

ПУБЛИЧНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭФИРНОГО И КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ СЗАО «ИНТЕРДНЕСТРКОМ»

1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

1.1. Настоящие Публичные условия регулируют взаимоотношения сторон при оказании оператором электросвязи СЗАО «Интерднестрком» (далее – Оператор) услуг для целей телевизионного вещания абонентам сети многоканального телевидения (далее – ЦТВ).

Отношения между абонентом и Оператором регулируются нормами действующего законодательства ПМР, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными Приказом Государственной службы связи, информации и СМИ ПМР от 03.11.2014,г. №299 (далее – Правила оказания услуг), настоящими Публичными условиями (далее – ПУ).

1.2. Настоящие ПУ опубликованы на сайте Оператора www.idc.md и являются предложением Оператора пользователям на предоставление услуг для целей телевизионного вещания – публичной офертой в соответствии с п.2 ст.454 Гражданского Кодекса ПМР.

В случае безусловного принятия ПУ пользователь, производящий акцепт оферты, после подписания абонентского заказа (в соответствии со ст.455 Гражданского Кодекса ПМР) становится абонентом.

1.3. Подписание абонентского заказа является простой письменной формой заключения абонентского договора. ПУ после подписания заказа являются условиями абонентского договора и носят обязательный характер для абонента и Оператора. Абонент и Оператор для оптимизации процессов абонентского обслуживания могут использовать во взаимоотношениях электронное и факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического или иного копирования [ст. 176, 451 ГК ПМР).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих Публичных условиях, кроме общепринятых и указанных в Правилах оказания услуг, используются нижеприведенные термины в следующем значении:

Абонентская плата - регулярный ежемесячный платёж, который уплачивает абонент за право доступа к сети электросвязи ЦТВ независимо от факта потребления услуги, нов зависимости от выбранного пакета.

Автоматизированная система учета потребленных услуг (Биллинг) - программно-аппаратный комплекс Оператора, предназначенный для количественного учета предоставленных Услуг, а также осуществления расчетов их стоимости, в соответствии с действующими на момент предоставления услуг Тарифами по каждому лицевого счету Абонента.

Базовая Услуга - услуга ЦТВ, содержанием которой является предоставление Абоненту по адресной подписке доступа к пакету программ «Базовый».

Дополнительные сервисы - услуги или работы, которые предоставляются Абоненту отдельно от основных услуг ЦТВ. К ним относятся такие услуги и работы, как подключение к сети электросвязи ЦТВ, перенос точки подключения, проверка состояния и исправности Абонентского ответвления,настройка уровней сигналов, замена или переделка Абонентского ответвления, другие сервисы.

Лицевой счет абонента (ЛС) - персональный счет Абонента, на котором проводится количественный и стоимостный учет всех потребленных Абонентом услуг.

Место предоставления услуг - определенный Абонентом адрес получения Услуги согласно заявлению на подключение и заказу.

Основные услуги ЦТВ - базовая услуга и пакеты, заказанные абонентом дополнительно к базовой услуге.

Пакет - совокупность телевизионных программ и/или радиопрограмм, доступ к которым предоставляется как к одному целому.

Счет (для юридических лиц **Счет-фактура**, в дальнейшем **Счет**) - расчетный документ, в котором указана сумма платежа за Услуги, предоставляемые Абоненту, в соответствии с действующими Тарифами, а также другая информация.

Тарифы (план подписки) - перечень пакетов, услуг, предоставляемых Оператором, и их описание с указанием стоимости.

ТВ-декодер (Цифровой кабельный приемник, модуль условного доступа (САМ)) – абонентское устройство, обеспечивающее прием цифровых телевизионных каналов из Системы эфирно-кабельного телевидения и/или их декодирование.

Сеть электросвязи ЦТВ - сеть распространения ТВ-сигнала, включая эфирные передатчики, телевизионные кабельные магистрали (субмагистрали) и домовые распределительные сети.

ЦТВ — цифровое многоканальное телевидение - услуга Оператора для целей телевизионного вещания.

Штатное подключение - работы по подключению ТВ-декодера к сети электросвязи ЦТВ, регулировка уровней сигналов, настройка цифрового кабельного декодера и демонстрация работы Системы ЦТВ.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГАМ ЦТВ

3.1. Для подключения Пользователя к услугам ЦТВ необходимо выполнение совокупности приведенных ниже технических условий:

3.1.1. Место предоставления Основных услуг ЦТВ должно располагаться в зоне покрытия сети электросвязи ЦТВ Оператора.

