

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке предоставления услуг доступа к сети связи телевидения в цифровом стандарте DVB-S2

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок оказания услуг доступа к сети связи телевидения в цифровом стандарте DVB-S2 (далее – «Услуги») ОсОО «Статер» (Товарный знак «aitv network» Кыргызская цифровая сеть), далее по тексту – «Компания», юридическим и физическим лицам, являющимся Клиентами/Абонентами Компании (далее по тексту – «Клиент/Абонент») по заключенному договору об оказании услуг (далее - «Договор»).

1.2. Настоящее Положение определяет права и обязанности сторон, порядок подключения, изменения Услуг и отказа от них, порядок и сроки оплаты Услуг, порядок разрешения споров и ответственность Сторон.

2. Термины и определения

2.1. Компания - ОсОО «Статер» (Товарный знак «aitv network» Кыргызская цифровая сеть).

2.2. Клиент/Абонент – физическое или юридическое лицо, заключившее с Компанией договор на предоставление услуг.

2.3. Услуги - предоставляемые Клиенту/Абоненту услуги, связанные с техническим обеспечением возможности получения мультимедийной информации (телевидения).

2.4. Абонентская подписка - совершенный Клиентом/Абонентом заказ на предоставление услуг телевидения выбранных Клиентом/Абонентом пакетов цифровых телевизионных каналов в течение срока действия подписки путем оплаты этого заказа, по ценам действующих Тарифов Компании.

2.5. Абонентская плата — периодическая плата за предоставляемые Услуги.

2.6. Тарифы Компании – перечень услуг (в т.ч. дополнительных), оказываемых Компанией, с указанием действующих на данный момент цен.

2.7. Пакет - набор телевизионных программ, транслируемых в Сети, объединенных единой стоимостью (коммерческий пакет).

2.8. Базовый пакет — совокупность телевизионных каналов, формируемых, как единое целое. Базовый пакет является минимальным для Клиентов/Абонентов Компании и обязательным при включении в Подписку Дополнительных пакетов.

2.9. Дополнительный пакет — совокупность телевизионных каналов, формируемых как единое целое, которые Клиент/Абонент при желании сможет принимать с помощью Оборудования за дополнительную плату (при условии пользования услугой трансляции Базового цифрового пакета). Направление Клиентом/Абонентом Компании заявления о предоставлении услуги трансляции Дополнительного цифрового пакета (посредством СМС сообщения) удостоверяет факт ознакомления Клиента/Абонента с перечнем телевизионных каналов, транслируемых Компанией в рамках предоставления вышеуказанной услуги.

2.10. Уведомление – доведение до сведения Клиента/Абонента информации любым удобным способом (публикация в СМИ, информация на телеканалах

Компании, публикация на официальном сайте Компании и т.п.).

2.11. Подключение услуги — настройка системы доступа к услуге для работы с Карточкой доступа Клиента/Абонента, включая подготовку и ввод данных Клиента/Абонента в базу Компании.

2.12. Абонентская сеть - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий в составе Сети, обслуживающих одного Клиента/Абонента в пределах занимаемой им площади жилого или общественного здания.

2.13. Имущество Компании – программно-аппаратный комплекс средств, обеспечивающий распространение и предоставление услуг телерадиовещания для Абонентов.

2.14. Карта доступа— специализированный микропроцессорный модуль (пластиковая карта с ЧИПом), индивидуализирующий Клиента/Абонента и обеспечивающий ему доступ к Услугам телерадиовещания.

2.15. Активация доступа — это возмездная услуга, оказываемая Компанией по приведению карты доступа в рабочее состояние, обеспечивающая подключение (доступ Клиента/Абонента) к услугам телерадиовещания. Стоимость активации карты доступа определяется тарифами Компании.

2.16. САМ-Модуль— устройство, предназначенное для телевизионных приемников со встроенным ресивером стандарта DVB-S2, предоставляющее доступ к услугам телерадиовещания (кодированным каналам) посредством карты доступа Сети Компании.

