

«Затверджую»:
Директор ТОВ «Альфа-Медіа»

Сітало С.А.

м. Харків «__» _____ 2009 р.

**ПРАВИЛА
НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ
ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

(ДОСТУПУ ДО ТЕЛЕПРОГРАМ)

ТЕРМІНИ І ЗНАЧЕННЯ, В ЯКИХ ВОНИ ВЖИВАЮТЬСЯ

Абонент – споживач (суб'єкт господарювання або фізична особа) *Послуг*, який отримує їх на умовах цих *Правил* і договірних відносин з *Підприємством*.

Абонентна плата – фіксований платіж, який *Підприємство* встановлює для *Абонента* за доступ на постійній основі до *Телекомунікаційної мережі* протягом визначеного періоду незалежно від факту споживання *Абонентом Послуг*.

Абонентське відгалуження – ділянка мережі, яка обмежена, з одного боку, обладнанням *Абонента* (телевізійним приймачем чи іншим обладнанням), а з іншого боку – точкою підключення до *Телекомунікаційної мережі*. *Абонентське відгалуження* є власністю *Абонента*.

Білінг – (автоматизована система обліку спожитих послуг) – програмно-апаратний комплекс, призначений для кількісного і вартісного обліку наданих *Послуг* і *Додаткових сервісів* відповідно до *Тарифів*, чинних на момент надання *Послуг* і *Додаткових сервісів*.

Відключення від Послуги – блокування доступу до користування *Послугою*.

Додаткові сервіси – послуги чи роботи, які можуть надаватися *Абоненту* окремо від *Телекомунікаційних послуг* згідно з чинними *Тарифами*. До *Додаткових сервісів* належать такі послуги:

- повторне підключення до *Телекомунікаційної мережі* та/або *Послуги*;
- заміна, ремонт чи монтаж нового *Абонентського відгалуження*;
- перенесення точки підключення телевізійного приймача;
- перевірка стану та справності *Абонентського відгалуження*;
- інші роботи та послуги, зазначені в *Прейскуранті*.

Зона покриття Телекомунікаційної мережі – територія, на якій розміщена *Телекомунікаційна мережа*, в межах якої *Підприємство* може надавати *Послугу*.

Картка авторизації – пластикова картка з унікальним номером, що забезпечує прийом замовленого *Абонентом Пакету* телевізійних програм у цифровому форматі.

Клієнт – суб'єкт господарювання або фізична особа, яка виявила бажання вступити в договірні відносини з *Підприємством*, якими передбачається підключення до *Телекомунікаційної мережі* кінцевого обладнання *Клієнта*, та надання *Послуг* і *Додаткових сервісів*.

Місце надання Послуги – визначена *Абонентом* і зафіксована у *Протоколі замовлених послуг та обладнання/ Додатку до протоколу* адреса, за якою він хоче отримувати або отримує одну чи декілька *Послуг*.

Надання обладнання (ТВ-тюнера) в користування – *Додатковий сервіс*, змістом якого є надання обладнання (ТВ-тюнера) в користування на платній основі для отримання *Послуги*.

Особовий рахунок абонента (ОР) – персональний рахунок, який *Підприємство* відкриває в *Білінгу* для *Абонентів*, які підключені до *Послуг*, і на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих *Абоненту Послуг* і *Додаткових сервісів*, а також облік платежів *Абонента*.

Пакет – сукупність телевізійних та/або радіопрограм, доступ до яких надається як до одного цілого.

Підприємство – ТОВ «Альфа-Медіа», що має ліцензію Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення від 21.01.2003 р. № 0197-п строком дії до 21.01.2013 року та ліцензію Національної комісії з питань регулювання зв'язку України № 303366 від 20.12.2006 року строком дії до 20.12.2011 року.

План Підписки – перелік *Пакетів*, до яких *Підприємство* надає доступ *Абоненту*, та їх загальна вартість згідно з чинними *Тарифами*.

Послуга доступу до телепрограм (Послуга) – *Телекомунікаційна послуга*, змістом якої є забезпечення з'єднання кінцевого обладнання (телевізійного приймача) *Абонента* з *Системою* для отримання телерадіопрограм у цифровому та аналоговому форматі. Невід'ємною і складовою частиною *Послуги* є *Супутні послуги*.

Правила – Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (доступу до телепрограм у цифровому та аналоговому форматі), затверджені Директором ТОВ «Альфа-Медіа», які визначають загальні права та обов'язки *Підприємства* та *Абонента*, умови надання та отримання *Послуг*.

Протокол замовлених послуг та обладнання – документ, який визначає індивідуальні умови надання та отримання *Послуг* відповідно до цих Правил, чинних *Тарифів*, Переліку програм, що входять до певного Пакету, та інших документів, що регулюють умови надання та отримання *Послуг*.

Рахунок (для юридичних осіб – **Рахунок-фактура**) – розрахунковий документ, де вказана сума платежу за *Послуги* та/або *Додаткові сервіси* згідно з чинними *Тарифами*.

Сальдо – різниця між надходженням коштів від *Абонента* і видатком коштів (нарахуванням коштів) за *Послуги* та *Додаткові сервіси*, відповідно до чинних *Тарифів* та цих Правил. **Додатне сальдо** – перевищення надходження коштів над видатком на особовому рахунку. **Від’ємне сальдо** – перевищення видатку коштів над надходженням на особовий рахунок.

Система – це програмно-апаратний комплекс для забезпечення прийому та розподілу сигналів телерадіопрограм у цифровому та аналоговому форматі.

