

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом № 56-К від 26 лютого 2008р. із змінами, внесеними наказами №125-К від 14 жовтня 2008р., №13/3 від 30 квітня 2009р., № 62 від 22 березня 2011 р., № 52 від 28 квітня 2012 р., № 57 від 01 листопада 2012 р., № 79 від 27 липня 2016 р., № 9 від 02 грудня 2019 р.

Директор Товариства з обмеженою відповідальністю «ВІЖН ТБ»



Міщенко С.О.

НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПРОГРАМНИХ ПОСЛУГ СУПУТНИКОВОГО ЦИФРОВОГО ТЕЛЕБАЧЕННЯ ДЛЯ АБОНЕНТІВ – ФІЗИЧНИХ ОСІБ

Ці Правила надання та отримання програмних послуг супутникового цифрового телебачення для абонентів – фізичних осіб (надалі – «Правила») визначають порядок надання програмних послуг цифрового супутникового телебачення провайдером програмної послуги - Товариством з обмеженою відповідальністю "ВІЖН ТБ" та порядок отримання зазначених послуг його абонентами. Правила розроблено відповідно до Цивільного та Господарського кодексів, Закону "Про захист суспільної моралі", Закону "Про захист прав споживачів", Закону "Про телебачення і радіомовлення" та інших нормативних актів у сфері телебачення.

ТЕРМНИ, ЯКІ ВЖИВАЮТЬСЯ У ЦИХ ПРАВИЛАХ ТА В АБОНЕНТСЬКОМУ ДОГОВОРІ:

- **абонент** - фізична особа, яка є споживачем програмної послуги з надання доступу до перегляду обраного ним індивідуального *пакету телевізійних програм* відповідно до умов *абонентського договору*;
- **абонентський договір** – письмовий або публічний договір між *абонентом* та *провайдером*, яким визначаються індивідуальні умови споживання *абонентом програмної послуги цифрового супутникового телебачення*;
- **абонентна плата** - плата за *програмну послугу цифрового супутникового телебачення*, яка сплачується *абонентом* у визначеному *тарифами* розмірі, згідно умов *абонентського договору* та цих *правил*;
- **тюнер** - належний *абоненту* на праві власності або володіння (користування) технічний прилад, за допомогою якого здійснюється декодування та відтворення телевізійного сигналу обраного *абонентом пакету телепрограм*;
- **провайдер або провайдер програмної послуги** - Товариство з обмеженою відповідальністю "ВІЖН ТБ", яке надає *програмну послугу* на підставі *ліцензії*, виданої Національною радою України з питань телебачення та радіомовлення;
- **пакет телепрограм** - перелік телепрограм, доступ до перегляду яких *провайдер* пропонує *абоненту* у складі *програмної послуги* цифрового супутникового телебачення та здійснює відповідно до умов *абонентського договору* та цих *правил*;
- **програмна послуга** - послуга з надання *абоненту* доступу, в якості цілісної інформаційної послуги, для виключно приватного перегляду обраного ним індивідуального *пакету телепрограм* відповідно до умов *абонентського договору* та цих *правил*;
- **індивідуальні технічні засоби прийому абонента** - сумісне з *карткою доступу* і належне *абоненту* на праві власності або володіння (користування) технічне обладнання, придатне для належного прийняття та відтворення сигналу обраного *абонентом пакету телепрограм*;
- **особовий рахунок абонента** - форма індивідуального обліку платежів *абонента*, вчинених у формі відповідних записів, що здійснюються на сплату: обраного ним індивідуального *пакету програм*; активацію *картки доступу*; неустойки тощо;
- **контакт-центр** - юридична особа, яка на договірних засадах з *провайдером* здійснює інформаційну та сервісну підтримку *абонентів*, забезпечуючи прийом та передачу від *абонента* до *провайдера*, а рівно від *провайдера* до *абонента* електронних, телефонних, поштових та інших видів замовлень, заяв, скарг та пропозицій тощо; реквізити *контакт-центру* зазначені у розділі 15 цих *правил*;
- **пароль** - паспортні дані *абонента*, номери *абонентського договору*, та/або наявних у *абонента картки*

доступу та тунера у їх сукупності або окремо: *пароль* є конфіденційною інформацією і використовується для персоніфікації *абонента*, та прийняття від нього *провайдером* або *контакт-центром* замовлень, заяв, скарг та пропозицій у режимі телефонного спілкування або електронною поштою;

■ **тарифи** - нормативний акт *провайдера* у редакції, чинний на період надання відповідних послуг, яким визначається перелік, опис та вартість *програмних послуг*, які надаються *провайдером*;

■ **правила** - чинна на момент надання програмної послуги редакція *правил надання та отримання програмних послуг супутникового цифрового телебачення для абонентів – фізичних осіб*, затверджених наказом Товариства з обмеженою відповідальністю "ВІДН ТБ" № 56-К від 26 лютого 2008 р. з наступними змінами та доповненнями;

■ **ліцензія** - ліцензія провайдера програмної послуги серія НР №00573-п, видана Товариству з обмеженою відповідальністю "ВІДН ТБ" на строк з 05 травня 2017 р. по 05 травня 2027р.;

■ **супутникова багатоканальна телемережа** - супутникова багатоканальна телемережа, докладні характеристики якої визначено у ліцензії;

■ **рахунок (квитанція)** - розрахунковий документ, який зазначає суму необхідного платежу згідно чинних *тарифів* та відповідні послуги, за які здійснюється платіж; форма *рахунку (квитанції)* визначається *провайдером* самостійно і може також містити суму заборгованості *абонента* та іншу доцільну з точки зору *провайдера* інформацію; спосіб доставки *рахунка* та вартість доставки визначається *провайдером* самостійно;