2.17. Абонентская цифровая приставка (STB) (ресивер, Set top box) — устройство, позволяющее преобразовать цифровой радиосигнал (в соответствии с Абонентской подпиской) Сети в видеосигнал, распознаваемый телевизионным приемником Клиента/Абонента при введении Карты доступа Клиента/Абонента.

2.18. Сеть (Компании) — совокупность программно-аппаратных средств для распространения и предоставления услуг телерадиовещания, как по эфиру, так и по кабельным сетям, принадлежащих Компании.

2.19. Техническая возможность - наличие возможности установки Абонентского оборудования для уверенного приема телевизионного сигнала сети Компании, а также исправного телевизионного приемника Клиента/Абонента.

2.20. Публичный показ — любой показ телерадиопрограмм с помощью технических средств в месте, открытом для свободного посещения или в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи (публичные места, кафе, рестораны и т.д).

2.11. Профилактические работы - мероприятия, связанные с проведением измерения, настройки оборудования, направленные на поддержание необходимых параметров работы системы в целом и сопровождаются выключением частей и/или всего состава оборудования, в следствии чего приостанавливается предоставление Услуг.

2.12. Пауза - временное приостановление получения Услуг по заявлению Клиента/Абонента.

3. Условия предоставления Услуг и процедура установки Абонентского Оборудования

3.1. Оказание Услуг Клиенту/Абоненту производится при наличии у него

исправного Абонентского Оборудования, Карты доступа, денежных средств на лицевом счете для оплаты Услуг, технической возможности, Абонентской подписки, а также при условии соблюдения Клиентом/ Абонентом условий Договора.

3.2. Ресивер STB и/или САМ-модуль приобретаются Клиентом/Абонентом самостоятельно у Компании или уполномоченных Компанией юридических и физических лиц. Компания не несет ответственности перед Клиентом/Абонентом, если технические свойства оборудования, приобретенного у третьих лиц, не уполномоченных Компанией, препятствуют Клиенту/Абоненту в получении Услуг.

3.3. Клиент/Абонент полностью отвечает за порядок использования и хранения Карты доступа в течение срока действия Договора. Передача Карты доступа третьим лицам, ее копирование, изменение содержащейся в ней информации либо иное несанкционированное использование запрещается и влечет ответственность, предусмотренную законодательством Кыргызской Республики и Договором.

3.4. Установка приемной антенны должна осуществляться в месте, обеспечивающем прямую видимость на базовую станцию. Такими местами могут быть: стена дома, крыша дома, балкон, возвышающаяся часть дома. При этом не допускается, чтобы по линии в направлении от приемной антенны на базовую станцию и вблизи имелись видимые препятствия, искусственного и естественного характера (деревья, строящиеся здания и сооружения и т.д.).

3.5. При производстве работ по установке абонентского оборудования, настройка антенны осуществляется по максимальному уровню качества, необходимого для запаса на неблагоприятные условия. При ухудшении погодных условий (дождь, снег, туман, ветер) уровень качества сигнала может уменьшиться на 10-20 условных единиц качества сигнала, которые могут привести к потере качества сигнала и/или его отсутствию. В таких случаях, при просмотре, изображение «рассыпается на кубики», происходит потеря звука и/или появляется на экране сообщение «Нет сигнала».

3.6. Во время производства работ по установке абонентского оборудования, сотрудники Компании руководствуются принятой технологией работ в Компании при среднестатистических условиях. Среднестатистические условия – это условия, при которых работники Компании могут производить работы, имея навык, знания, опыт и соответствующее снаряжение, оборудование и приборы. В условиях плохих метеоусловий (осадки, шквалистый ветер) и условиях заснеженной (сырой, обледеневшей) кровли, обледенения и т.п., монтажно-ремонтные работы не производятся.