Супутні послуги – послуги та роботи, які є невід’ємною і складовою частиною *Послуг*, зокрема:

- **Технічне обслуговування:**
- **Сервіси доступу** – сервіси, що забезпечують доступ *Абонента* до *Телекомунікаційної мережі*, *Системи*;
- **Адміністративні сервіси** – ведення облікових записів про надання *Абоненту* та споживання ним *Послуг* згідно з *Протоколом замовлених послуг та обладнання у Системі* (звірення розрахунків та платежів, виставлення рахунків на оплату *Послуг*, зміна *Плану Підписки* тощо);
- **Інформаційні сервіси** – інформування *Абонентів* про правила надання та отримання *Послуг*, про *Тарифи*, акції тощо;
- **Консультаційні сервіси** – надання *Абонентам* консультацій з технічних, фінансових та інших питань.

Тарифи – документ, у якому наводиться перелік, опис, вартість *Послуг* і *Додаткових сервісів*, що надаються *Підприємством*.

ТВ-тюнер – пристрій, який забезпечує прийом телевізійних програм у цифровому форматі у *Системі*.

Телекомунікаційна мережа – комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для комутації, маршрутизації, передачі та/або прийому знаків, сигналів, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, а також програм радіо та телебачення з використанням штучно створеного направляючого середовища (дротовими, оптичними системами між кінцевим обладнанням).

Телекомунікаційна послуга – продукт діяльності *Підприємства*, спрямований на задоволення потреб *Абонентів* у сфері телекомунікацій.

Технічне обслуговування – комплекс заходів, що вживаються *Підприємством*, або третіми особами для забезпечення робочого стану *Телекомунікаційної мережі*.

Технічні умови – наявність технічних засобів комунікацій та інших ресурсів *Телекомунікаційної мережі*, які необхідні для технічної можливості надання *Послуги* *Абоненту*.

Штатне підключення до Послуги – роботи з первинного підключення до *Телекомунікаційної мережі* та до *Послуги*, зокрема:

- прокладка у *Абонента* кабельної проводки відповідно до замовленої *Послуги*;
- підключення *Абонентського відгалуження* до *Телекомунікаційної мережі*;
- встановлення та налаштування обладнання (ТВ-тюнера);
- демонстрація роботи *Системи*.

IVR (interactive voice response) – система інтерактивного голосового інформування *Абонентів* та Клієнтів.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

I. УМОВИ ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ПОСЛУГИ

1.1. Для підключення до *Послуги* необхідна наявність усіх наведених нижче *Технічних умов*:

- 1.1.1. Місце надання *Послуги* має знаходитися в *Зоні покриття Телекомунікаційної мережі*.
- 1.1.2. Для доступу до *Телекомунікаційної мережі* Клієнт повинен мати *Абонентське відгалуження*, що відповідає вимогам *Підприємства*.
- 1.1.3. Для створення умов отримання *Послуги доступу до телепрограм* Клієнт повинен мати:
 - телевізійний приймач, що забезпечує прийом телепрограм;
 - *ТВ-тюнер*, що відповідає специфікації DVB-C;
 - *Картку авторизації* в *Системі*, яка видається *Підприємством* для підключення до *Послуги*. *Картка авторизації* – власність *Підприємства* і підлягає поверненню у разі розірвання договірних відносин.

1.2. Порядок підключення до Послуги:

1.2.1. *Клієнт* може подати заяву на підключення до *Послуги* будь-яким з вказаних нижче способів:

- у Контакт-центри;
- за телефоном: 766-33-33 або іншими телефонами, вказаними на рекламних носіях;
- електронною поштою на адресу: sales@datasvit.net

Після надходження від *Клієнта* заяви на підключення до *Послуги*, *Підприємство* визначає наявність *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги*.

1.2.2. За відсутності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги*, *Підприємство* інформує *Клієнта* про необхідні оперативно-технічні заходи, які можуть бути здійснені *Підприємством* або *Клієнтом*.

1.2.3. За наявності *Технічних умов* для підключення та надання *Послуги* або згоди *Клієнта* оплатити оперативно-технічні заходи для створення необхідних *Технічних умов*, *Підприємство* формує для *Клієнта* рахунки на оплату вартості *Штатного підключення* до *Послуги* і на оплату *Послуги* у розмірі місячної вартості *Плану Підписки*, якщо необхідно, то й кошторису оперативно-технічних заходів для створення *Технічних умов* (обладнання, матеріали, робота) і узгоджує з *Клієнтом* дату і час підключення до *Послуги*.

1.2.4. Підключення до *Послуги* *Клієнта* - фізичної особи проводиться особами, уповноваженими *Підприємством*, за наявності у *Клієнта* оплачених рахунків, вказаних у п.1.2.3, документа, що посвідчує особу та місце її реєстрації, копії ідентифікаційного коду*. Підключення до *Послуги* *Клієнта-суб'єкта* господарювання проводиться особами, уповноваженими *Підприємством*, відповідно до умов договору за наявності копій засновницьких та інших документів, визначених Законом та/або договором.

1.2.5. Під час підключення до *Послуги* *Клієнт* підписує *Протокол замовлених послуг та обладнання і Наряд на виконання робіт із підключення*.

1.2.6. Вартість матеріалів, використаних під час первинного підключення, яка перевищила норми *Штатного підключення*, оплачується *Абонентом* відповідно до чинного на момент підключення *Прейскуранту*.

1.2.7. *Підприємство* має право забезпечити виконання робіт, пов'язаних з підключенням до *Послуги*, шляхом залучення третіх осіб (юридичних або фізичних) і надаючи їм необхідну для виконання цих робіт інформацію про *Клієнта/Абонента*. Відповідальність за якість і своєчасність виконання таких робіт перед *Клієнтом/Абонентом* несе *Підприємство*.