■ **авансовий платіж** – грошовий внесок *абонента* в рахунок передоплати за *програмну послугу цифрового супутникового телебачення*, який *абонент* зобов'язаний сплачувати до 20 числа поточного календарного місяця за наступний календарний місяць;

■ **білінг (автоматизована система обліку спожитих послуг)** - програмно-апаратний комплекс, який здійснює автоматичний кількісний та вартісний облік наданих/спожитих послуг супутникового телебачення згідно *тарифів*, чинних у відповідний період надання *програмних послуг*;

■ **місце надання послуги** - місце знаходження *абонента* або інше місце розміщення *індивідуальних технічних засобів прийому абонента* в межах території України;

■ **повідомлення** – письмове або електронне, текстове та/або мультимедійне повідомлення, в т.ч. sms-повідомлення та/або email повідомлення (в т.ч. у вигляді масової розсилки групам *абонентів*) на адресу електронної пошти або кінцеве обладнання (мобільний телефон) *абонента* або через *офіційний сайт провайдера* та/або *контакт-центр* щодо надання *програмної послуги* або оприлюднення будь-якої інформації, направлене *провайдером* або від його імені *абоненту* будь-яким вищезазначеним способом на власний вибір *провайдера*, якщо конкретний спосіб направлення не встановлений законодавством;

■ **особистий кабінет абонента** – персональна сторінка *абонента*, розміщена на *офіційному сайті провайдера*, призначена для управління доступом *абонента* до *програмної послуги*, містить інформацію про платежі *абонента* та надані йому послуги. Реєструється *абонентом* самостійно за наявності технічної можливості. Для входу в свій особистий кабінет *абонент* має ввести логін (e-mail) та *пароль*.

■ **офіційний сайт провайдера** - www.viasat.ua.

1. ЗМІСТ ПРОГРАМНИХ ПОСЛУГ

1. Програмна послуга цифрового супутникового телебачення (далі по тексті – *програмна послуга*), надається *провайдером* *абонентам* згідно з цими *правилами* та відповідними *абонентськими договорами* (зокрема публічними), та полягає у:

1.1. підключенні *абонента* до *супутникової багатоканальної телемережі*;

1.2. наданні *абоненту* доступу до виключно домашнього перегляду, за місцем надання *програмної послуги* обраного ним *пакету програм* в якості цілісної інформаційної послуги.

1.3. В процесі надання *програмної послуги* *абоненти* зобов'язуються виконувати всі умови *абонентських договорів*, додатків до них та положення цих *правил*.

1.4. Дані *правила* постійно розміщені на *офіційному сайті провайдера*, потенційні *абоненти* повинні бути ознайомлені з *правилами* до укладення *абонентського договору*.

1.5. *Програмна послуга* надається *абоненту* з використанням супутників, перелік яких, а також обладнання, система кодування і технічні параметри, використовувані для надання *програмної послуги* *абоненту*, визначаються без отримання відповідної згоди *абонента*.

2. ОСНОВНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОГРАМНИХ ПОСЛУГ

1. *Програмна послуга цифрового супутникового телебачення* надається *провайдером* за наявності всієї сукупності всіх нижче перерахованих умов:

1.1. знаходження місця надання *програмної послуги* у зоні покриття *супутникової багатоканальної мережі* на території України;

1.2. відповідності *індивідуальних технічних засобів прийому абонента* вимогам, встановленим цими *правилами*, та їх перебуванні у належному функціональному стані;

1.3. перебування провайдеру та абонента у договірних відносинах на підставі абонентського договору;

1.4. здійсненні абонентом авансового платежу провайдеру у розмірі, достатньому для отримання ним програмної послуги відповідно до цих правил, умов акцій та чинних на період надання відповідних послуг тарифів, - за винятком випадків, прямо передбачених цими правилами та/або абонентським договором.

2. Докладні характеристики супутникової багатоканальної телемережі визначені у ліцензії.

3. Індивідуальні технічні засоби прийому абонента повинні належати абоненту на праві власності або володіння (користування), бути придатними для належного прийняття та відтворення сигналу обраного абонентом пакету телепрограм та мати зазначені нижче параметри:

3.1. супутниковий приймач Strong SRT 7600, SRT7602 Romsat S2 TV, придатний для підтримання стандартів DVB-S(2) та MPEG-2(4);

3.2. супутникова антена діаметром не менше 85 (вісімдесят п'ять) сантиметрів з 3 (трьома) універсальними LBN, які дозволяють одночасно приймати сигнали з супутників Sirius 4, Amos 2 та Hot Bird.

Індивідуальні технічні засоби прийому можуть бути придбані абонентом самостійно з урахуванням інформації про його відповідність вище зазначеним технічним нормам (параметрам) або надані провайдером у користування або оренду на час надання програмної послуги.

4. Абонент не має права використовувати індивідуальні технічні засоби прийому за межами місця надання програмної послуги у будь-який спосіб, у тому числі з метою надання доступу до програмної послуги будь-яким третім особам, як на безкоштовній, так і на платній основі, якщо іншого не буде прямо визначено умовами абонентського договору.

5. Абонент не має права передачі будь-яких належних йому прав щодо програмної послуги будь-яким третім особам, якщо іншого не буде прямо передбачено абонентським договором.

6. Послуги супутникового телебачення надаються абоненту на підставі укладеного з ним абонентського договору, який укладається за умови технічної можливості доступу абонента до перегляду обраного ним пакету телепрограм.

7. Підключення абонента до супутникової багатоканальної телемережі здійснюється шляхом активації картки доступу, за умови оплати відповідної послуги та здійсненні інших передбачених цими правилами та/або абонентським договором платежів, згідно з чинними на дату оплати тарифами, - за винятком випадків, прямо передбачених цими правилами та/або абонентським договором.