3.7. В принятой технологии работ предусмотрена возможность установки приемной антенны на штатное крепление (кронштейн), который крепится на анкеры и/или саморезы, либо на имеющуюся хорошо укрепленную металлическую трубу, диаметром 30-45 мм. В условиях, отличных от среднестатистических (здание, кровля, чердак, фронтон и прочее) особой конструкции, работы могут выполняться при обеспечении Клиентом/Абонентом условий для установки и последующего технического обслуживания оборудования (автовышка, лестница, трапы и т.д). Клиент/Абонент решает самостоятельно и обеспечивает доступ (выход на крышу, технические помещения, балконы, чердаки и т.п.) для проведения работ по установке и обслуживанию абонентского оборудования. Коаксиальный кабель прокладывается по кратчайшему, согласованному с Клиентом/Абонентом пути, с наружным типом крепления (клипсы и хомуты). Иное

крепление кабеля (укладка в кабельные каналы, под фальш- и подвесные потолки, под плинтусом и т.д.) принятой технологией не предусмотрено.

3.8. После установки оборудования необходимо снять защитную пленку с корпуса ресивера/декодера (STB), которая является упаковочной и препятствует нормальному теплообмену прибора.

4. Права и обязанности Компании

4.1. Компания обязуется применять все необходимые меры для обеспечения качества предоставления Услуг.

4.2. Компания обязана обеспечить бесплатное информационно-сервисное обслуживание по следующим телефонам: 312-306-111, 703-306-008, 556-306-008, 776-306-008 с 09:00 до 21.00 ежедневно, без выходных. Абонентский отдел Компании находится на 1 этаже ТЦ «Ред Центр» (ул.Шопокова,121/1) и работает с понедельника по пятницу (включительно), с 10.00ч. до 18.00ч.

4.3. Компания принимает заявки на вызов к Клиенту/Абоненту для установки антенны, подключения Абонентской цифровой приставки (STB) к телевизионному приемнику, выполняет заявки при условиях обеспечения допуска Компании к подключаемому оборудованию и оплаты Клиентом/Абонентом услуг вызова согласно Тарифам Компании за исключением ухудшения качества приема по независящим от Компании причинам. Компания обязана устранять неисправности в системе телевизионного вещания по заявке Клиента/Абонента в максимально короткие сроки, но не более 3 (Трёх) рабочих дней с момента регистрации заявки в абонентском отделе Компании, при наличии доступа к местам установки оборудования и инженерным коммуникациям. В случае ухудшения качества приема или появления других проблем и неполадок при получении услуг по вине Клиента/Абонента (Клиент/Абонент не умеет пользоваться оборудованием, не ознакомился с Инструкцией по эксплуатации памяткой и т.п.), а также вследствие нарушения настройки приемной антенны (сильный ветер, не жесткое основание и/или место установки антенны, включая трубостойку Клиента/Абонента) Компания осуществляет выезд и устранение неполадок за счет Клиента/Абонента, согласно установленным Тарифам.

4.4. Компания обязана консультировать Клиента/Абонента по вопросам установки Абонентской приставки STB, Карты доступа и САМ-Модуля.

4.5. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Абонентскую подписку, состав Пакетов программ, тарифов Компании и Положения о порядке предоставления услуг.

4.6. Компания освобождается от ответственности за несоблюдение условий Договора в случае:

4.6.1. Неправильного использования Клиентом/Абонентом STB, САМ-модуля и Карты доступа либо их неисправности;

4.6.2. Возникновения помех, затрудняющих прием телевизионного сигнала, связанных с местом и условиями расположения антенны, STB , САМ-модуля.

4.6.3. Предоставления Клиентом/Абонентом неполных или недостоверных сведений при заполнении Договора.

4.6.4. Изменений, искажений, нарушений, перерывов или задержек распространения телевизионного сигнала, вызванных природными явлениями

(включая солнечную активность или неблагоприятные метеорологические условия), а также в случае введения запретов уполномоченными государственными органами.