II. КОМУ НАДАЄТЬСЯ ПОСЛУГА

2.1. *Підприємство* надає *Послугу* тільки *Абонентам*:

2.1.1. **домашнім користувачам:**

- надання *Послуги* здійснюється тільки в житловому фонді;
- тільки для індивідуального домашнього користування *Абонентом* та членами його сім'ї за *Місцем надання Послуги*;

2.1.2. **бізнес-користувачам:**

- надання послуги здійснюється в нежитловому фонді;

2.2. *Абонент* не має права використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або *Абонентське відгалуження* для надання *Телекомунікаційних послуг* третім особам за межами *Місця надання Послуги*, якщо це не передбачено окремим Договором з *Підприємством*.

2.3. *Абонент* не має права передачі *Послуги* третім особам, якщо це не передбачено окремим Договором з *Підприємством*.

III. ТЕХНІЧНИЙ ОПИС ПОСЛУГИ

3.1. **Технічний опис Послуги доступу до телепрограм:**

* Законом України № 320/94-ВР надано дозвіл не використовувати ідентифікаційний номер особи, яка через свої релігійні або інші переконання відмовилася від прийняття ідентифікаційного номера. У паспорті зазначеної особи ставиться позначка про наявність у неї права здійснювати будь-які платежі без ідентифікаційного номера.

- 3.1.1. Абоненту надається можливість дивитися телепрограми, які поширюються в Системі, залежно від наявності технічних можливостей Підприємства (від Місця надання Послуги). Доступ до перегляду телепрограм у цифровому форматі здійснюється за допомогою ТВ-тюнера і Картки авторизації. Доступ до телепрограм здійснюється відповідно до замовленого і оплаченого Абонентом Плану Підписки.
- 3.1.2. Пакет складається з певної кількості телевізійних програм. Кількість і перелік телевізійних програм у певному пакеті, кількість Пакетів визначається Підприємством. Абонент має право замовити один або декілька запропонованих Підприємством Пакетів. Підприємство не має технічної можливості формувати індивідуальний Пакет телепрограм для кожного Абонента.

IV. ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ

4.1. Підприємство забезпечує Абоненту:

- Технічне обслуговування – в робочі та вихідні дні;
- Сервіси доступу – цілодобово;
- Адміністративні сервіси – в робочі та вихідні дні з 09:00 до 21:00;
- Інформаційні та консультаційні сервіси – в робочі та вихідні дні з 08:00 до 20:00;
- Додаткові сервіси – в робочі та вихідні дні з 09:00 до 20:00.

4.2. Надання Послуги в повному обсязі гарантується за наявності коштів на Особовому рахунку Абонента, за активованої опції кредитування* а також у випадках, обумовлених окремими угодами. Підприємство має право скасувати дію функції кредитування у випадку неодноразового порушення Абонентом п. 8.11. цих Правил.

4.3. Підприємство надає Абоненту Послугу тільки за Місцем надання Послуги, зазначеним у Протоколі замовлених послуг та обладнання. Абонент може мати декілька Місць надання Послуги і Абонентських відгалужень, на кожне з яких оформлюється окремий Протокол замовлених послуг та обладнання.

4.4. Щоб уникнути несанкціонованого використання кінцевого обладнання (ТВ-тюнера) Абонента, Абонент, передаючи своє обладнання (ТВ-тюнер) третій особі (продаж, дарування, здача в оренду тощо), повинен проінформувати Підприємство про факт такої передачі у письмовій формі.

4.5. План Підписки в поточному календарному місяці Абонент може змінити лише один раз і тільки за наявності коштів на ОР, у розмірі не менше 50 % вартості нового Плану Підписки.

4.5.1. Абонент (фізична особа) може змінити План Підписки шляхом:

- звернення у Контакт-центр Підприємства не менше ніж за 1 (один) день до дати зміни Плану Підписки з обов'язковим наданням посвідчення особи.
- подання Заяви на зміну Плану підписки факсом або електронною поштою.
- оплати спеціально надісланого Підприємством рахунка, на паперовому носіїві, на додатковий Пакет. Зміна Плану Підписки відбудеться з початку наступного місяця, за умови надходження коштів за сплаченим спеціальним рахунком та достатньої суми коштів на Особовому рахунку Абонента на момент зміни Плану Підписки.

4.5.2. Абонент (суб'єкт господарювання) подає заяву на зміну Плану Підписки (на бланку організації з підписом керівника, завірену печаткою) до Підприємства (через Контакт-центр або факсом) не менше ніж за 3 (три) дні до дати зміни Плану Підписки, вказаної в такій Заяві.

4.6. Абонент, підписавши Протокол замовлених послуг та обладнання та надавши відомості про себе, надає Підприємству право зберігати, упорядковувати, використовувати інформацію, отриману під час укладання договірних відносин та дані про Телекомунікаційні послуги, які одержав Абонент (вид, тривалість, зміст, інше) та погоджується з тим, що вказана у цьому пункті інформація про Абонента, Телекомунікаційні послуги, які він отримав, інша інформація, необхідна для якісного обслуговування Абонента, може бути використана Підприємством, у тому числі шляхом передачі інформації третім особам, для ведення цими особами обліку абонентів, обліку Послуг та Додаткових сервісів, наданих Абоненту, обліку розрахунків з Абонентом, для здійснення цими особами розсилання Абонентам рахунків, повідомлень, SMS-повідомлень анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів, телефонного опитування Абонентів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання телекомунікаційних послуг, проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, для ведення цими

* Абонент може отримувати Послугу і з від'ємним сальдо, якщо скористається функцією Кредитування. Розмір кредиту становить 100 % щомісячної вартості тарифного плану/плану підписки, яким користується Абонент. Якщо щомісячна вартість тарифного плану/плану підписки менша за 30 грн, розмір кредиту становить 30 грн.

особами претензійно-позовної роботи з *Абонентами*, які мають заборгованість за надані послуги та *Додаткові сервіси*. *Підприємство* бере на себе відповідальність перед *Абонентом* за збереження переданої третім особам інформації, зазначеної у цьому пункті.