8. Надання абонентові доступу до перегляду обраного ним пакету телепрограм здійснюється за умови перерахування абонентом провайдеру авансового платежу у розмірі, достатньому для отримання ним програмної послуги відповідно до умов абонентського договору, умов акції, положень цих правил та чинних на період надання відповідних послуг тарифів, - за винятком випадків, прямо передбачених цими правилами та/або абонентським договором.

9. Надання абонентові доступу до перегляду обраного ним пакету програм, який включає програму щодо якої законодавством встановлено певні обмеження глядацької аудиторії, (заборонені до перегляду особами, які не досягли 21 року), здійснюється лише після укладення абонентського договору та ознайомлення абонента з правилами, встановленими для перегляду таких передач (розділ 5 даних правил). Після укладення абонентського договору та ознайомлення абонента з правилами перегляду передач з обмеженим доступом - абонент вважається таким, що прийняв відповідні правила та зобов'язується їх дотримуватися.

3. ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ АБОНЕНТА

1. Послуги супутникового телебачення надаються:

1.2 абонентам-фізичним особам, які є індивідуальними користувачами і для яких надання послуги здійснюється:

- лише в житловому фонді;

- виключно для домашнього споживання абонентом та членами його сім'ї за місцем проживання абонента та розміщення індивідуальних технічних засобів прийому абонента;

2. Абонентський договір укладається:

2.1. з повністю дієздатною фізичною особою, яка є власником або користувачем (наймачем, орендарем) квартири або будинку, - як громадянином України, так і іноземцем, який перебуває в Україні на законних підставах;

Абонентський договір, який передбачає доступ абонента до перегляду пакету телепрограм, що

містить програму щодо якої законодавством встановлено певні обмеження глядацької аудиторії, може укладатись лише з повністю дієздатною фізичною особою, яка досягла 21 року.

3. *Абонентський договір* укладається з *абонентом* лише після:

- перевірки наявності в *абонента* індивідуальних технічних засобів прийому;
- ознайомлення *абонента* з переліком, умовами та порядком надання *провайдером* програмної послуги за цими правилами;
- ознайомлення *абонента* з тарифами *провайдера*, порядком та системою оплати програмної послуги та формою розрахунків за її надання;
- ознайомлення *абонента* з порядком зміни *провайдером* тарифів, цих правил, та переліку пакетів телепрограм і їх змісту;
- ознайомлення *абонента* з нормативними актами, що визначають вимоги до якості програмної послуги та захисту прав споживачів;
- ознайомлення *абонента* з інформацією про перелік індивідуальних технічних засобів прийому, які відповідають вимогам нормативних актів до обладнання, яке дозволено застосовувати в багатоканальних супутникових мережах;
- ознайомлення *абонента* з телефонами, електронною адресою та місцем знаходження інформаційної та сервісної підтримки *абонентів провайдера*;
- ознайомлення *абонента* з положеннями цих правил.

4. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА ТА АBOHEHTA

1. *Абонент* має право:

- 1.1. на своєчасне і якісне отримання програмної послуги;
- 1.2. на безоплатне отримання від *провайдера* у порядку, визначеному цими правилами, вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання програмних послуг, а також інформації про надані програмні послуги;
- 1.3. на відшкодування прямих збитків, заподіяних внаслідок невиконання або неналежного виконання *провайдером* його обов'язків, передбачених *абонентським договором* та законодавством;
- 1.4. на отримання відомостей щодо можливості та порядку зміни умов надання замовленої програмної послуги та відмови від оплати програмної послуги, яка не замовлялася;
- 1.5. на безоплатне отримання доступу до перегляду каналів, які присутні на супутниках у відкритому (некодованому) вигляді і доступні всім користувачам, що мають відповідне супутникове обладнання, - за умов дотримання *абонентського договору*;
- 1.6. на безоплатне вилучення відомостей про нього повністю або частково з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб *провайдера*, або заміну, якщо ці відомості є недостовірними;
- 1.7. на одностороннє припинення *абонентського договору* у передбаченому *абонентським договором* порядку;
- 1.8. на повернення *провайдером* невикористаної частки коштів у разі відмови *абонента* від попередньо оплачених програмних послуг у випадках і в порядку, визначених цими правилами та *абонентським договором*;
- 1.9. на отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої програмної послуги;
- 1.10. на відмову від програмної послуги у порядку, передбаченому *абонентським договором*, цими правилами та законом;
- 1.11. передавати будь-які права за *абонентським договором* будь-яким третім особам виключно на підставі попередньої письмової згоди *провайдера*.

2. *Абонент* зобов'язаний:

- 2.1. отримувати програмну послугу *провайдера* лише в законних цілях, виконувати умови цих правил, *абонентського договору* та дотримуватись вимог чинного законодавства, зокрема щодо захисту авторського права та суміжних прав;
- 2.2. використовувати лише індивідуальні технічні засоби прийому;
- 2.3. не використовувати індивідуальні технічні засоби прийому для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать умовам *абонентського договору* і цим правилам, та забезпечити неможливість такого використання з боку третіх осіб;
- 2.4. не допускати використання на комерційній основі індивідуальних технічних засобів прийому для надання

програмних та будь-яких інших послуг третім особам;

2.5. своєчасно сплачувати *абонентну плату* та інші платежі згідно умов *абонентського договору*, цих *правил та тарифів*;

2.6. утримувати *індивідуальні технічні засоби прийому* у справному стані;

