

## **ПРАВИЛА НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ БАГАТОКАНАЛЬНОЇ ТЕЛЕМЕРЕЖІ**

Правила надання доступу до послуг багатоканальної телемережі (далі – Правила) розроблені згідно із Законами України «Про медіа», «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295, іншими нормативними актами, які визначають порядок надання та отримання комунікаційних послуг та регулюють відносини між провайдером аудіовізуальної послуги й абонентом щодо надання та отримання комунікаційних послуг, визначають їх права, обов'язки і відповідальність.

### **ТЕРМІНИ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ**

**АБОНЕНТ** – споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги згідно з умовами Договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної телемережі.

**АБОНЕНТСЬКЕ ВІДГАЛУЖЕННЯ** – ділянка кабельної мережі, яка обмежена обладнанням абонента (телевізійним приймачем, ПК), з одного боку, та точкою підключення до будинкової розподільчої мережі, з іншого. Абонентське відгалуження є власністю абонента.

**АБОНЕНТСЬКА ПЛАТА** – фіксований платіж, який встановлює підприємство для абонента за доступ на постійній основі до багатоканальної телемережі незалежно від факту отримання послуг.

**БУДИНКОВА РОЗПОДІЛЬЧА МЕРЕЖА (БРМ)** – ділянка багатоканальної телемережі, яка збудована підприємством за власний рахунок в будинках та спорудах комунальної власності, відомчих будинках та спорудах, в будинках житлово-будівельних кооперативів (ЖБК), в будинках об'єднань співвласників багатопверхових будинків (ОСББ), в будинках та спорудах інших форм власності. БРМ є власністю підприємства.

**ДЕКОДУЮЧЕ ОБЛАДНАННЯ** – пристрій, що розшифровує (декодує) та відновлює сигнал, який встановлюється у місці надання послуг із доступу до багатоканальної телемережі.

**ДОГОВІР** – усна чи письмова угода між Абонентом і Підприємством про якість, строки, ціну та інші умови, за якими забезпечується доступ до послуг багатоканальної телемережі, замовлених абонентом. Умови договору можуть встановлюватися у формулярах або інших стандартних формах.

**ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ** – послуги, які можуть надаватися Абонентові окремо від доступу до послуг багатоканальної телемережі. До них належать такі послуги та роботи, як повторне підключення до багатоканальної телемережі, переключення абонентського відгалуження з одного пакету телеканалів на інший, заміна або переробка абонентського відгалуження, встановлення декодуючого обладнання, ремонт та настройка телеприймачів, роботи пов'язані з наданням доступу до мережі інтернет тощо. Додаткові послуги сплачуються окремо від абонентської плати по діючим тарифам підприємства.

**ЗГОДА АБОНЕНТА** – волевиявлення, виражене споживачем у будь-який спосіб, у тому числі вчиненням ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

**ЗАКОДОВАНИЙ ТЕЛЕКАНАЛ** – телеканал, який внаслідок використання кодувальних пристроїв та/або програмного забезпечення надходить до абонента в закодованому вигляді, для перегляду якого необхідне декодуюче обладнання.

**МІСЦЕ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ З ДОСТУПУ ДО БАГАТОКАНАЛЬНОЇ ТЕЛЕМЕРЕЖІ** – конкретно визначена абонентом адреса, за якою він бажає отримувати доступ до послуг багатоканальної телемережі. Місце отримання доступу до послуг багатоканальної телемережі власноручно визначається абонентом та вказується в заяві або в договорі.

**СИСТЕМА КОДОВАНОГО КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕБАЧЕННЯ** – програмно-апаратний комплекс для передачі телевізійних каналів в закодованому вигляді в багатоканальній телемережі.

**ТАРИФИ** – грошове відображення вартості послуг, що надаються підприємством;

**БАГАТОКАНАЛЬНА ТЕЛЕМЕРЕЖА** (ефірна або кабельна) – телекомунікаційна мережа загального користування, призначена для передавання телерадіопрограм, а також надання інших телекомунікаційних і мультимедійних послуг, здатна забезпечити одночасну трансляцію більше, ніж однієї телерадіопрограми, і може інтегруватися з іншими телекомунікаційними мережами загального користування;

**ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ** – комплекс робіт і організаційних заходів, які на постійній основі проводить підприємство для забезпечення робочого стану багатоканальної телемережі.