4.6.5. Компания вправе приостанавливать предоставление Услуг в случае возникшей невозможности дальнейшего оказания услуг Клиенту/Абоненту (отсутствие технической возможности, то есть возникших естественных препятствий, деревья, здания, сооружения и т.п.).

4.6.6. Компания вправе без уведомления Клиента/Абонента прекратить доступ к Услугам в случае наличия у Клиента/Абонента задолженности, которая может возникнуть при отказе Клиента/Абонента оплатить за оказанные дополнительные услуги (ремонт, настройка, перенос и т.д.). В таких случаях денежные средства снимаются с л/с Клиента/Абонента.

4.6.7. Компания вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора при существенном нарушении Клиентом/Абонентом его условий.

4.6.8. Компания вправе прерывать предоставление Услуг Клиенту при проведении Профилактических работы на срок до 24-х часов.

4.6.9. Компания имеет право на хранение и обработку персональных данных Клиента/Абонента, предоставляемых Клиентом/Абонентом при заключении Договора.

4.6.10. Компания вправе привлекать для осуществления своей деятельности различных юридических и физических лиц, в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

4.6.11. Компания имеет другие права, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики.

5. Права и обязанности Клиента/Абонента

5.1. Клиент/Абонент вправе пользоваться Услугами; запрашивать информацию о состоянии своего Лицевого счета; получать необходимые консультации по Услугам (при обращении к Компании); временно приостанавливать получение Услуг (ставить на Паузу), пользоваться иными правами, предусмотренными Договором. При совершении вышеуказанных действий Клиент/Абонент обязан предоставить Компании информацию о номере Договора или номере Карты доступа.

5.2. Клиент/Абонент несет ответственность за полноту и достоверность сведений, указанных в Договоре, и считается действующим от своего лица и за свой счет. Клиент/Абонент должен в течение пяти (5) дней уведомить Компанию об изменении каких-либо сведений, указываемых им в Договоре.

5.3. Клиент/Абонент обязан использовать Карту доступа в соответствии с условиями Договора.

5.4. Клиент/Абонент не вправе использовать Карту доступа, STB или САМ-модуль в целях публичного показа программ с помощью технических средств в месте, открытом для свободного посещения, или в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, а также для создания условий и (или) предоставления доступа к Услугам третьим лицам.

5.5. Передача услуг Клиентом/Абонентом третьим лицам возможна только с разрешения и по согласованию с Компанией.

5.6. Клиент/Абонент несет ответственность за техническое состояние

внутриквартирной кабельной разводки (Абонентской сети) и, при несоответствии техническим условиям (общее затухание уровня сигнала не более 7 дБ) и уровню защиты от внешних электромагнитных излучений (не менее 70 дБ), обязан производить ремонт или замену соответствующего оборудования за свой счет.

5.7. Клиент/Абонент обязуется предоставлять Компании доступ к Оборудованию.

6. Порядок подключения к Услугам, изменения Абонентской подписки, приостановления Абонентской подписки и отказа от Услуг

6.1. Прием заявок на подключение ведется по телефону абонентского отдела Компании: 312-306-111, 703-306-008, 556-306-008, 776-306-008 с 09:00 до 18:00 в будние дни, с 10:00 до 16:00 в субботу, выходной – воскресенье.

6.1.1. На основе полученной заявки сотрудниками Компании выписывается Наряд на подключение, который передается в техническую службу. В порядке очередности техническая служба на основании Наряда на подключение созванивается с Клиентом/Абонентом и уточняет время приезда, после чего выезжает на место установки.

6.1.2. При подключении Клиент/Абонент предоставляет свои данные, необходимые для заключения Договора. (ФИО, данные паспорта, адрес, по которому производится подключение).