2.7. повідомляти *провайдеру* на його запит дані про *індивідуальні технічні засоби прийому*, що використовується для отримання *програмної послуги*, - негайно, але у будь-якому випадку не пізніше як протягом 7 (семи) календарних днів з дати отримання відповідного запиту *провайдера*;

2.8. забезпечувати *провайдеру* (його представникам), на письмову вимогу *провайдера*, доступ до перевірки стану *індивідуальних технічних засобів прийому*;

2.9. не вчиняти дій та не допускати бездіяльності, які можуть ускладнювати чи унеможлиблювати надання *програмних послуг* іншим *абонентам*;

2.10. унеможливити доступ будь-яких третіх осіб (включаючи членів його родини) до перегляду телепередач з обмеженим доступом, призначених для перегляду виключно дорослою аудиторією (заборонені до перегляду особами, які не досягли 21 року), та нести усі негативні наслідки невиконання (неналежного виконання) цього зобов'язання;

2.11. виконувати інші обов'язки, визначені чинним законодавством, цими *правилами абонентським договором* та звичаями ділового обороту, що можуть бути застосовані до таких правовідносин, на підставі принципів добросовісності, розумності, справедливості;

2.12. отримувати *програмну послугу* лише для приватного, особистого, сімейного, домашнього перегляду, не пов'язаного з провадженням підприємницької діяльності, тільки на території України.

2.13. Не здійснювати запис та подальше відтворення телепрограм, що входять до складу *пакету телепрограм* та / або окремих передач на відеокасетах і / або інших матеріальних носіях, в тому числі для подальшого поширення, реалізації тощо, третім особам, за винятком випадків, передбачених законодавством України

2.14. У разі отримання в користування або оренду *індивідуальних технічних засобів прийому* від *провайдера* - повернути обладнання у належному стані після закінчення користування *програмними послугами провайдера* не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати припинення *абонентського договору*. У разі знищення чи пошкодження обладнання з вини *абонента*, *абонент* має відшкодувати *провайдеру* вартість знищеного майна, або суму, на яку зменшилась вартість пошкодженого майна згідно чинних *тарифів провайдера*. *Абонент* може викупити передані йому *індивідуальні технічні засоби прийому*, сплативши їх вартість згідно чинних *тарифів провайдера*.

3. Провайдер має право:

3.1. в односторонньому порядку змінювати *тарифи* та ці *правила*, умови надання *програмної послуги*, запроваджувати нові послуги, повідомивши *абонента* не менш як за 7 (сім) календарних днів, - шляхом опублікування відповідної інформації на *офіційному web-сайті провайдера*: www.viasat.ua.

3.2. в односторонньому порядку змінити розмір *абонентної плати*, повідомивши *абонента* не менш як за 7 (сім) календарних днів до дати зміни розміру *абонентної плати*, - шляхом опублікування відповідної інформації на *офіційному web-сайті провайдера*: www.viasat.ua.

3.3. не підключати або відключати без попередження від *супутникової багатоканальної телемережі* *індивідуальні технічні засоби прийому абонента*;

3.4. на одностороннє припинення *абонентського договору* у передбачених в ньому випадках;

3.5. В односторонньому порядку змінювати кількість (збільшувати, зменшувати тощо) і перелік *пакетів телепрограм* (впроваджувати нові види *пакетів телепрограм*, скасовувати існуючі види *пакетів телепрограм*, змінювати типи *пакетів телепрограм*) або телеканалів, які входять у *пакети телепрограм* в складі *програмної послуги*, встановлювати, змінювати та скасовувати умови замовлення та надання доступу до тих чи інших *пакетів телепрограм*, повідомивши *абонента* не менш як за 7 (сім) календарних днів до дати відповідних зміни, - шляхом опублікування відповідної інформації на *офіційному web-сайті провайдера*: www.viasat.ua.

3.6. Вносити зміни до *публічного абонентського договору* шляхом розміщення нової редакції відповідного договору на *офіційному web-сайті провайдера*: www.viasat.ua.

3.7. За наявності технічної можливості розсилати *абонентам повідомлення* про встановлення, зміну, доповнення щодо *пакетів телепрограм, тарифів*, тарифних планів, акційних пропозицій тощо;

3.8. За наявності технічної можливості попереджати *абонентів* про недостатність грошових коштів на *особовому рахунку абонента* для продовження отримання *програмної послуги*.

4. Провайдер зобов'язаний:

4.1. надавати *програмні послуги* за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, цих *правил, абонентського договору* та наданої ним інформації про умови надання послуг;

4.2. забезпечити відповідність технічних характеристик телевізійного сигналу у пункті підключення *індивідуальних технічних засобів прийому абонента* встановленим нормам;

4.3. вести достовірний облік *програмних послуг*, що надаються *абоненту*;

4.4. забезпечувати правильність застосування *тарифів*;

4.5. зберігати дані обліку наданих *програмних послуг* прямим строку позовної давності, встановленої законодавством;

4.6. забезпечити право *абонента*, за умов виконання останнім умов *абонентського договору*, на безоплатне отримання доступу до перегляду каналів, які присутні на супутниках у відкритому (некодованому) вигляді і доступні всім користувачам, що мають відповідне супутникове обладнання;

4.7. дотримуватися законодавства про захист персональних даних;

4.8. виконувати інші обов'язки, визначені чинним законодавством, *абонентським договором* та звичаями ділового обороту, що можуть бути застосовані до таких правовідносин, на підставі принципів добросовісності, розумності, справедливості.

5. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ АБОНЕНТА ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ (ПЕРЕГЛЯДУ) ТЕЛЕПРОГРАМ, ЩОДО ЯКИХ ВСТАНОВЛЕНІ ОБМЕЖЕННЯ ГЛЯДАЦЬКОЇ АУДИТОРІЇ

1. Укладаючи договір з *провайдером* та обравши за своїм волевиявленням *пакет телепрограм*, до якого входять програми щодо яких встановлено певні обмеження глядацької аудиторії (надалі – програми з обмеженим доступом), а рівно обираючи такий пакет у майбутньому під час дії договору, *абонент*:

1.1. усвідомлює, що програми з обмеженим доступом, доступ до яких забезпечується *провайдером*, розповсюджуються в кодованому вигляді у визначеному законодавством порядку, з метою обмеження глядацької аудиторії, та визнає, що вказані програми призначені виключно для приватного перегляду (для осіб, що належать до звичайного кола сім'ї), а також заборонені особами, що не досягли 21 року;

1.2. розуміє і визнає, що він самостійно несе всю відповідальність за недотримання зобов'язань, передбачених у цьому розділі *правил*, а так само усвідомлює, що *провайдер* не несе відповідальності за порушення *абонентом* зазначених зобов'язань;

1.3. підтверджує, що не має перед третіми особами зобов'язань, які суперечать визначенням цим розділом *правил* зобов'язанням, а рівно зобов'язується не брати таких зобов'язань перед третіми особами протягом строку дії *абонентського договору*.

2. Отримавши доступ до перегляду *пакету телепрограм*, які містять передачі з обмеженим доступом, *абонент* зобов'язаний:

2.1. не поширювати передачі з обмеженим доступом, зокрема окремі телепередачі та фільми, що входять до складу вказаних програм, а також не здійснювати будь-яких дій, спрямованих на організацію публічного перегляду програм з обмеженим доступом, а також будь-яке розповсюдження, пропаганду програм з обмеженим доступом, і окремих телепередач вказаних програм, зокрема шляхом запису на зовнішні носії інформації або розповсюдження за допомогою мережі Інтернет;

2.2. самостійно застосовувати комплекс дій, спрямованих на забезпечення виключення доступу осіб, які не досягли 21 року до перегляду програм з обмеженим доступом, зокрема використовуючи вбудовані програмні функції *тонера*.

6. СИСТЕМА, ФОРМА ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА НАДАННЯ ПРОГРАМНИХ ПОСЛУГ

1. Оплата *абонентом* вартості програмних послуг (*абонентної плати*) здійснюється відповідно до *абонентського договору*, умов акцій та цих *правил* у безготівковій формі.

2. Надання *абоненту* програмних послуг здійснюється *провайдером* після внесення *абонентом* авансового платежу відповідно до чинних у відповідний період *тарифів*. Неотримання *абонентом* від *провайдера* *рахунку (квитанції)* не є підставою для звільнення *абонента* від оплати вартості програмних послуг (*абонентної плати*) у строки, визначені цими *правилами* та/або *абонентським договором*.

3. Тривалість розрахункового періоду сплати програмних послуг становить 1 (один) календарний місяць.

4. *Абонент*, за власної ініціативи, має право здійснити *авансовий платіж* за більш тривалий період відповідно до чинних на дату перерахування *тарифів*, але не більш як за 12 місяців.

5. У разі якщо *абонентом* здійснювалась передплата за *програмні послуги* з урахуванням акційних знижок, — то у разі припинення *абонентського договору* раніше закінчення строку дії відповідної акції, остаточний розрахунок здійснюється між *провайдером* та *абонентом* без урахування акційних знижок відповідно до чинних у відповідний період часу *тарифів*.

6. Плата за надання послуг супутникового телебачення вноситься *абонентом* після отримання ним *рахунку* до 20 числа поточного місяця за наступний розрахунковий період.

7. У разі невикористання попередньо внесеної *абонентної плати* протягом одного розрахункового періоду, залишок суми переноситься на наступний розрахунковий період, якщо іншого не передбачено *абонентським договором*.

8. Надання *програмної послуги* здійснюється *провайдером* у межах перерахованих *абонентом* сум *абонентної плати*, згідно даних його *особового рахунку*, і припиняється у момент, коли внесена *абонентом* сума вичерпується – якщо іншого не буде індивідуально погоджено *провайдером* та *абонентом*.

9. У разі, якщо після припинення *абонентського договору* і здійснення остаточних розрахунків, на *особовому рахунку абонента* залишаються невикористані грошові кошти, *провайдер* повертає такі кошти *абоненту* за його рахунок (з утриманням усіх належних банківських комісій, податків і обов'язкових зборів тощо) у безготівковій формі на підставі відповідної письмової заяви *абонента*, надісланої *провайдеру* рекомендованим листом з повідомленням про вручення, з обов'язковим зазначенням банківського рахунку для перерахування відповідних коштів.

10. При здійсненні розрахунків між *абонентом* та *провайдером*, у разі недостатності наявної на *особовому рахунку абонента* суми для виконання всіх його зобов'язань перед *провайдером*, наявні на *особовому рахунку* кошти зараховуються у наступному порядку:

- в першу чергу сплачується неустойка, нарахована за невиконання *абонентом* відповідних його зобов'язань та спричинені *провайдеру* збитки;
- в другу чергу сплачується вартість користування простроченими до сплати грошовими коштами;
- в третю чергу сплачується вартість перепідключення до *багатоканальної супутникової мережі*;
- в четверту чергу сплачується *абонентна плата* та вартість інших отриманих послуг.

11. Внесення *провайдером* змін до змісту *програмної послуги*, внаслідок зменшення або збільшення переліку телепрограм, а рівно внесення *провайдером* змін до переліку та/або змісту програм та/або передач зазначених телепередач (у т.ч. внаслідок відповідних дій або вимог їх правовласників/телерадіоорганізацій), не тягне за собою зміни розміру *абонентної плати*.