4.7. Надання Послуги доступу до телепрограм:

- 4.7.1. *Абонент* може мати декілька точок підключення (до трьох на одному Особовому рахунку), на одному Місці надання Послуги. Кількість точок підключення, а також характеристики обладнання, що використовується для підключення кожної точки вказується в *Протоколі замовлених послуг та обладнання*.
- 4.7.2. Період для профілактики та налаштування *Телекомунікаційної мережі*, під час якого *Підприємство* не гарантує якісного доступу до програм *Послуги*, може становити до 3-х діб після підписання *Протоколу замовлених Послуг та обладнання*.
- 4.7.3. *Підприємство* має право у будь-який час за своєю ініціативою замінити *Абоненту Картку авторизації*.
- 4.7.4. У разі втрати *Картки авторизації Абонент* зобов'язаний повідомити про це *Підприємство* і вказати номер загубленої *Картки авторизації* (PIN-код) (вказаний у *Протоколі замовлених послуг та обладнання*). У цьому випадку загублена *Картка авторизації* деактивується, тарифікація *Послуги* припиняється. Нова *Картка авторизації* видається *Абоненту* після оплати послуг активації нової *Картки авторизації* згідно з чинними *Тарифами*.
- 4.7.5. У разі розірвання договірних відносин *Картка авторизації* повинна бути повернена *Підприємству* або має бути виплачено її вартість відповідно до чинних *Тарифів* (у разі невиконання п.1.1.3. цих *Правил*).
- 4.7.6. *Підприємство* має право, і *Абонент* з цим погоджується, змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного *Паketу*, а також кількість *Паketів*.
- 4.7.7. *Підприємство* має право змінювати план частотного розміщення телепрограм у *Телекомунікаційній мережі*, змінювати характеристики модуляції сигналу, запроваджувати сучасні стандарти (технології) передачі даних (цифрових потоків), що використовуються для передачі аудіо- та відеопотоків, припиняти надання *Послуги доступу до телепрограм* в аналоговому форматі, припиняти договірні відносини щодо надання *Послуги доступу до телепрограм* в аналоговому форматі, розривати договори, у тому числі на надання доступу до послуг телекомунікаційної мережі.
- 4.7.8. *Абонент* має право замовити *Додаткові сервіси* або відмовитися від них. Замовлення *Додаткових сервісів* здійснюється тільки на підставі письмової Заяви *Абонента*, яка передається до *Підприємства* через Контакт-центр, факсом або електронною поштою (sales@datasvit.net).
- 4.7.9. Замовлення *Додаткових сервісів* здійснюється тільки за наявності коштів на *Особовому рахунку Абонента* в сумі, достатній для оплати *Додаткових сервісів*, що замовляються, і оплати отримання *Послуги* до кінця розрахункового періоду.
- 4.7.10. Замовлені *Додаткові сервіси* стають доступними *Абоненту протягом 3-х робочих днів* після отримання *Підприємством Заяви Абонента*. Замовлення *Додаткових сервісів* може бути також оформлене і передане до *Підприємства* факсом, з обов'язковим підписом *Абонента* (для суб'єктів господарювання – з обов'язковим підписом керівника, завіреним печаткою організації).

V. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ І ВІДКЛЮЧЕННЯ ВІД ПОСЛУГИ

- 5.1. Якщо сальдо на *ОР Абонента* рівне нулю або від'ємне, *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги Абонентові* та/або відключити *Абонентське відгалуження від Телекомунікаційної мережі*.
- 5.2. *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги* на час проведення профілактичних робіт для здійснення *Технічного обслуговування*. Сумарний час призупинення надання *Послуги* не повинен перевищувати 24-х (двадцяти чотирьох) годин на місяць. *Підприємство* не менше ніж за добу інформує *Абонента* про дату й час призупинення надання *Послуги* електронною поштою або будь-яким іншим способом, вказаним в п.11.3 даних *Правил*.
- 5.3. У разі перевищення встановленого в п. 5.2. цих *Правил* терміну призупинення надання *Послуги*, *Підприємство*, за письмовою заявою *Абонента*, здійснює перерахунок і повертає на *Особовий рахунок Абонента* кошти, нараховані за *Послугу* за час перевищення встановленого терміну призупинення її надання.
- 5.4. *Підприємство* має право призупинити надання *Послуги Абонентові* та розірвати з ним договір у випадках якщо *Абонент*:
 - поширює інформацію, що ображає честь і гідність інших *Абонентів*, персоналу *Підприємства*, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування *Абонента*;
 - порушив договірні зобов'язання, ці *Правила*, *Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг*, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2005 року № 720;

- навмисно завдав шкоди іншим особам або здійснив дії, спрямовані на заподіяння такого збитку;
 - здійснив протиправні дії у сфері використання мереж електрозв'язку.
- 5.5.** У разі виявлення фактів надання *Послуг* третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором з *Підприємством*, *Підприємство* залишає за собою право розірвати договір в односторонньому порядку.
- 5.6.** *Підприємство* залишає за собою право припиняти надання *Послуги Абоненту* у разі встановлення факту чи спроби нанесення *Абонентом* пошкоджень базовому обладнанню або програмному забезпеченню *Підприємства*. У разі встановлення повторного факту, *Підприємство* має право розірвати договір з *Абонентом* в односторонньому порядку.
- 5.7.** *Абонент* може подати Заяву на призупинення надання *Послуги до Підприємства* через Контакт-центри, факсом, поштою. Мінімальний термін призупинення послуги **15 днів**, максимальний термін призупинення надання *Послуги* становить **3 місяці**.
- 5.8.** У період призупинення надання *Послуги доступу до телепрограм* у аналоговому форматі *Абонентське відгалуження* відключається від *Телекомунікаційної мережі*. Повторне підключення *Абонентського відгалуження* виконується згідно з чинним на момент підключення *Прейскурантом*.
- 5.9.** У період призупинення надання *Послуги доступу до телепрограм* у цифровому форматі *Абонентна плата* за отримання *Послуги* не нараховується. Якщо доступ до телепрограм у цифровому форматі призупинений чи відключений, на Особовий рахунок *Абонента* нараховується *Абонентна плата* за отримання доступу до телерадіопрограм в аналоговому форматі. У цьому випадку *Абонент* зобов'язується здійснювати оплату за отримання телерадіопрограм в аналоговому форматі відповідно до розділу VIII цих *Правил*.