**ПАКЕТ ТЕЛЕКАНАЛІВ** – сукупність телевізійних каналів, кількість і перелік яких визначається Підприємством та які розповсюджуються в багатоканальній телемережі як єдине ціле.

**ПІДПРИЄМСТВО (ТОВ СМП «ТЕВІАНТ»)** – провайдер аудіовізуальної послуги, суб'єкт господарювання, який на підставі рішення Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення на договірних засадах надає абонентам можливість перегляду пакетів програм, використовуючи для передавання цих програм ресурси багатоканальних телемереж.

**ПОСЛУГИ З ДОСТУПУ ДО БАГАТОКАНАЛЬНОЇ ТЕЛЕМЕРЕЖІ** – результат діяльності підприємства, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій, завдяки яким споживач має можливість дивитися телевізійні канали в не закодованому та в закодованому вигляді, користуватися можливостями глобальних мереж передачі даних та інше.

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ З ДОСТУПУ ДО БАГАТОКАНАЛЬНОЇ ТЕЛЕМЕРЕЖІ ПІДПРИЄМСТВА (ПРАВИЛА)** – положення, що визначає порядок та умови надання послуг.

**ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ** – тимчасове припинення надання телекомунікаційних послуг на період до усунення причин, що призвели до призупинення.

**ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ** – відключення абонентського відгалуження від БРМ, в тому числі у випадках розірвання чи припинення дії договору про надання доступу до телекомунікаційних послуг у порядку, визначеному законодавством України та Правилами надання доступу до послуг багатоканальної телемережі провайдера, затвердженими підприємством.

**УНІВЕРСАЛЬНА ПРОГРАМНА ПОСЛУГА** – обов'язкове забезпечення абонентам можливості перегляду пакету програм у складі програм телерадіоорганізацій, які відповідно до ліцензій здійснюють наземне ефірне мовлення на території розташування відповідної багатоканальної телемережі, за винятком випадків застосування абонентами індивідуальних приймальних приладів або систем.

### **1.ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

**1.1.** Підприємство надає послуги з доступу до багатоканальної телемережі тільки абонентам з якими встановлені договірні відносини.

**1.2.** Абоненту надається можливість переглядати телевізійні канали, які розповсюджуються за допомогою багатоканальної телемережі.

**1.3.** Перелік телеканалів, що розповсюджуються в багатоканальній телемережі, визначається підприємством в сформованому пакеті.

**1.4.** Кількість пакетів і кількість телеканалів в них визначається підприємством, за виключенням універсальної програмної послуги, яка формується Національною Радою України з питань телебачення і радіомовлення.

**1.5.** Підприємство не формує для кожного абонента індивідуальний пакет телеканалів в аналоговому форматі.

**1.6.** Підприємство надає абонентам можливість перегляду тільки тих телеканалів, власники яких гарантують підприємству виконання Закону України «Про авторські та суміжні права» та інших нормативних актів.

**1.7.** Підписавши Договір, Абонент свідомо та беззастережно погоджується з тим, що є він (вона) кінцевим споживачем та при отриманні послуги доступу з доступу до багатоканальної телемережі не має права демонстрування, ретрансляції прийнятих каналів і телевізійних програм за межами місця надання послуги та/або неправомірно здійснювати запис будь-якої програми мовлення або будь-якої її складової частини на будь-які носії, неправомірно здійснювати їх відтворення та/або публічний показ, а також використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання телекомунікаційних послуг третім особам за іншою адресою, ніж та, що зазначена у Протоколі/Договорі. У випадку вчинення таких дій Підприємство має право розірвати договірні відносини з Абонентом в односторонньому порядку без повідомлення останнього. Будь-які збитки, прямо чи опосередковано завдані Підприємству та/або третім особам діями Абонента, що полягають у неправомірному копіюванні, відтворенні чи публічному показі телевізійних програм та їх складових частин (в тому числі у зв'язку із порушенням норм Закону

України «Про авторське право і суміжні права»), покладаються на Абонента і стягуються з останнього в повному обсязі.

## **2. ТЕХНІЧНІ УМОВИ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**2.1.** Для надання послуг з доступу до багатоканальній телемережі необхідне виконання наступних технічних умов:

**2.1.1.** Послуги надаються в межах зони покриття телекомунікаційної мережі підприємства.

**2.1.2.** Місце надання послуг повинне знаходитись на відстані не більше 15 (п'ятнадцяти) метрів від точки підключення до будинкової розподільчої мережі підприємства.