3.1.2. Пользователь должен иметь:

- Абонентское ответвление, отвечающее требованиям Оператора, либо антенно-приемное оборудование, отвечающее требованиям Оператора;
- Телевизионный приемник, обеспечивающий прием телевизионных программ сети ЦТВ Оператора;
- В-декодер и Карту условного доступа (авторизации), которые Пользователь приобретает у Оператора (его дилеров).

3.2 Заявление на подключение к услугам ЦТВ Пользователь может подать любым из указанных ниже способов:

- в Центрах связи; по телефону; по электронной почте; по факсу.
- Заявление пользователя, выражающее его намерение оформить договорные отношения, должно содержать следующую информацию:
 - Ф.И.О. заявителя (для юридических лиц - наименование организации, ФИО и должность руководителя организации);
 - Адрес прописки и/или проживания (адрес места нахождения организации), паспортные данные заявителя (реквизиты организации);
 - Адрес места предоставления услуг;
 - Контактный телефон и/или электронный адрес заявителя.

3.3. После поступления от Пользователя Заявления на подключение к ЦТВ Оператор определяет наличие технической возможности подключения Пользователя.

3.4. При отсутствии технической возможности подключения к сети ЦТВ, Оператор информирует Пользователя об этом. Оператор вправе, с согласия и за счет Пользователя, провести необходимые мероприятия по обеспечению технической возможности для подключения к Основным услугам ЦТВ.

3.5. При наличии технической возможности подключения к Основным услугам ЦТВ Оператор:

3.5.1. Приглашает Пользователя в Центр связи с документами для оформления Абонентского заказа. Для оформления заказа заявитель должен предоставить Оператору документ, удостоверяющий личность, адрес места жительства (регистрации, места нахождения) и право на льготы, из перечня, установленного Оператором. Документы предъявляются в оригинале. Сличение данных, указанных в заказе, осуществляется работником Оператора в присутствии

заявителя. Оператор за свой счет обеспечивает создание необходимых копий документов (светокопии или электронные копии). Оригиналы документов возвращаются заявителю. Заказ и копии предоставляемых заявителем документов хранятся у Оператора в деле абонента.

3.5.2. Формирует счет на оплату Пользователем Штатного подключения к Основным услугам ЦТВ и на оплату Подписки на Пакет и, если необходимо, заказ на приобретение ТВ-декодера с картой авторизации.

3.6. Подключение Пользователя к Основным услугам ЦТВ проводится работниками Оператора только при наличии подтверждения об оплате всех счетов. Подключение к Основным услугам ЦТВ оформляется нарядом, подписываемым Пользователем.

3.7. Стоимость материалов, использованных при первоначальном подключении и превысивших нормы Штатного подключения, подлежат оплате Абонентом в соответствии с действующими на момент подключения Тарифами Оператора в течение 5 дней со дня выставления счета.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТА

4.1. Оператор и Абонент имеют права и несут обязанности согласно настоящим ПУ и Правилам оказания услуг.

4.2. Оператор предоставляет услуги только Абонентам. Абонент является конечным пользователем услуг по адресу точки доступа (места предоставления услуги) и не имеет права самостоятельно переносить точку доступа на иной адрес, предоставлять доступ третьим лицам к услугам, пакетам ТВ-программ. Любые обращения к сети ЦТВ, услугам ЦТВ и действия, имевшие место с использованием ТВ-декодера и Карты условного доступа [авторизации] Абонента, признаются безусловным фактом оказания Услуги Абоненту.

4.3. Абоненту предоставляется возможность просмотра ТВ-программ, которые распространяются в сети ЦТВ Оператора. Просмотр ТВ-программ осуществляется в соответствии с выбранным и заказанным Абонентом Пакетом (пакетами). Количество Пакетов в сети ЦТВ и их содержание определяется Оператором самостоятельно. Оператор не формирует для Абонента индивидуальных Пакетов. Оператор имеет право изменять перечень телевизионных программ, составляющих Пакеты. Оператор вправе изменять план частотного размещения телепрограмм в сети электросвязи ЦТВ.

4.4. Оператор вправе использовать в сети ЦТВ систему кодирования для защиты от несанкционированного доступа неавторизованным пользователям. Доступ Абонентов к просмотру ТВ-программ осуществляется с помощью Абонентского ответвления или частной приемной антенны, ТВ-приемника Абонента, ТВ-декодера и Карты условного доступа при условии авторизации Абонента в сети ЦТВ.