VI. ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- 6.1.** Повторне підключення *Абонента* до *Послуги* після призупинення надання йому *Послуги* чи відключення його з причин, вказаних у п. 5.1, *Підприємство* здійснює тільки після того, як *Абонент* погасив заборгованість за надану *Послугу, Додаткові сервіси*, сплатив вартість повторного підключення до *Телекомунікаційної мережі*, і здійснив оплату у розмірі вартості *Плану Підписки*.
- 6.2.** *Підприємство* гарантує відновлення надання *Послуги* протягом **12 годин** після надходження до *Підприємства* підтвердження здійснених *Абонентом* оплат, вказаних в п. 6.1., і протягом **48 годин** за необхідності повторного підключення *Абонентського відгалуження*.
- 6.3.** З метою визначення обставин прецедентів, зазначених у п. 5.4., 5.5. (ступінь причетності *Абонента*, наявності/відсутності злого наміру в діях *Абонента*, величина заподіяного збитку та інших обставин), *Підприємство* може провести службове розслідування. Рішення про відновлення надання послуги *Абонентам* *Підприємство* приймає тільки за результатами службового розслідування, припинення вказаних дій з боку *Абонента* та наявності підписаного гарантійного листа від *Абонента*.
- 6.4.** *Абонент* може відновити надання *Послуги* (крім випадків призупинення надання *Послуги, передбачених п. 5.4–5.6. цих Правил*), за наявності коштів на своєму *Особовому рахунку*, подавши Заяву на відновлення надання *Послуги до Підприємства* (через Контакт-центри або факсом) з наданням документів згідно з п.9.5 цих *Правил*.
- 6.5.** *Підприємство* має право відновити надання *Послуги Абоненту* самостійно (у випадку призупинення надання *Послуги, передбаченого п. 5.7 цих Правил*), якщо термін призупинення *Послуги* перевищує 3 (три) календарних місяці.

VII. ПРАВИЛА ОБЛІКУ СПОЖИВАННЯ ПОСЛУГИ І ВНЕСЕННЯ ЗМІН НА ОР

- 7.1.** На підставі підписаного *Протоколу замовлених послуг та обладнання*, *Підприємство* забезпечує реєстрацію *Абонента* в *Білінгу*: відкриває *Абонентові* персональний *Особовий рахунок*, номер якого унікальний. Одиницею вартісного обліку спожитої *Послуги* в *Білінгу* є гривня. Облік ведеться з точністю до п'ятого десяткового знака.
- 7.2.** *Білінг* є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих *Абоненту Послуг*. *Абонент* погоджується, що під час вирішення спірних питань дані *Білінгу Підприємства* матимуть перевагу над іншими даними.
- 7.3.** На *ОР Абонента* нараховуються обсяги наданих *Підприємством Послуг і Додаткових сервісів* (як у одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості), а також усі платежі *Абонента*.
- 7.4. *Нарахування коштів на ОР Абонента за надання послуги доступу до телепрограм в цифровому форматі:***
- 7.4.1.** Нарахування коштів відбувається щодобово рівними частинами, у розмірі вартості *Плану Підписки*, що ділиться на кількість днів в обліковому періоді (місяці).
- 7.4.2.** Розмір коштів, які нараховуються на *ОР Абонента* за перший місяць надання *Послуги* (або за місяці, протягом яких надання *Послуги* призупинене), визначається з огляду на вартість *Плану Підписки* на місяць, скорегованої з урахуванням фактичної кількості днів, у які *Абонентові* надавалася *Послуга*.

Так, якщо *Абонент* фактично отримав доступ до *Послуги* з **J-го** числа, то за цей місяць на його *ОР* будуть нараховані кошти **A_М** в розмірі:

$$A_M = (A_T / M) \times (M - (J-1)), \text{ де}$$

A_М – сума коштів за місяць, у якому *Абонент* підключився, які будуть нараховані на його *ОР*;

A_Т – вартість вибраного *Абонентом* *Плану Підписки*;

М – кількість днів у місяці, в якому *Абоненту* надавалася *Послуга*;

J-1 – кількість днів у місяці до активації *Послуги*.

- 7.4.3.** Якщо підключення *Абонента* до *Послуги* відбулося не першого числа місяця, то різниця між розміром передплати *Плану Підписки* і коштами, нарахованими на *ОР* згідно з п.7.4.2. Правил, буде зарахована як майбутній платіж.
- 7.4.4.** Облік споживання *Додаткових сервісів* і ресурсів здійснюється *Білінгом* на підставі даних про виконані наряди і зареєстрованих Заяв *Абонентів*. Обсяги спожитих *Додаткових сервісів* і ресурсів відображаються на *Особових рахунках* *Абонентів* щодобово.
- 7.5. *Нарахування коштів на ОР Абонента за надання послуги доступу до телепрограм в аналоговому форматі:***
- 7.5.1.** Нарахування коштів за надання *Послуги* відбувається 1-го числа місяця у розмірі вартості *Плану Підписки*.
- 7.5.2.** Коли вказані нижче дії:
- підключення до *Послуги*;
 - відключення від *Послуги*;
 - призупинення надання *Послуги*;
 - відновлення надання *Послуги*;
 - перехід на інший *План Підписки*

відбулися не 1-го числа місяця, то нарахування коштів за надання *Послуги* відбувається одноразово в день здійснення зазначених дій з урахуванням фактичної кількості днів, у які *Абоненту* надавалася *Послуга* в поточному місяці.