**2.1.3.** Телевізійний приймач абонента повинен забезпечувати якісний прийом телевізійних каналів із замовленого абонентом пакету телеканалів.

**2.2.** Для підключення Абонента Підприємством здійснюється обстеження за бажаним місцем надання Послуги для попередньої оцінки необхідних робіт і матеріалів та складання калькуляції їх вартості

**2.3.** За наявності технічних умов для підключення та надання послуг, Підприємство узгоджує з Абонентом дату і час підключення, надає відповідні рахунки на оплату вартості послуг з підключення, Абонентської плати згідно з чинними Тарифами та декодуючого обладнання, якщо обладнання купується.

## **3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**3.1.** Особа, яка бажає отримувати послуги, особисто подає письмову заяву на підключення абонентського відгалуження до багатоканальній телемережі в абонентський відділ підприємства. В заяві особа вказує місце надання послуги, попередньо обраний ним пакет та наступні реквізити:

**3.1.1.** для фізичних осіб: прізвище, ім'я, по-батькові, паспортні дані, номер домашнього або контактного телефону;

**3.1.2.** для юридичних осіб: свідоцтво про державну реєстрацію, банківські реквізити, довідка про внесення до ЄДРПОУ, індивідуальний податковий номер, номер свідоцтва платника ПДВ, п.і.б. контактної особи, номер контактного телефону, замовлений пакет телеканалів.

**3.2.** Якщо для дотримання технічних умов, для надання доступу до послуг, необхідно надати додаткові послуги, то такі послуги надаються за згодою особи яка подала письмову заяву. Роботи, пов'язані з дотриманням технічних умов є додатковою послугою і сплачуються особою окремо від абонентної плати відповідно до тарифів підприємства дійсних на момент виконання таких робіт.

**3.3.** У випадку, якщо технічні умови надання послуги виконані не в повному об'ємі (абонентське відгалуження не відповідає технічним умовам), але особа бажає встановити договірні відносини, абонентське відгалуження підключається до багатоканальній телемережі, в акті обстеження вказується які пункти технічних умов не виконані на момент підключення, особа дає письмові гарантії підприємству що не буде мати претензій до підприємства з приводу якості наданих послуг.

**3.4.** Якщо технічні умови, передбачені даними правилами, надають можливість підприємству організувати надання абоненту послуг, між абонентом та підприємством встановлюються договірні відносини.

**3.5.** Для надання доступу до замовлених послуг, підприємство забезпечує виконання комплексу робіт з підключення абонентського відгалуження до багатоканальній телемережі.

**3.6.** Для виконання робіт, пов'язаних з наданням послуг з доступу до багатоканальній телемережі, підприємство має право залучати третіх осіб (юридичних або фізичних) на підставі відповідних угод, та надавати їм необхідну для виконання таких робіт інформацію.

## **4. ПРАВИЛА НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ**

**4.1.** Надання замовлених послуг в повному об'ємі гарантується абонентові в разі відсутності заборгованості абонента перед підприємством.

**4.2.** Абонент за своїм бажанням, може мати декілька місць отримання послуги та декілька абонентських відгалужувачів, на кожний з яких встановлюються окремі договірні відносини.

**4.3.** Підприємство має право, і Абонент з цим погоджується:

**4.3.1.** Змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм а також кількість Пакетів телепрограм

**4.3.2.** Змінювати план частотного розміщення телепрограм у мережі,

**4.4.** Абонент інформується про внесення змін в дані «Правила», в тарифи підприємства, про зміну переліку телеканалів в пакетах, про зміну характеристик програмної послуги, про зміну плану частотного розміщення телеканалів в телекомунікаційній мережі та інші зміни у будь-який із наступних способів:

- розміщення відповідної інформації в абонентському відділі підприємства в куточку споживача;
- розміщення відповідної інформації на телеканалі;
- розміщення відповідної інформації на сайті Підприємства **www.teviant.com.ua**

**4.5.** Абонент вважається проінформованим про внесення змін з моменту розміщення підприємством повідомлення шляхом передбаченим п.4.4. даних правил.

**4.6.** Подальше користування послугами Підприємства та оплата Абонентом абонентської плати за Послуги, після інформування змін до даних «Правил», тарифів підприємства, змін переліку телеканалів в пакетах, змін характеристик програмної послуги, змін плану частотного розміщення телеканалів в телекомунікаційній мережі та інші зміни є фактичним підтвердженням та прийняттям Абонентом відповідних змін.

