сеть Интернет, предоставляется скидка в размере 30 % на Услугу КТВ на период пользования услугой доступа в сеть Интернет. (скидка распространяется на абонентов по одному адресу оказания услуг)

7.6. Особенности оказания Услуги MMDS.

7.6.1. Трансляция телевизионных каналов в рамках Услуги MMDS осуществляется с передатчика, расположенного по адресу г. Орша, ул. Кирова, 34.

7.6.2. Абонент Услуги MMDS имеет доступ к сети эфирно-кабельного телевизионного вещания (2500-2800МГц). Право просмотра телеканалов предоставляется согласно активированным Базовому и Дополнительным тематическим пакетам.

7.7. Особенности оказания сервиса Блокировки Услуг КТВ, MMDS.

Абонент может временно приостановить доступ к Услугам без взимания ежемесячной абонентской платы. Сервис бесплатной добровольной приостановки доступа к Услугам предоставляется при обращении Абонента в Сервисный центр Оператора (желаемая Абонентом дата приостановки указывается в заявлении). Бесплатная добровольная приостановка доступа предоставляется на 15 или 30 календарных дней. Суммарное время предоставления добровольной приостановки доступа составляет 30 календарных дней в год. Обязательным условием активации добровольной бесплатной приостановки доступа является отсутствие задолженности на лицевом счете Абонента на дату начала приостановки.

8. Техническое обслуживание и поддержка Абонентов

8.1. Плановое техническое обслуживание.

8.1.1. Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления Услуг.

8.1.2. Возможные перерывы предоставления Услуг обусловлены необходимостью проведения на оборудовании Оператора периодических планово-профилактических работ, а также ремонтно-восстановительных работ.

8.1.3. О времени и продолжительности срока планово-профилактических работ Оператор предупреждает Абонента. Информация о планово-профилактических работах размещается на сайте www.skifnet.by и (или) местных СМИ.

8.1.4. Возможны непреднамеренные перерывы трансляции каналов, вызванные метеорологическими и прочими природными явлениями.

8.2. Служба технической поддержки Абонентов.

8.2.1. Служба технической поддержки Абонентов функционирует на базе служб телефонной связи Оператора.

8.2.2. Обращение к службе технической поддержки Абонентов Услуг осуществляется по телефонному номеру +375 216 54-30-30.

8.2.3. Для повышения эффективности консультации Абоненту во время обращения к службе технической поддержки рекомендуется находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования.

8.2.4. В случае повреждения сети электросвязи не по вине Абонента неисправности устраняются Оператором в течение 48 часов с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услугам (о неудовлетворительном качестве Услуг) в службе технической поддержки Оператора.

9. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий

9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, оговоренных в Договоре, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

9.2. Рекламация предъявляется в письменном виде. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства и стандартов Оператора по рассмотрению обращений Абонентов.

9.3. Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

9.4. Оператор не несет ответственности за:

9.4.1. несоответствие телепередач, запланированных для трансляции, в соответствии с предоставляемой компаниями-правообладателями программой, показанным телепередачам;

9.4.2. несоответствие времени начала телепередач, указанного в программе, фактическому времени начала телепередач;

9.4.3. искажения телевизионного сигнала при оказании Услуги, возникшие по причине повреждения антенны, изменения ориентации антенны на передающую станцию, повреждения антенной опоры или кабеля от антенны до STB, влияния электромагнитных излучений, вносимых передающими средствами третьих лиц.

10. Внесение изменений и введение в действие порядка

10.1. Настоящий порядок и условия взаимоотношений между Оператором и Абонентами устанавливается Оператором самостоятельно и вступает в силу с момента утверждения Положения Оператором.

10.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения и дополнения в настоящее Положение, публикуя внесенные изменения и дополнения на сайте Оператора www.skifnet.by.

11. Иные условия

11.1. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Договора, заключенного между Оператором и Абонентом на соответствующий вид Услуг.

11.2. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Положением, применяются нормы, установленные законодательство Республики Беларусь.