6.1.3. При подключении сотрудник Компании производит монтаж и полную настройку антенны, прокладывает кабель от антенны к STB, подключает STB к телевизионному приемнику Клиента/Абонента, демонстрирует Клиенту/Абоненту работу STB (открытые и закодированные каналы), а также основные функциональные возможности Оборудования.

6.1.4. После проведения работ, сотрудниками Компании заполняются все необходимые документы (Договор на предоставление услуг, Наряд на подключение, Акт на установленное оборудование) и передаются для ознакомления Клиенту/Абоненту. Клиент/Абонент, после ознакомления, подписывает документы и производит оплату, в соответствии с Тарифами Компании. Клиенту/Абоненту из подписанных документов оставляется 1 экземпляр Договора на предоставление услуг, Акт на установленное оборудование, Руководство пользователя, Памятка, список каналов, квитанция об оплате.

6.2. Изменение Абонентской подписки осуществляется путем отправки СМС сообщения с телефона Клиента/Абонента, номер которого внесен в базу данных Компании, один раз в месяц. Формат сообщения: «номер лицевого счета, наименование пакета/ов» на номер компании 770-111-306. В случае, если данная информация не представлена либо представлена в неполном объеме или искажена, изменение Абонентской подписки не производится. Процесс изменения Абонентской подписки происходит в течении одного часа после получения СМС, в будние дни. Если СМС поступает в пятницу, позднее 17.00. часов, изменение Абонентской подписки происходит в понедельник.

6.3. Услуга временной приостановки получения Услуг (Пауза) возможна при положительном балансе на лицевом счете Клиента/Абонента и производится путем отправки СМС с телефона Клиента/Абонента, номер которого внесен в базу данных Компании, в будние дни. Формат сообщения: «номер лицевого счета, Пауза до (дата) » на номер компании 770-111-306. Абонентская плата в период приостановления (паузы) не начисляется. Для последующего возобновления

Услуги, необходимо отправить СМС сообщение с телефона Клиента/Абонента, номер которого внесен в базу данных Компании. Формат сообщения: «номер лицевого счета, отмена Паузы с ... (дата)» на номер компании 770-111-306.

6.4. Отключение от Услуг (расторжение Договора) возможно. Для расторжения Договора Клиенту/Абоненту необходимо подать лично соответствующее заявление в Компанию. При наличии задолженности Клиент/Абонент обязан погасить задолженность в установленном порядке.

7. Особые условия

7.1. Техническое обслуживание Абонентской сети, а также настройка оконечных Абонентских устройств (антенн, STB и САМ-модулей), производится специалистами Компании на основании поданной заявки по телефону Компании и оплачиваются согласно тарифам Компании.

7.2. Компания не несет ответственности за низкое качество изображения, а также количество принимаемых телепрограмм, вызванное неисправностью или некачественной настройкой телеприемника Клиента/Абонента.

7.3. Компания не несет ответственность за неполадки в работе и/или поломки телевизионного приемника, принадлежащего Клиенту/Абоненту, возникшие в процессе предоставления Услуг.

7.4. Компания оставляет за собой право временно прерывать предоставление услуги на испытания, ремонт и настройку, требуемые для поддержания качества предоставляемых услуг, не более чем на 24 (двадцать четыре) часа в месяц, а также для проведения профилактических работ допускаются технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телепрограмм.

7.5. Все права на Пакет и иные услуги, оказываемые Компанией по Договору, сохраняются за Компанией и не могут быть использованы Клиентом/Абонентом без письменного согласия Компании. Клиент/Абонент не вправе дублировать, субтитрировать, копировать, записывать, воспроизводить на материальных носителях, а также распространять и использовать каким-либо другим способом Пакет программ или любую составляющую его часть. В случае нарушения настоящего Положения, Клиент/Абонент несет материальную, гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность за нарушение авторских прав.

7.6. Компания имеет право записывать разговоры при обращении Клиента/Абонента в службу, производить видео/аудио- запись разговоров при обращении Клиента/Абонента в офис Компании.