VIII. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ І ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ

- 8.1.** Оплата за *Послуги*, *Додаткові сервіси*, матеріали і обладнання здійснюється відповідно до *Тарифів*, чинних у розрахунковому періоді. *Абонент* зобов'язаний здійснювати оплату *Плану Підписки*, *Додаткових сервісів* на наступний місяць до **20-го** числа поточного місяця* шляхом оплати через установи банків на розрахунковий рахунок *Підприємства* або через інтерактивні системи електронних платежів, зазначені на сайті www.alfa-media.tv. Усі платежі здійснюються *Абонентами* тільки в гривнях. Платежі, що надійшли до *Підприємства*, вносяться на *ОР Абонента* на підставі платіжних документів, переданих банківськими установами, або електронних повідомлень про здійснення оплат через електронні системи платежів.
- 8.2.** Первинна оплата за *Послугу* й *Додаткові сервіси* здійснюється до підписання *Протоколу замовлених послуг та обладнання* на підставі сплачених клієнтами рахунків.
- 8.3.** *Абонентам – фізичним особам* *Рахунок* на передоплату вартості *Плану Підписки* і *Додаткових сервісів* доставляється у поштову скриньку до **10-го** числа поточного місяця.
- 8.4.** *Абонентам – суб'єктам господарювання* *Рахунок-фактура* на передплату вартості *Плану Підписки* і *Додаткових сервісів* доставляється у поштову скриньку до **17-го числа** поточного місяця.
- 8.5.** Якщо *Рахунок* не був доставлений *Абоненту* в зазначений термін, *Абонент* може отримати повторний *Рахунок* у Контакт-центрі.
- 8.6.** Підтвердити оплату *Рахунка* *Абонент* може через Кол-центр *Підприємства*, Контакт-центри, або надіславши копію сплаченого рахунку факсом чи електронною поштою.
- 8.7.** Платежі за *Послуги* та *Додаткові сервіси* здійснюються:
- 8.7.1.** *Абонентами – фізичними особами* через банківські установи на розрахунковий рахунок, вказаний у платіжному документі.
- 8.7.2.** *Абонентами – суб'єктами господарювання* за безготівковим перерахуванням на поточний рахунок *Підприємства*, не пізніше **10 (десяти)** календарних днів з дати, вказаної у відповідному *Рахунку-фактурі*.
- 8.8.** При первинному підключенні платежі від *Абонентів (фізичних осіб)* за обладнання приймаються через касу установ банків або через електронні платіжні системи, від *Абонентів (суб'єктів господарювання)*

* У зв'язку з тим, що за проходження платежів через каси банківських установ виникають затримки до 10-ти днів в ідентифікації платежів *Абонентів* на *Підприємстві*, *Підприємство* рекомендує *Абонентам* сплачувати рахунки до 20-го числа місяця для того, щоб інформація про платіж була відображена на *Особовому рахунку Абонента* до початку розрахункового періоду (до 1-го числа наступного місяця).

тільки за безготівковим перерахунком – відповідно до виставленого рахунку.

- 8.9.** Якщо *Абонент* бажає придбати обладнання, яке знаходиться у нього у платному користуванні, то йому необхідно сплатити вартість обладнання відповідно до виставленого рахунка.
- 8.10.** Оплачуючи *Послугу* з використанням бланків банківських установ, *Абонент* зобов'язаний вказати в графі «призначення платежу» номер свого *Протоколу замовлених послуг та обладнання* (номер ОР вказано після косяк номеру рахунка), адресу надання *Послуги* і місяць, за який здійснюється оплата.
- 8.11.** *Абонент* зобов'язаний стежити за станом свого ОР і не допускати виникнення від'ємного сальдо, регулярно переглядати вміст своєї поштової скриньки, за умови її наявності, своєчасно сплачувати рахунки, за необхідності підтверджувати оплату рахунка.
- 8.12.** З метою уникнення автоматичного призупинення надання *Послуги*, *Абонент* може скористатись функцією кредитування. Стан свого ОР *Абонент* може контролювати звернувшись до Кол-центру *Підприємства*.
- 8.13.** Перед здійсненням чергової оплати *Послуг*, *Додаткових сервісів* *Абонент* зобов'язаний ознайомитися із умовами надання та вартістю надання *Послуг*, *Додаткових сервісів*. Оплатою *Послуг* (*Додаткових сервісів*) *Абонент* підтверджує, що ознайомився із чинними *Тарифами* на *Послуги* (*Додаткові сервіси*), переліком телепрограм, що входять до певного *Пакету*, *Планами підписки* та надає свою згоду на продовження договірних відносин з *Підприємством* на умовах, які встановлені *Підприємством* та є чинними на момент оплати. При несплаті *Послуг* (*Додаткових сервісів*) нарахування коштів за ці *Послуги* (*Додаткові сервіси*) здійснюється до розірвання договірних відносин згідно цих *Правил*.
- 8.14.** Якщо на момент розірвання договірних відносин на ОР *Абонента* є залишок коштів, то на підставі письмової заяви, засвідченої особистим підписом *Абонента*, такий залишок виплачується *Абоненту* протягом **7 (семи) днів** з моменту письмового підтвердження *Підприємством* факту розірвання договірних відносин.
- 8.15.** Припинення надання *Послуги* та розірвання договірних відносин не звільняють *Абонента* від сплати наданих раніше *Послуг* та *Додаткових сервісів*. *Абонент* зобов'язаний повністю сплатити надані *Послуги* та *Додаткові сервіси* за весь період дії *Протоколу наданих послуг та обладнання*.