Доступ действующих Абонентов, не имеющих ТВ-декодер, к просмотру ТВ-программ в открытом аналоговом формате осуществляется с помощью Абонентского ответвления или частной приемной антенны и ТВ-приемника Абонента.

4.5. Предоставление Абонентам услуг ЦТВ гарантируется при условии оплаты услуг, при наличии достаточной суммы денежных средств на лицевом счете Абонента.

4.6. Заявки Абонента, связанные с отказом от пользования услугами или заказом новых услуг, изменением номенклатуры услуг выполняются Оператором:

4.6.1. для физических лиц:

- а) лично Абонентом в Центре связи при наличии паспорта;
- б) посредством доступа на контакт-центр при предоставлении идентификационных данных абонента (номер карты доступа и номер ТВ-декодера);
- в) посредством систем дистанционного обслуживания («Личный кабинет» и «АССА»).

4.6.2. для юридических лиц:

- а) по соответствующему письменному обращению, подписанному руководителем организации и заверенному печатью организации;
- б) посредством системы дистанционного обслуживания «Личный офис».

4.7. Оператор обеспечивает Абоненту за его счет:

- Техническое обслуживание;
- Сервисы доступа;
- Административные сервисы;
- Информационные сервисы;
- Консультационные сервисы;
- Дополнительные сервисы.

4.8. Доступ к дополнительным пакетам ЦТВ не предоставляется отдельно от основных пакетов услуг.

4.9. Абонент вправе сменить выбранный им ранее Пакет. Для этого ему необходимо до оплаты сообщить о выбираемом им Пакете Оператору, при соответствующей авторизации. Выбранный Абонентом новый Пакет будет действовать до момента отказа от него Абонента. Активируются выбранные Пакеты при условии наличия денежных средств на лицевом счете. Изменить уже активированный Пакет Абонент может только с первого числа следующего месяца.

4.10. Оператор имеет право за свой счет в любое время по своей инициативе заменить

Абоненту Карту условного доступа (авторизации). В случае утери (повреждения) Карты авторизации Абонент обязан письменно уведомить Оператора об этом и указать номер утерянной Карты авторизации (РИМ-код). В этом случае утерянная Карта авторизации будет деактивирована, тарификация услуг приостановлена. Новая Карта активации продаётся Абоненту и активируется после оплаты им стоимости новой Карты авторизации.

4.11. Во избежание несанкционированного использования оборудования Абонента, при передаче Абонентом своего оборудования третьим лицам (продажа, дарение, сдача в аренду и т.д.) Абонент должен письменно проинформировать Оператора о факте такой передачи.

4.12. Оператор вправе прекратить предоставление услуги МКТВ в одностороннем порядке без предварительного уведомления Абонента в следующих случаях:

- при выбытии Абонента (выписка, выезд, окончание прописки/регистрации, переход права собственности на помещение, где предоставлялась услуга), не сообщившего Оператору о данном факте в течение установленного срока;
- в случае поступления каких-либо возражений в отношении предоставления услуг от собственника объекта, помещения (места предоставления услуги), при этом прекращение предоставления услуги производится с первого числа месяца, следующего за месяцем поступления возражений;
- при самовольном изменении Абонентом адреса точки доступа (места предоставления услуги).

4.13. Оператор имеет право прекращать предоставление Услуги ЦТВ на время проведения профилактических работ (технического обслуживания). Суммарное время прекращения предоставления Услуги не должно превышать трёх суток в месяц.

4.14. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом обязательств, взятых на себя в соответствии с настоящими ПУ.

4.15. Оператор имеет право приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае просрочки оплаты. При отсутствии оплаты Услуг Оператор вправе приостановить доступ Абонента к Услугам ЦТВ и произвести деактивацию карты авторизации (точки доступа):

- с 1-го числа второго месяца, следующего за месяцем оказания услуг (расчетного периода) для абонентов с кредитной системой оплаты в случае неоплаты, выставленной к оплате суммы потребляемых услуг;
- при исчерпании денежных средств для абонентов с авансовой системой оплаты потребляемых услуг.

4.16. При отсутствии оплаты Услуг в течение 6 месяцев Оператор вправе произвести одностороннее расторжение договора.