8. Расчеты за предоставление Услуг

8.1. Стоимость Абонентской платы по Договору определяется в соответствии с действующими Тарифами Компании.

8.2. Абонентская плата вносится Клиентом/Абонентом через платежные терминалы «QIWI», «TeremPay», «Мобильные Сети» (перечень терминалов не является исчерпывающим) не менее стоимости минимального Пакета (Базовый, 200 сом) без учета комиссии за осуществление платежа.

8.4. Компания вправе списывать средства, поступившие от Клиента/Абонента в качестве Абонентской платы, в счет оплаты дополнительных услуг, оказанных по

заявке Клиента/Абонента.

8.5. Списание денежных средств, согласно выбранному Клиентом/Абонентом тарифу, производится каждые сутки.

8.6. Отключение от Услуг производится в случае отсутствия денежных средств на лицевом счете (положительного баланса) Клиента/Абонента.

9. Ответственность Сторон

9.1. При отсутствии денежных средств на лицевом счете Клиента/Абонента, Компания приостанавливает получение цифрового сигнала Клиентом/Абонентом. При этом, если в течение двух месяцев не осуществляется пополнение лицевого счета, Карта доступа переходит в режим деактивации. Для того, чтобы активировать Карту доступа после деактивации, Клиенту/Абоненту необходимо оплатить за активацию Карты доступа по Тарифам Компании, в офисе компании и пополнить лицевой счет для осуществления приема телевидения.

9.2. За самовольное подключение к Сети Клиент/Абонент несет ответственность в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.

9.3. Все споры, связанные с нарушением условий Договора, решаются путем переговоров, а в случае их невозможности – в судебном порядке, согласно законодательству Кыргызской Республики.

9.4. Компания не несет ответственность за:

9.4.1. Качество предоставления Услуг цифрового телевидения, в случае самовольного использования Абонентской цифровой приставки и САМ-Модуля, произведенного вразрез рекомендациям Компании;

9.4.2. Качество и содержание ретранслируемых каналов, которое не зависит от Компании и находится в компетенции обладателей транслируемых каналов.

9.5. Предоставление Клиентом/Абонентом Карты доступа третьим лицам, попытки Клиента/ Абонента, либо третьих лиц получить доступ к Услугам способом, не предусмотренным условиями получения Услуг Компании, являются несанкционированным доступом к информации и влекут ответственность, установленную действующим законодательством Кыргызской Республики.

10. Форс-мажор

10.1. Стороны освобождаются от частичного или полного исполнения обязательств по заключенному Договору, если неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникшего после подписания Договора: событий чрезвычайного характера, правонарушений третьих лиц, отключение электроэнергии на технических объектах Компании по независящим от Компании причинам, по иным обстоятельствам, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить, например: землетрясение, наводнение, пожар, а также забастовка, постановления, распоряжения или иные нормативные акты государственных органов и их действия и т.п.

10.2. Стороне, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, необходимо не позднее 5 (Пяти) дней с момента наступления и прекращения обстоятельств непреодолимой силы, в письменной форме уведомить другую сторону. Информация должна содержать данные о характере обстоятельств, а также оценку их влияния на исполнение стороной своих обязательств по

настоящему Договору и на срок исполнения обязательств.

10.3. Факты, изложенные в уведомлении, должны быть подтверждены компетентным органом или организацией. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое из вышеуказанных обстоятельств, как на основание, освобождающее ее от ответственности за неисполнение обязательств по Договору.

10.4. При прекращении действия указанных обстоятельств, Сторона обязана без промедления известить об этом другую Сторону в письменной форме. При этом Сторона должна указать срок, в который предполагается исполнить обязательства по Договору.

10.5. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств будет длиться свыше 45 (Сорока пяти) суток, каждая Сторона будет иметь право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, без обязанности возместить другой Стороне возможные убытки.