**4.7.** За письмовою заявою абонента, в разі його переїзду на нове місце проживання у межах зони покриття багатоканальної телемережі, підприємством проводиться відключення абонентського відгалуження від багатоканальної телемережі за старою адресою. За новою заявою абонента до абонентського відділу, підприємство проводить нове підключення абонентського відгалуження до багатоканальної телемережі за новою адресою вказаною абонентом в заяві з дотриманням вимог розділу 2 даних правил.

**4.8.** Підприємство має право змінювати перелік телеканалів в пакетах, за виключенням складу універсальної програмної послуги, змінювати частотний план розміщення телеканалів в багатоканальній телемережі.

**4.9.** Перед черговою оплатою Послуг, Додаткових послуг та Пакетів Абонент зобов'язаний ознайомитися з умовами їх надання і вартістю. Фактом оплати Послуг (Додаткових послуг та пакетів) Абонент підтверджує, що ознайомився з чинними Тарифами, переліком телепрограм, що входять до певного Пакета, і дає свою згоду на подальше підтримання договірних відносин із Підприємством та отримання Послуг на умовах, встановлених Підприємством і які є чинними на момент оплати. Якщо Абонент не оплачує Послуги (Додаткові послуги та пакети) Підприємство й далі нараховує плату за них – до моменту припинення дії Договору (Додаткових послуг та пакетів) у випадках, передбачених цими Правилами

**4.10.** Всі роботи в приміщенні абонента виконуються по окремій заявці за рахунок абонента відповідно до діючих тарифів підприємства на момент виконання таких робіт.

**4.11.** Абонент не має права, якщо це не передбачено окремим договором з Підприємством Використовувати на комерційній основі кінцеве обладнання та/або Абонентське відгалуження для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

## **5. ОПЛАТА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

**5.1.** Послуги, які надаються, сплачуються за тарифами, затвердженими Підприємством, згідно законодавства України.

**5.2.** Абонентська плата встановлюється на підставі діючих тарифів і може бути змінена підприємством у зв'язку зі змінами рішень органів державної влади, іншими об'єктивними причинами.

**5.3.** Якщо абонент не згоден із новими тарифами та не сплачує абонентську плату за новими тарифами, підприємство має право припинити дію договору в односторонньому порядку.

**5.4.** Нарахування абонентської плати здійснюється з дати початку надання послуг Підприємством.

**5.5.** Розрахунки за послуги проводяться абонентом за кожний місяць, але не пізніше 20-ого числа поточного місяця. Абонент може здійснювати попередню оплату. В цьому випадку підвищення тарифу абонентської плати, яке може відбутись протягом сплаченого наперед періоду, не розповсюджується на абонента, який сплатив за ці послуги до підвищення тарифів.

**5.6.** Повторне підключення здійснюється за рахунок абонента.

**5.7.** Всі додаткові послуги виконуються за окремою заявкою та за рахунок абонента, відповідно до тарифів, які діяли на підприємстві на момент отримання заявки.

**5.8.** Припинення надання послуг та розірвання договірних відносин не звільняє абонента від сплати за вже отримані послуги та додаткові послуги, які абонент зобов'язаний повністю сплатити за весь період користування послугами.

**5.9.** Припинення надання послуг та розірвання договірних відносин не звільняє абонента від сплати за вже отримані послуги та додаткові послуги.

**5.10.** Кошти, що надійшли від абонента, зараховуються на рахунок для покриття несплачених рахунків абонента і тільки після цього на оплату подальших послуг.

**5.11.** Якщо на момент розірвання договірних відносин у 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.

## **6. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ АБОНЕНТІВ**

6.1. Абонент має право звертатись до підприємства із скаргами та пропозиціями щодо якості наданих послуг.

6.2. Абонент має можливість:

- звертатись в диспетчерську службу підприємства по телефону,
- звертатись в абонентський відділ підприємства в години прийому абонентів,
- надсилати скарги та пропозиції користуючись поштовими відправленнями в письмовій формі.

6.3. Прийом абонентів в абонентському відділі підприємства проводиться в дні та години відповідно до затвердженого графіку.

6.4. Звернення від абонентів відносно якості наданих послуг та технічних питань приймаються працівниками диспетчерської служби (call –центру) по телефону відповідно до затвердженого графіка роботи диспетчерської служби (call –центру).