12. *Абонент* погоджується, що *провайдер* самостійно, виходячи з ринкового попиту, встановлює розмір *абонентної плати* за різні пакети програм та розміри інших, передбачених *тарифами* платежів.

13. *Абонент* погоджується, що якщо іншого не буде спеціально погоджено сторонами *абонентського договору*, визначений у *абонентському договорі* розмір *абонентної плати* автоматично змінюватиметься без додаткового внесення змін та/або доповнень до *абонентського договору*, у кожному випадку досягнення індексу інфляції розміру 2% (двох відсотків) річних, - з дати підписання *абонентського договору* або з дати попередньої такої зміни розміру *абонентної плати*.

7. ТАРИФИ

1. *Тарифи* на *програмні послуги* (підключення до *супутникової багатоканальної телемережі*, надання доступу до перегляду обраного *пакету телепрограм*, перепідключення тощо) встановлюється *провайдером* самостійно, крім *тарифів*, які згідно із законодавством України підлягають державному регулюванню.

2. *Провайдер* має право змінювати *тарифи* на *програмні послуги*, оприлюднивши відповідну інформацію та/або довівши її персонально до *абонентів*, не пізніше як за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження, шляхом опублікування відповідної інформації на *офіційному web- сайті провайдера*: www.viasat.ua.

8. ПЕРЕЛІК ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ, ЇХ ЗМІСТ

1. Перелік та зміст *пакетів телепрограм*, зазначених у пункті 1 цього розділу, визначено у Додатку № 1 до цих правил.

2. *Провайдер* може змінювати в односторонньому порядку як перелік *пакетів телепрограм*, так і їх зміст, повідомивши *абонента* не менш як за 7 (сім) календарних днів до такої зміни, шляхом опублікування відповідної інформації на *офіційному web- сайті провайдера*: www.viasat.ua.

3. Окрім обраного пакету, *абонент*, за умови виконання умов *абонентського договору*, має право на безоплатне отримання доступу до перегляду каналів, які присутні на супутниках у відкритому (некодованому) вигляді і доступні всім користувачам, що мають відповідне супутникове обладнання.

9. ПОРЯДОК ОБЛІКУ СПОЖИТИХ АБОНЕНТОМ ПРОГРАМНИХ ПОСЛУГ

1. На підставі *абонентського договору* абоненту відкривається персональний особовий рахунок в системі *білінгу*, який здійснює автоматичний кількісний та вартісний облік наданих/спожитих *абонентом програмних послуг*.
2. Грошовою одиницею вартісного обліку наданих/спожитих *абонентом* послуг супутникового телебачення є гривня. Вартісний облік ведеться з точністю до копійки.
3. Нарахування вартості наданих/спожитих *програмних послуг* здійснюється щодобово рівними частинами, відповідно до вартості (*абонентної плати*) обраного *абонентом пакету телепрограм* згідно чинних *тарифів* та кількості днів в обліковому періоді (місяці).

10. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ АБОНЕНТОМ ВІДОМОСТЕЙ ПРО НАДАНІ ПРОГРАМНІ ПОСЛУГИ

1. *Рахунки* за надані послуги супутникового телебачення можуть доставлятися *провайдером* абоненту щомісячно за плату згідно *тарифів*.
2. За особистим зверненням *абонента*, з урахуванням технічної можливості обладнання *провайдера*, нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого *абонент* має претензії, із зазначенням виду послуги, початку і закінчення її надання, обсягу, суми коштів до сплати.

11. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПРОГРАМНИХ ПОСЛУГ

1. *Провайдер* має право призупинити надання *програмних послуг* абоненту з моменту вичерпання внесеної абонентом грошової суми на його *особовому рахунку*, згідно облікових даних системи *білінгу*.
2. У разі, якщо *абонент* не поповнить *особовий рахунок* відповідно до умов цих *правил* та *абонентського договору*, *провайдер* має право розірвати *абонентський договір* в односторонньому порядку.
3. *Провайдер* може призупинити надання *програмної послуги* за усною або письмовою заявою *абонента* не частіше ніж один раз на шість місяців на один або два календарні місяці, за умови дії договору не менше 6 (шести) місяців з моменту його укладення та відсутності заборгованості на момент призупинення послуги.
4. У разі призупинення надання послуг за *абонентським договором* з ініціативи *абонента* або з причин несплати рахунків тощо, - строк дії *абонентського договору*, вказаний у відповідному *абонентському договорі*, продовжується на період, протягом якого надання послуг було призупинене.

12. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПРОГРАМНИХ ПОСЛУГ

1. Якщо іншого не буде індивідуально погоджено *провайдером* та *абонентом*, *провайдер* поновлює надання *програмних послуг* абоненту лише після: оплати *абонентом* наявного боргу; оплати *абонентом* вартості перепідключення до *багатоканальної супутникової мережі*; та внесення *абонентом передплати* за доступ до перегляду обраного ним *пакету телепрограм* не менш як за 1 місяць.
2. Якщо іншого не буде індивідуально погоджено *провайдером* та *абонентом*, кошти, які надходять від *абонента* на виконання пункту 1 цього розділу *правил*, зараховуються у наступному порядку:
 - 2.1. в першу чергу сплачується неустойка, нарахована за невиконання *абонентом* відповідних його зобов'язань та спричинені *провайдеру* збитки;
 - 2.2. в другу чергу сплачується вартість користування простроченими до оплати грошовими коштами;
 - 2.3. в третю чергу сплачується вартість перепідключення до *багатоканальної супутникової мережі*;
 - 2.4. в четверту чергу сплачується *абонентна плата* та вартість інших отриманих послуг.