IX. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ

- 9.1.** Інформацію про *Послуги* та порядок їх надання, *Додаткові сервіси*, чинні *Тарифи* *Абонент* може отримати на сайті www.alfa-media.tv.
- 9.2.** З питань якості обслуговування, надання інформації та консультацій, адміністративних довідок *Абонент* може звернутися:
- за телефоном до Кол-центру;
 - безпосередньо до Контакт-центрів;
 - поштою (**вул. Данилевського, б. 14, м. Харків, 61058**);
 - факсом (**376-76-72**).
- У випадку звернення до *Підприємства* за телефоном *Абонент* погоджується із тим, що телефонна розмова може буде записана з метою контролю якості обслуговування *Абонента*.
- 9.3.** З питань надання *Додаткових сервісів*, виставлення рахунків і адміністративних довідок *Абонент* може звернутися до *Підприємства* електронною поштою з поштової скриньки, яка зареєстрована в домені **datasvit.net**. Звернення обробляється протягом **2 (двох) днів**, за умови наявності в листі даних для ідентифікації *Абонента*: номер *Протоколу замовлених послуг та обладнання*, прізвище, ім'я та по батькові, адреса надання *Послуги*. *Підприємство* може подовжувати термін обробки звернення (повідомивши про це *Абонента*) залежно від його складності.
- 9.4.** Заяви *Абонента*, пов'язані з відновленням надання *Послуги*, відмовою від користування *Послугою* (у разі розірвання договірних відносин) або замовленням нових *Послуг* (*Додаткових сервісів*), виконуються *Підприємством* тільки за наявності паспорта і абонентського примірника *Протоколу замовлених послуг та обладнання (для фізичних осіб)* та за наявності заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреною печаткою (*для суб'єктів господарювання*).
- 9.5.** Усі звернення *Абонентів*, які передбачають зміни в оплаті *Послуг* або додаткову оплату, згідно з *Тарифами*, *Підприємство* розглядає за наявності письмової заяви, завіреної особистим підписом *Абонента (для фізичних осіб)*, чи заяви на фірмовому бланку компанії, підписаної керівником і завіреної печаткою (*для суб'єктів господарювання*). До таких дій належать:
- відмова від *Послуги*;
 - призупинення надання *Послуги*;
 - відновлення надання *Послуги*;
 - скарги на якість отримання послуги
- 9.6.** Претензії *Абонентів* до *Підприємства* щодо якості наданої *Послуги*, *Додаткових сервісів* і рівня

обслуговування приймаються протягом **2 (двох)** робочих днів з моменту виникнення спірної ситуації. Претензії щодо обсягу наданої *Послуги* і платежів приймаються протягом **30-ти** календарних днів з моменту виникнення спірної ситуації.

9.7. Розгляд звернень *Абонентів* до *Підприємства* здійснюється відповідно до чинного законодавства.

9.8. **Служби Підприємства і графік їх роботи:**

Служби Підприємства	Телефон, факс, e-mail, адреси	Години роботи:
Кол-центр:	Тел.: 766-33-33 (багатоканальний) e-mail: sales@datasvit.net	без вихідних цілодобова підтримка (без обідньої перерви)
Контакт-центри:	вул. Полтавський шлях, б.152 вул. Леніна, б. 40 вул. Героїв Праці, б. 30 вул. Плехановська, б. 126/1	без вихідних з 8:00 до 20:00 (без обідньої перерви)
Абонентська служба:	Факс: 376-76-72 e-mail: info@datasvit.net	без вихідних з 9:00 до 20:00 (без обідньої перерви)

Х. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

10.1. *Підприємство* не несе відповідальності за неотримання *Абонентом Послуг* або їх якість у випадках:

- пошкодження *Абонентського відгалуження* або обладнання (телевізійного приймача, ТВ-тюнера) *Абонента*, а також у випадках шкідливого впливу передавальних (випромінюючих) пристроїв, що використовуються без отримання згоди на їх використання Державної інспекції з електрозв'язку;
- невідповідності технічних характеристик *Абонентського відгалуження* вимогам *Підприємства*, а також у разі, якщо роботи з підключення *Абонентського відгалуження* були виконані *Абонентом* самостійно;
- несанкціонованого втручання *Абонента* або третіх осіб у роботу *Телекомунікаційної мережі*, пошкодження *Телекомунікаційної мережі* третіми особами.

10.2. Відповідальність *Підприємства* за надання *Послуги Абоненту* обмежується точкою підключення *Абонентського відгалуження* до *Телекомунікаційної мережі*. Усі інші пристрої (*Абонентське відгалуження*, телевізійний приймач, ТВ-тюнер) не входять до сфери відповідальності *Підприємства*, за винятком гарантійних зобов'язань на обладнання, продане чи надане в користування *Підприємством*.

10.3. **При наданні Послуги телебачення доступу до телепрограм:**

10.3.1. *Абонент* зобов'язується не допускати до перегляду еротичних телепрограм осіб, що не досягли повноліття, у тому числі використовуючи технічну можливість ТВ-тюнера: встановлення «Батьківського замка». *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки у випадку доступу до перегляду таких телепрограм неповнолітніми особами.

10.3.2. Захист від несанкціонованого доступу інших осіб до *Картки авторизації Абонента Підприємством* не гарантується і забезпечується *Абонентом* самостійно. *Підприємство* не несе жодної відповідальності і не відшкодовує фінансових збитків *Абоненту*, які він може понести у разі несанкціонованого використання *Картки авторизації* іншими особами.

10.3.3. *Підприємство* не несе відповідальності перед *Абонентом*, якщо відсутність (або погана якість) доступу до *Послуги* є результатом порушення з боку *Абонента* правил користування ТВ-тюнером або *Карткою авторизації*.