Повторное подключение Абонента к Базовой услуге (иной Услуге) после расторжения договора производится при оплате повторной активации и после того, как Абонент погасил задолженность

за предоставленные услуги. При этом подключение производится на условиях авансовой системы оплаты Услуг

4.17. Оператор имеет право прекратить предоставление услуг и отключить Абонента от сети ЦТВ в случае, если Абонент использует предоставленные услуги ЦТВ для предоставления услуг телевизионного вещания третьим лицам либо в случае, если Абонент иным образом нарушает требования настоящих ПУ.

4.18. Абонент обязан уведомлять Оператора о своем выбытии (выписка, выезд, окончание прописки/ регистрации, переход права собственности на помещение точки доступа) не позднее 15-дневного срока. В противном случае Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке без уведомления Абонента.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Расчетным периодом является календарный месяц.

5.2. При активации Абонента Оператор открывает Абоненту лицевой счет, на котором отражается тарификация и оплата Основных услуг ЦТВ и дополнительных сервисов, при их оказании.

5.3. Оплата за Услуги ЦТВ Оператора производится по Тарифам Оператора, действующим в период предоставления услуги. Ответственность за правильность и своевременность поступления денежных средств на свой лицевой счет несет Абонент.

5.4. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета. Оплата Основных услуг может производиться отсроченным или авансовым платежом.

5.4.1. Для Абонентов с отсроченной системой оплаты Услуг срок оплаты устанавливается включительно по последнее число каждого месяца, следующего за месяцем оказания Услуг (расчетного периода). При просрочке оплаты или в случае неполной оплаты оказанных Услуг, доступ к Услугам ограничивается с 1-го числа второго месяца, следующего за месяцем оказания услуг (расчетного периода), до погашения задолженности (за расчетный период и за месяц, следующий за расчетным) и внесения суммы аванса за текущий расчетный период при переводе абонента на авансовую систему расчетов.

При несвоевременной оплате за оказанные Услуги Оператор вправе перевести Абонента на авансовую систему расчетов, предварительно уведомив его не менее чем за 3 (Три) дня любым из способов (письменным или по телефону). Также о переводе на авансовую систему Оператор сообщает Абоненту посредством электронного письма на ТВ-декодер, объявлением на сайте Оператора, в СМИ.

5.4.2. Для абонентов с авансовой системой оплаты при отсутствии или недостаточности на лицевом счете Абонента денежных средств, необходимых для включения заказанных пакетов (включая «Базовый») на 1 число месяца, трансляция программ ЦТВ производится до полного исчерпания аванса, затем приостанавливается до момента поступления оплаты в необходимой сумме.

5.5. При заказе пакетов в текущем месяце абонентская плата за текущий месяц взимается (начисляется) пропорционально количеству дней до конца месяца, включая день заказа пакета.

5.6. Оператор оказывает Абоненту информационную поддержку посредством технических средств связи.

Оператор для информирования абонентов вправе производить автоматическую рассылку электронных писем на ТВ-декодеры.

5.7. Прекращение предоставления Основных услуг ЦТВ и расторжение Договора не освобождают Абонента от оплаты предоставленных услуг.

5.8. При наличии задолженности Абонента перед Оператором за Основные услуги ЦТВ, при поступлении денежных средств на лицевой счет Абонента, в первую очередь погашается задолженность. При наличии задолженности Абонента перед Оператором по любым иным денежным обязательствам, Оператор вправе произвести удержание сумм, поступающих в счёт оплаты за предоставление услуг ЦТВ, в счет погашения задолженности Абонента. Оператор

вправе произвести погашение задолженности Абонента за предоставленные услуги ЦТВ за счет денежных средств на других лицевых счетах Абонента по всем услугам связи.

5.9. В случае выписки абонента и убытия его за пределы Приднестровской Молдавской Республики Абоненту необходимо произвести полный расчет по всем обязательствам, заключенным контрактным/специальным предложениям и предложениям по рассрочке оплаты за оборудование. В противном случае Оператор вправе отказать в предоставлении ему справки об отсутствии задолженности за услуги связи.

5.10. Ввиду отсутствия в законодательстве ПМР льгот по оплате услуг ЦТВ Оператор вправе по своему усмотрению вводить и отменять льготы по оплате услуг ЦТВ. Перечень льготных категорий Абонентов и размер предоставляемых льгот устанавливается Оператором самостоятельно. Льгота по оплате услуг предоставляется исключительно по адресу постоянной прописки (регистрации по месту жительства) Абонента — льготника. В случае самовольного изменения адреса льготной точки доступа (места предоставления услуги) Оператор вправе отменить льготу, выполнив перерасчет абонентской платы с первого числа месяца обнаружения переноса точки доступа. Абонент обязан возместить Оператору разницу в тарифе. Восстановление льготы, снятой по причине самовольного изменения адреса установки, может быть произведено после возврата точки доступа по адресу установки, подтвержденной Оператором, оплаты Абонентом начислений абонентской платы и услуги восстановления льготы.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Оператор и Абонент несут ответственность за выполнение своих обязательств по настоящим ПУ и Правилам оказания услуг.