13. ЗМІНА УМОВ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ

1. Внесення будь-яких змін до *абонентського договору* здійснюється за взаємною згодою Сторін у письмовій формі, за винятком визначених цими *правилами* та/або відповідним *абонентським договором* випадків односторонньої зміни *абонентського договору*. У разі недосягнення сторонами *абонентського договору* згоди щодо зміни його умов, спір вирішується у судовому порядку. Зміни до публічного *абонентського договору* вносяться *провайдером* у односторонньому порядку.
2. Зміна розміру *абонентної плати*, *тарифів*, цих *правил*, переліку *пакетів телепрограм* та програм, що входять до складу відповідних пакетів здійснюється *провайдером* в односторонньому порядку відповідно до умов цих *правил*, та/або умов відповідного *абонентського договору*.

3. Абонент має право змінювати попередньо обраний ним пакет телепрограм в односторонньому порядку. Зазначена зміна здійснюється абонентом через його звернення до контакт-центру телефоном за умови правильного повідомлення паролю та інших нижче перерахованих умов.

Заміна попередньо обраного абонентом пакету телепрограм на пакет телепрограм з більш високою абонентною платою здійснюється у день звернення абонента, - за умов відсутності заборгованості абонента перед провайдером, та відсутності фактів невиконання абонентом інших його зобов'язань за абонентським договором та/або цими правилами.

Заміна попередньо обраного абонентом пакету телепрограм на пакет телепрограм з меншою абонентною платою (якщо це допускається умовами відповідної акції) здійснюється у перший день наступного календарного місяця, - за умов звернення абонента не менш як за 10 (десять) календарних днів до початку відповідного календарного місяця, відсутності заборгованості абонента перед провайдером, та відсутності фактів невиконання абонентом інших його зобов'язань за абонентським договором та/або цими правилами.

4. У разі переходу абонента на нові акційні умови надання послуги строк дії договору автоматично продовжується на новий акційний період з дня такого переходу.

5. Строк дії договору (та інші умови) може бути змінений за згодою Сторін в разі надання абонентом згоди на таку зміну в телефонному режимі.

14. ПРИПИНЕННЯ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ

1. Абонентський договір припиняється після перебігу визначеного у ньому строку його дії.

2. Провайдер та абонент мають право на дострокове припинення абонентського договору у випадках, передбачених цими правилами та/або конкретним абонентським договором.

3. Абонент має право достроково, до закінчення строку, визначеного в абонентському договорі, припинити цей договір у односторонньому порядку, визначеному абонентським договором.

4. Провайдер має право достроково припинити абонентський договір в односторонньому порядку, з дати письмового повідомлення про це абонента:

4.1. у разі, якщо прострочення сплати абонентом абонентної плати (у повному обсязі, або частково) перевищуватиме строк 30 (тридцять) календарних днів; при цьому абонент зобов'язаний компенсувати провайдеру різницю між вартістю програмної послуги за відповідним тарифом та вартістю програмної послуги, фактично сплаченої абонентом за умовами маркетингової акції - за кожен місяць, що залишився до закінчення дії абонентського договору, - якщо це передбачено абонентським договором.

4.2. у разі невиконання абонентом його зобов'язань щодо виключно домашнього перегляду пакету телепрограм, а рівно у разі незабезпечення визначеного даними правилами порядку перегляду програм з обмеженим доступом.

4.3. у разі припинення дії ліцензії провайдера програмної послуги серія НР №00432-п.

15. СЛУЖБА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ТА СЕРВІСНОЇ ПІДТРИМКИ АБОНЕНТІВ

Телефон, факс, e-mail	Графік роботи
телефон: 068-170-82-82, 050-170-82-82, 093-170-82-82 e-mail: abonent@viasat.ua	Цілодобово

16. СЛУЖБА ПІДКЛЮЧЕННЯ НОВИХ АБОНЕНТІВ

Телефон, факс, e-mail	Графік роботи
телефон: 0 800 502 096	Цілодобово

17. РОЗГЛЯД ЗАЯВ, СКАРГ ТА ПРОПОЗИЦІЙ АБОНЕНТА

1. Абонент має право подавати провайдеру заяви, скарги та пропозиції з питань надання та отримання послуг супутникового телебачення.

2. Заяви, скарги та пропозиції абонентів розглядаються провайдером у порядку, передбаченому

чинним законодавством.

3. Заяви, скарги та пропозиції можуть подаватись в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених *абонентом* питань заява або скарга викладаються у письмовій формі.

4. У заяві або скарзі *абонента* щодо ненадання або неналежного надання *програмної послуги* зазначається дата, час, умови за яких *абонент* намагався отримати послугу, та результат спроб її отримання, номер *абонентського договору*.

5. *Провайдер* приймає рішення за заявами, скаргами та пропозиціями *абонентів* у строки, визначені чинним законодавством.

6. За результатами розгляду письмової заяви, скарги, пропозиції *абоненту* надається письмова відповідь за підписом уповноваженої особи *провайдера*.

18. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ

1. Сторони *абонентського договору* зобов'язані відшкодовувати одна одній збитки, спричинені невиконанням (неналежним виконанням) передбачених *абонентським договором* зобов'язань.

2. У разі прострочення *абонентної плати* більше ніж на 10 (десять) календарних днів, надання *програмної послуги абоненту* може бути припинене *провайдером*. У разі перепідключення *абонент*, окрім заборгованості, сплачує *провайдеру* плату за перепідключення згідно діючих *тарифів провайдера*.

3. У випадку укладення існуючим *абонентом* другого чи наступного *абонентського договору* на пільгових умовах, передбачені пільгові умови надання послуг залишаються дійсними лише за умови своєчасної оплати *програмної послуги* за первинним *абонентським договором*.