6.5. Враховуючи, що замовлені послуги надаються у вказаному абонентом місці (квартира, офіс) і з кожним абонентом окремо встановлюються договірні відносини, то колективні заяви (від будинку) відносно обсягів наданих послуг розглядаються підприємством як особисті заяви від абонентів, які підписали колективну заяву.

6.6. У випадку звернення до підприємства за допомогою телефону абонент погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування абонента.

## **7. ПОРЯДОК ПРИПИНЕННЯ ТА ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**7.1.** Підприємство може тимчасово припинити надання послуг з власної ініціативи в разі:

**7.1.1.** наявності заборгованості з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;

**7.1.2.** виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг;

**7.1.3.** виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

**7.1.4.** виявлення несанкціонованого втручання споживача в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж або технічних засобів телекомунікацій підприємства;

**7.2.** тимчасове припинення надання послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений договором та законодавством.

**7.3.** після погашення споживачем заборгованості з оплати послуг, надання яких тимчасово припинено, підприємство протягом строку передбаченого законодавством України, відновлює надання послуг.

**7.4.** для прискорення відновлення надання послуг абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

**7.5.** за час, протягом якого послуги не надавалися з вини абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором.

**7.6.** припинення надання послуг (послуги) може здійснюватися підприємством у разі припинення відповідно до законодавства дії договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених абонентом:

**7.6.1** за письмовою заявою абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання оператором заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві;

**7.6.2.** за ініціативою підприємства у разі:

**7.6.3.** непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні підприємства;

**7.6.4.** зафіксованого факту порушення умов встановлених законодавством України, договором та/або правилами;

**7.6.5.** демонстрування, ретрансляція абонентом прийнятих телевізійних каналів за межами місця надання послуги;

**7.6.6.** припинення діяльності з надання послуг з попередженням споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

**7.7.** Відключення абонентського відгалуження від багатоканальної мережі підприємства відбувається у випадках зазначених у п. 7.6. цих правил та у випадку, якщо абонентом несплачені рахунки за два місяці

**7.8.** У разі припинення надання послуг із застосуванням кінцевого обладнання, наданого в користування споживачеві підприємством на час дії договору, абонент зобов'язаний повернути таке обладнання протягом семи днів з дня припинення надання послуг.

## **8. ВІДНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**8.1.** Відновлення надання послуг з доступу після відключення абонентського відгалуження за несплату абонентом наданих йому послуг, здійснюється після сплати абонентом заборгованості по абонплаті. Після сплати, підприємство відновлює надання доступу до послуг протягом трьох робочих днів. Комплекс робіт, пов'язаний з підключенням абонентського відгалуження після його відключення за несплату є додатковою послугою та сплачується абонентом окремо від абонентної плати відповідно до тарифів діючих на момент повторного підключення.

**8.2.** Відновлення надання послуг з доступу після відключення абонентського відгалуження з інших причин (п.7.1.1., 7.1.2.), проводиться тільки за рішенням керівництва підприємства.

## **9. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ПІДПРИЄМСТВА**

### **9.1. ПІДПРИЄМСТВО МАЄ ПРАВО:**

**9.1.1.** Припинити договірні відносини, у разі невиконання абонентом своїх обов'язків та, передбачених законодавством України, договором та/або правилами.

**9.1.2.** Вимагати від абонента своєчасної оплати за надані послуги.

**9.1.3.** Відключити абонентське відгалуження від багатоканальної телемережі, у разі невиконання абонентом своїх обов'язків, передбачених законодавством України, договором та/або правилами.

**9.1.4.** Змінювати тарифи (у тому числі розмір абонентної плати), порядок оплати і форми розрахунків за послуги, з попередженням про це абонента шляхом вказаним в п. 4.4. даних правил.

**9.1.5.** Змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного Пакета телепрограм, а також кількість Пакетів телепрограм, з урахуванням вимог даних Правил та чинного законодавства.

**9.1.6.** Змінювати перелік додаткових послуг.

**9.1.7.** Вносити зміни та доповнення до "Правил надання доступу до послуг багатоканальної телемережі підприємства.

**9.1.8.** Залучати для здійснення своїх обов'язків третіх осіб на підставі відповідних угод.

**9.1.9.** У разі не сплати абонентом виставлених рахунків, звертатись з позовом до суду згідно з чинним законодавством України.