10.3.4. *Підприємство* не несе відповідальності за якість *Послуги* і перерву в її наданні в таких випадках:

- Перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які *Підприємство* не має змоги впливати.
- Нестабільне електропостачання в місці розташування обладнання *Телекомунікаційної мережі*.
- Інші аварійні і непередбачені ситуації.

10.3.5. *Підприємство* не несе відповідальності за будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.

- 10.3.6.** Підприємство не несе відповідальності за зміст інформації, що передається за допомогою Телекомунікаційної мережі.
- 10.4.** Підприємство не здійснює заземлення будь-якого обладнання Абонента (телевізійного приймача, ТВ-тюнера тощо).
- 10.5.** Підприємство звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент підписання *Протоколу замовлених послуг та обладнання*, а саме: у випадках несанкціонованого втручання Абонента або будь-яких третіх осіб в роботу Телекомунікаційної мережі, війни, воєнних дій, стихійних лих, аварій, катастроф, саботажу, громадських заворушень, диверсій, рішень органів державної влади, управління та/або місцевого самоврядування, зміни кон'юнктури ринків, припинення мовлення каналу, скасування ліцензії на мовлення, скасування ліцензії провайдера програмної послуги уповноваженими на це державними органами; у разі неможливості надання *Послуг та Додаткових сервісів* за відсутності технічних можливостей та/або з інших поважних причин, зміни напрямів діяльності Підприємства тощо.

XI. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 11.1.** Ці *Правила* регулюють взаємовідносини між Абонентом (Клієнтом) та Підприємством у процесі підключення до *Послуг* (відновлення надання *Послуги*, відключення, призупинення *Послуги*), надання та отримання обраних Абонентом *Послуг та Додаткових сервісів*, визначають процедуру розірвання договірних відносин. Абонент, підписавши *Протокол замовлених послуг та обладнання*, засвідчує свою згоду виконувати зобов'язання та процедури, передбачені цими Правилами та отримувати *Послуги та Додаткові сервіси* на умовах цих *Правил*, засвідчує свою згоду на можливу зміну Підприємством під час дії договірних відносин *Тарифів на Послуги (Додаткові сервіси)*, переліку телепрограм, що входять до певного Пакету.
- 11.2.** Підприємство має право вносити зміни (доповнення) до цих *Правил, Тарифів* (збільшувати або зменшувати вартість *Послуги, Додаткових сервісів*), запроваджувати, змінювати, скасовувати *Плани Підписки*, запроваджувати тимчасові, акційні *Плани Підписки*, які поширюються на певну територію та/або певну категорію Абонентів.
- 11.3.** Про дії Підприємства Абоненти інформуються за **7 днів** до моменту запровадження цих дій шляхом оприлюднення інформації про ці дії на web-сайті: www.alfa-media.tv. Додатково Підприємство може проінформувати Абонента будь-яким із зазначених нижче способом: розсиланням відповідного повідомлення, розміщеного на лицьовому або зворотному боці *Рахунка*, розміщення інформації в Контакт-центрах Підприємства або в друкованих засобах масової інформації. Абонент підтверджує свою згоду із діями Підприємства шляхом оплати *Рахунка* із повідомленням. Неоплачений *Рахунок* з повідомленням надає право Підприємству припинити надання *Послуги* та розірвати договірні відносини. Під діями Підприємства у цих *Правилах* розуміються зміни, доповнення, запровадження, скасування та інші дії, зазначені у цих *Правилах*, а також реалізація Підприємством своїх прав, передбачених п. 4.7.6., 4.7.7., 11.2. цих *Правил* та в інших випадках. У випадку незгоди Абонента із діями Підприємства, Абонент повинен одразу письмово повідомити Підприємство про розірвання договірних відносин, але не пізніше ніж за **3 дні** до моменту запровадження Підприємством цих дій.
- 11.4.** Абонент або Підприємство мають право у будь-який час, якщо інше не зазначено в договорі, на власний розсуд в односторонньому порядку розірвати договір, укладений у формі єдиного документа або шляхом підписання Абонентом *Протоколу замовлених послуг та обладнання*, за умови повідомлення один одного не пізніше, ніж за **один місяць** до дати розірвання.
- 11.5.** Підприємство має право повідомити Абонента про припинення надання *Послуги* та/або розірвання договору будь-яким із способів, зазначених у п. 11.3. цих *Правил*. У випадку порушення Абонентом договірних відносин з Підприємством (у тому числі цих *Правил*), чинного законодавства в галузі телекомунікацій припинення надання *Послуги (Додаткового сервісу)* здійснюється без попереднього повідомлення Абонента про припинення надання *Послуги (Додаткового сервісу)*.
- 11.6.** Абонент повідомляє Підприємство про розірвання договірних відносин шляхом письмового звернення до Підприємства. Абонент особисто подає заяву в один з Контакт-центрів компанії, а при необхідності відключення Абонентського відгалуження співробітнику компанії, що здійснює таке відключення. Заява суб'єкта господарювання повинна бути підписана керівником та завірена круглою печаткою.
- 11.7.** Абонент зобов'язаний регулярно перевіряти свою поштову скриньку в домені **datasvit.net** або іншу, заявлену Підприємству як контактну.
- 11.8.** Клієнт повинен ознайомитися з цими *Правилами* до підписання *Протоколу замовлених послуг та обладнання*. Текст *Правил* Клієнт може отримати у будь-якому Контакт-центрі, а також ознайомитися з його змістом на сайті www.alfa-media.tv. У разі необхідності роз'яснення положень цих *Правил*, умов та правил користування *Послугами, Додатковими сервісами* та обладнанням Клієнт, до підписання *Протоколу замовлених послуг та обладнання*, має звернутися за роз'ясненнями до Контакт-центрів Підприємства.