4. *Провайдер* не несе відповідальності за зміст *програмної послуги* та за будь-яку інформацію, що передається *абоненту* в складі *програмної послуги*; у зв'язку з тим, що *провайдер* не створює та жодним чином не впливає на зміст телепрограм, які входять до обраного *абонентом пакету програм*, *провайдер* не несе відповідальності за зміст телепрограм, зміну сітки розповсюдження телепрограм та припинення (призупинення) розповсюдження будь-яких телепрограм.

5. *Провайдер* не надає жодних гарантій і не несе ніякої відповідальності за неякісний прийом або неможливість отримання доступу до *програмної послуги* з причин, що знаходяться поза зоною контролю *провайдера*. *Провайдер* не несе відповідальності перед *абонентами* за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, воєнні дії, аварії космічних апаратів тощо) або з вини споживача у випадках, передбачених законом.

6. Сторона *абонентського договору*, яка прострочила виконання грошового зобов'язання, на вимогу іншої Сторони зобов'язана сплатити суму боргу з урахуванням встановленого індексу інфляції за весь час прострочення, а також 10% (десять відсотків) річних з простроченої суми.

7. Сторони *абонентського договору* звільняються від відповідальності за невиконання їх зобов'язань за *абонентським договором* на період дії обставин, що перешкоджають виконанню відповідних зобов'язань, якщо такі обставини виникли незалежно від волі Сторін і настання яких Сторони не могли передбачити або відвернути.

У будь-якому випадку Сторони не звільняються від відповідальності за неможливість виконання грошового зобов'язання.

8. Сплата неустойки (пені, штрафу) не звільняє Сторону *абонентського договору*, яка пропустилася прострочення виконання відповідного зобов'язання, від виконання такого зобов'язання.

9. *Провайдер* не несе відповідальності за неякісні послуги та перерву у наданні послуг у разі:

- проведення профілактичних робіт *супутникової багатоканальної телемережі*, загальною тривалістю не більш як 72 (сімдесят дві) години протягом календарного місяця;
- невідповідності технічного стану *індивідуальних технічних засобів прийому абонента* встановленим нормам та цим *правилам*;
- невідповідності технічним характеристикам телевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку тощо;
- несанкціонованого втручання у роботу *багатоканальної супутникової телемережі* або пошкодження *індивідуальних технічних засобів прийому абонента*;
- настання інших причин, на усунення яких *провайдер* не має можливості впливати.

19. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ.

1. *Абонент* зобов'язується і гарантує надавати точні і достовірні персональні дані і підтримувати їх в актуальному стані. *Абонент* усвідомлює, що надання недостовірної інформації *провайдеру* може призвести, крім іншого, до неотримання актуальної інформації, повідомлень, попереджень від *провайдера*.

2. *Провайдер* має право обробляти та зберігати будь-яку інформацію, надану *абонентом*. *Провайдер* приймає необхідні і достатні організаційні та технічні заходи для захисту персональних даних *абонента* від неправомірного доступу, знищення, зміни, блокування, копіювання, розповсюдження, а також від інших неправомірних дій третіх осіб.

3. *Провайдер* зобов'язується не розкривати інформацію про *абонента* третім особам без згоди *абонента*, за винятком розкриття інформації на вимогу суду та / або правоохоронних органів в межах чинного законодавства України

4. Сплачуючи перший рахунок за надану *провайдером* програмну послугу, *абонент* надає згоду на обробку своїх персональних даних (ім'я, прізвище, псевдонім, дата народження, e-mail, адреса, стать, вік тощо) *провайдером* та його співробітниками.

5. Обробкою персональних даних є будь-яка дія (операція) або сукупність дій (операцій), що здійснюються з використанням засобів автоматизації або без використання таких засобів з персональними даними, включаючи збір, запис, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміну), витяг, використання, передачу (поширення, надання, доступ), знеособлення, блокування, видалення, знищення персональних даних.

6. Згода *абонента* на обробку його персональних даних діє протягом терміну користування *абонентом* наданою послугою і протягом 5 (п'яти) років після закінчення строку дії *абонентського договору*, якщо триваліший строк не передбачений чинним законодавством України.

20. РЕКВІЗИТИ ПРОВАЙДЕРА

Найменування: **Товариство з обмеженою відповідальністю "ВІЖН ТБ"**

Юридична адреса: 04107, Україна, м. Київ, вул. Половецька, б. 3/42.

Поштова адреса: 04107, м. Київ, а/с 69, Київ

Електронна адреса: info@viasat.ua; abonent@viasat.ua.

Податковий номер (ЄДРПОУ) 34696608

UA 72 328209 0000026001020037992

Акціонерний Банк «Південний»

МФО 328209

ПІН 346966026590

Телефон 38 044 490 36 00

Web-сайти: www.visiontv.com.ua; www.viasat.ua

21. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. *Правила* набувають чинності з дати їх затвердження.

2. *Провайдер* має право вносити будь-які зміни та доповнення до цих *правил*, оприлюднивши відповідні зміни та доповнення не менш як за 7 (сім) календарних днів до набуття ними чинності на офіційному *web-сайті провайдера*: www.viasat.ua.

3. *Провайдер* має право змінити перелік телепрограм, які складають зміст відповідних індивідуальних *пакетів телепрограм*, оприлюднивши відповідні зміни не менш як за 7 (сім) календарних днів до набуття ними чинності на офіційному *web-сайті провайдера*: www.viasat.ua.

4. Особливості надання та отримання *програмних послуг* на період дії рекламних акцій визначаються наказами ТОВ "ВІЖН ТБ" або іншої уповноваженої юридичної особи.