**9.1.10.** У разі самостійного підключення абонента до будинкової розподільчої мережі, абонент повинен сплатити на користь підприємства штрафні санкції у розмірі 300, 00 гривень. Підприємство залишає за собою право звернутися до суду з позовом про відшкодування спричинених збитків згідно з чинним законодавством України.

**9.1.11.** Відключити кінцеве обладнання, на підставі рішення суду, якщо воно використовується абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;

**9.1.12.** Вести облік наданих послуг, контролювати своєчасність та повноту платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку наданих послуг.

**9.1.13.** Змінювати план частотного розміщення телепрограм в телекомунікаційній мережі.

**9.1.14.** Запроваджувати сучасні стандарти (технології), у тому числі технології передавання даних (цифрових потоків), що використовуються для передавання аудіо- та відеопотоків

**9.2. ПІДПРИЄМСТВО ЗОБОВ'ЯЗАНЕ:**

**9.2.1.** Здійснювати діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до чинного законодавства України.

**9.2.2.** За заявою абонента та за його рахунок, після перевірки відповідності технічних умов місця надання послуг, підписання акту обстеження і маршрутного листа, підключити абонентське відгалуження до багатоканальної телемережі.

**9.2.3.** Забезпечувати підтримку робочого стану всіх елементів багатоканальної телемережі, організувати її технічне обслуговування.

**9.2.4.** Приймати заяви від абонента на усунення пошкоджень багатоканальної телемережі із зазначенням конкретної адреси та усувати пошкодження багатоканальної телемережі протягом трьох робочих днів з моменту реєстрації заяви (якщо такі пошкодження не потребують більш тривалого терміну їх усунення).

**9.2.5** Інформувати абонента про внесення змін в дані «Правила», в тарифи, порядок оплати і форми розрахунків за послуги підприємства, про зміну переліку телеканалів в пакетах, про зміну плану частотного розміщення телеканалів в телекомунікаційній мережі та інші зміни в порядку передбаченими даними «Правилами».

**9.2.6.** За заявою абонента, у погоджений з ним термін, надавати додаткові послуги за окрему плату відповідно до діючих тарифів, затверджених підприємством.

**9.2.7.** Абонент зобов'язує Підприємство, а Підприємство покладає на себе обов'язок вести облік наданих Послуг та контролювати своєчасність та повноту платежів за їх споживання. Вищезазначений облік здійснюється автоматизованою системою обліку наданих послуг.

## **10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА**

### **10.1. АБОНЕНТ МАЄ ПРАВО:**

**10.1.1.** Замовити додатково або змінити відповідно до своїх інтересів вид послуг, звернувшись до підприємства з письмовою заявою.

**10.1.2.** Ознайомлюватися з поточним станом своїх фінансових розрахунків із підприємством.

**10.1.3.** Звертатися до підприємства із скаргами та пропозиціями щодо поліпшення якості наданих послуг.

**10.1.4.** У разі невиконання підприємством своїх обов'язків, передбачених цими правилами, розірвати договірні відносини.

**10.1.5.** Отримувати безоплатну консультаційну допомогу підприємства з питань замовлення та отримання послуг (у тому числі додаткових послуг), що ним надаються;

**10.1.6.** Подавати письмову заяву на відключення свого абонентського відгалуження від телекомунікаційної мережі.

**10.1.7.** Абонент має право розірвати Договір в односторонньому порядку, в тому числі – через неприйняття змін до Договору, змін до даних «Правил», тарифів підприємства, змін переліку телеканалів в пакетах, змін характеристик програмної послуги, змін плану частотного розміщення телеканалів в телекомунікаційній мережі та інші зміни шляхом повідомлення про це Підприємства в письмовому вигляді не пізніше, ніж за 7 (сім) днів до дня припинення Договору.

### **10.2. АБОНЕНТ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ:**

**10.2.1.** Своєчасно та в повному обсязі сплачувати підприємству абонентну плату та плату за додаткові послуги.

**10.2.2.** Надавати на вимогу уповноважених представників підприємства відповідні розрахункові документи, що підтверджують сплату абонентом наданих послуг.