6.2. Оператор гарантирует и несет ответственность за предоставление услуг ЦТВ согласно условиям лицензии, выданной уполномоченным органом государственной власти. Ответственность Оператора за предоставление услуг ЦТВ ограничивается:

а) при предоставлении услуг кабельного ТВ - точкой подключения Абонентского ответвления к сети ЦТВ;

б) при предоставлении услуг эфирного ТВ - зона покрытия (уверенного приема) ТВ-передатчика на территории ПМР.

Все оконечные устройства (Абонентское ответвление / приемная антенна, не обслуживаемая Оператором/телевизор/тюнер/ТВ-декодер) не относятся к зоне ответственности Оператора.

6.3. Оператор не несет ответственности за качество приема телепрограмм и перерывы в предоставлении услуг ЦТВ в случаях:

6.3.1. Повреждения Абонентского ответвления или технических средств или несоответствия их технических характеристик для корректного приема.

6.3.2. Помех и перерывов во время распространения телепрограмм, возникших по вине вещателей, спутников связи, сбоях программного обеспечения или оборудования или по другим причинам, на которые Оператор не имеет возможности влиять, а также в случае проведения регламентных работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, в том числе теле вещателей.

6.3.3. Вмешательства Абонента или третьих лиц.

6.3.4. Нестабильное электроснабжение оборудования сети ЦТВ.

6.3.5. Другие аварийные и непредвиденные ситуации.

6.4. Оператор не несет ответственность за убытки, понесенные Абонентом в результате пользования услугами ЦТВ.

6.5. Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой посредством сети электросвязи ЦТВ.

6.6. Оператор не несет ответственности перед Абонентом, если причиной отсутствия доступа к услугам ЦТВ или плохого их качества является несоответствие характеристик Абонентского ответвления, выполненного Абонентом самостоятельно, требованиям Оператора.

6.7. Оператор не несет ответственности перед Абонентом, если отсутствие (или плохое качество) доступа к услугам ЦТВ является результатом нарушения со стороны Абонента

настоящих ПУ или правил пользования оборудованием для приема и просмотра телевизионных каналов.

6.8. Абонент несет полную ответственность за сохранность Карты авторизации. Оператор не несет ответственности за сохранность Карты авторизации и не возмещает убытки Абоненту, которые он может понести в случае использования Карты авторизации другими лицами.

6.9. В случае перерыва в оказании Услуг ЦТВ по вине Оператора сверх контрольных сроков и при наличии заявки Абонента в бюро ремонта Оператора, Оператор производит Абоненту перерасчет абонентской платы за период их отсутствия сверх контрольных сроков.

6.10. Оператор и Абонент освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из настоящих Условий, если причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (в том числе, стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, аварии на инженерных сооружениях и коммуникациях, массовые беспорядки, военные действия, террористические акты, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующие исполнению обязательств).

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. По вопросам качества обслуживания, предоставления технических консультаций и административных справок Абонент может обратиться к Оператору любым удобным способом:

- по телефону;
- непосредственно в Центры связи;
- письменно - посредством почтовых отправлений, по электронной почте, по факсу.

7.2. Претензии Абонентов относительно ненадлежащего качества или объема предоставленных услуг ЦТВ принимаются Оператором к рассмотрению в срок не позднее 6-ти месяцев со дня возникновения спорной ситуации. Срок рассмотрения претензий составляет не более 30 (тридцати) календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью дополнительного изучения информации, представленной в претензии, срок рассмотрения ее может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

7.3. По всем вопросам, не урегулированным в тексте настоящих ПУ, Абонент и Оператор руководствуются действующим законодательством ПМР.

7.4. Оператор вправе вносить изменения (дополнения) в настоящие ПУ, опубликовав их на официальном сайте Оператора (www.idc.md) не позднее даты внесения изменений и не менее чем за 5 дней до даты вступления в силу. Продолжение обращения Абонента к Услуге после такого уведомления будет рассматриваться как согласие с внесенными изменениями и дополнениями. Абонент ответственен за регулярную проверку наличия изменений на WWW-сервере Оператора.