**10.2.3.** Зберігати всі розрахункові документи протягом 3 (трьох) років з моменту здійснення відповідної оплати.

**10.2.4.** Забезпечити уповноваженим представникам підприємства вільний доступ до будинкової розподільчої мережі та абонентського відгалуження для їх обстеження, ремонту і технічного обслуговування після пред'явлення представником підприємства відповідного посвідчення.

**10.2.5.** Надавати представникам підприємства можливість здійснювати підключення (відключення) абонентського відгалуження до (від) будинкової розподільчої мережі.

**10.2.6.** Не втручатися до будь-якого обладнання телекомунікаційної мережі, БРМ та підключених абонентських відгалужень. Не підключати до багатоканальної телемережі, будинкової розподільчої мережі та підключених абонентських відгалужень будь-які пристрої, додаткові абонентські відгалужувачі. При виявленні фактів такого підключення терміново повідомляти про це підприємство.

**10.2.7.** Утримувати абонентське відгалуження і кінцеве обладнання у справному стані, а також забезпечувати зберігання обладнання підприємства, розташованого у приміщеннях абонента;

**10.2.8.** Сплачувати повну вартість обладнання і матеріалів, пошкоджених або втрачених з вини абонента відповідно з кошторисом підприємства на виконані роботи.

**10.2.9.** Ознайомитися та виконувати вимоги, передбачені даними правилами.

**10.2.10.** Терміново повідомляти підприємство за телефонами (0312) 654915, 0503723030 та правоохоронні органи про випадки пошкоджень або розкрадання обладнання багатоканальної телемережі.

**10.2.11.** Терміново повідомляти підприємство про погіршення якості отримуваних послуг за телефонами (0312) 654915, 0503723030.

**10.2.12.** Не допускати використання його кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

**10.2.13.** Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;

**10.3.** Абонент погоджується з тим, що надана ним інформація щодо Абонента, телекомунікаційних послуг, які він отримує, інша інформація, необхідна для якісного обслуговування, може бути використана Підприємством, у тому числі шляхом передачі інформації третім особам, для:

- ведення цими особами обліку Абонентів, послуг та додаткових послуг, наданих Абоненту, розрахунків з Абонентом;
- здійснення цими особами розсилання Абонентам рахунків, 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;
- ведення цими особами претензійно-позовної роботи з Абонентами.

## **11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

**11.1.** У разі втручання абонента до будь-якого обладнання багатоканальної телемережі абонент відшкодовує підприємству вартість пошкодженого обладнання та ремонтних робіт у повному обсязі в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

**11.2.** Відповідальність підприємства за надання абоненту послуг з доступу до багатоканальної телемережі обмежується точкою підключення абонентського відгалуження до будинкової розподільчої мережі. Все інше обладнання (абонентське відгалуження, телевізійний приймач, і т. д.) не відноситься до зони відповідальності підприємства.

**11.3.** Припинення підприємством надання послуг з доступу не звільняє абонента від сплати за фактично надані послуги і відшкодування збитків в разі їх спричинення з вини абонента;

**11.4.** У разі інших порушень винна сторона несе відповідальність згідно з чинним законодавством України.

**11.5.** Підприємство не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається його мережами;
- за пошкодження абонентського відгалуження чи приймального пристрою абонента;



- за неякісну трансляцію, перешкод під час прийому телевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку;
- за нестабільне електропостачання;
- за неякісне надання послуг з доступу, у випадку невідповідності характеристик абонентського відгалуження технічним умовам для надання послуг;
- за зміст програм телеканалів та режим мовлення телерадіоорганізацій, які розповсюджуються в багатоканальній телемережі підприємства;
- за перегляд еротичних телепрограм неповнолітніми особами; втручання абонента, або третіх осіб в роботу елементів телекомунікаційної мережі;
- інші обставини, на які підприємство не має можливості впливати.

## **12. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

**12.1.** Підприємство звільняється від повного або часткового виконання своїх обов'язків у разі виникнення обставин непереборної сили, передбачити які неможливо на момент встановлення договірних відносин, а саме: війна, воєнні дії, стихійні лиха, аварії, катастрофи, саботаж, громадські заворушення, диверсія, тощо.

## **13. ТЕХНІКА БЕЗПЕКИ**

**13.1.** Всі роботи пов'язані з наданням послуг з доступу, проводяться тільки представниками Підприємства, які пройшли інструктаж з техніки безпеки.

**13.2.** Самовільне втручання абонента або третіх осіб до елементів будинкової розподільчої мережі, може призвести до завдання шкоди здоров'ю.