

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом № 4/1 від 19 жовтня 2015 р.

Виконавчий обов'язки директора Товариства з обмеженою відповідальністю «ВІЖН ТБ»



Ферчук О.В.

## НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ «ДОМАШНЄ ТБ»

Ці Правила визначають порядок надання послуги «Домашнє ТБ» (надалі – «Послуга») Товариством з обмеженою відповідальністю "ВІЖН ТБ" (надалі – «Провайдер») 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" та інших нормативних актів.

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

■ Абонент – фізична особа, що відповідає критеріям, визначеним цими Правилами, є споживачем Послуги, з окремим Особовим рахунком, яку вона отримує на умовах Абонентського договору;

■ Абонентна плата – платежі, що сплачуються Абонентом у визначеному Абонентським договором порядку та складаються з (i) Абонентної плати за телевізійну послугу та (ii) Плати за технічну послугу та/або інших платежів, передбачених Абонентським договором і Тарифами;

■ Абонентна плата за телевізійну послугу – щомісячний фіксований платіж, який встановлюється Абоненту за доступ до Телевізійної послуги згідно Тарифів;

■ Абонентський договір - публічний договір (оферта) про надання Абоненту Послуг, який укладається агентом Приватним акціонерним товариством «Київстар» (надалі «Агент») від імені та в інтересах Провайдера, за яким Провайдер зобов'язується на замовлення Абонента надавати Послуги, а Абонент – їх оплачувати.

■ Активація Абонента – приведення Провайдером Застосунку або програмного забезпечення Пристрою у стан, який надає Абонентові доступ до Послуги;

■ Деактивація Абонента – приведення Провайдером Застосунку або програмного забезпечення Пристрою у стан, який виключає доступ Абонента до Послуги;

■ Застосунок – програмне забезпечення, розроблене з метою забезпечення можливості отримання Абонентом Телевізійних послуг і не передбачає використання додаткових протоколів доставки відео-, аудіо- сигналів. З окремих Застосунків доступ до Послуги або окремих телевізійних програм може бути обмежений договорами Провайдера з правовласниками;

■ Контакт-центр – програмно-апаратний комплекс, що використовується для забезпечення інформаційно-консультаційної та сервісної підтримки Абонентів при замовленні та отриманні Послуг, а також з інших пов'язаних питань;

■ Контент – відео на замовлення, що включає аудіовізуальні твори (фільми, серіали, анімаційні твори тощо), доступ до яких забезпечується Провайдером;

■ Контент-послуга – послуга, яка полягає у наданні Абоненту доступу до Контенту та поділяється на: (i) Контент-послугу (базову) та (ii) Контент-послугу (розширену);

■ «Контент-послуга (базова)» – Контент-послуга з доступом до обмеженого обсягу Контенту, плата за користування якою входить до складу Абонентної плати за телевізійну послугу.

■ «Контент-послуга (розширена)» – Контент-послуга з доступом до всього обсягу Контенту, плата за користування якою не входить до складу Абонентної плати за телевізійну послугу, а тарифікується окремо.

■ Мережа – телекомунікаційна мережа Агента як оператора телекомунікацій, за допомогою якої останній надає послуги доступу до Інтернет.

- Особовий рахунок – рахунок, що відкривається Абоненту для оплати за Послуги, поповнення якого може бути здійснене Абонентом згідно інформації на сайті Агента <http://www.kyivstar.ua>;
- Оприлюднення – розміщення відповідної інформації на сайті Провайдера [www.viasat.ua](http://www.viasat.ua) та на сайті Агента <http://www.kyivstar.ua>;
- Пакет програм – перелік телевізійних програм, доступ до перегляду яких Провайдер пропонує Абоненту у складі Телевізійної послуги та здійснює відповідно до умов Абонентського договору та цих Правил; в разі наявності доступу Абонента до ефірних цифрових телевізійних програм за допомогою Пристрою – відповідні телевізійні програми до Пакетів програм не входять і не тарифікуються;
- Плата за технічну послугу – щомісячний фіксований платіж, який встановлюється Абоненту, який не має у власності Пристрою, за отримувану ним Технічну послугу на постійній основі, та сплачується незалежно від факту користування Абонентом Телевізійною послугою;
- Послуга – послуга Провайдера, що включає (i) Технічну послугу та (ii) Телевізійну послугу. Послуга надається Абонентам для особистого некомерційного використання. Надання Послуги можливе виключно за наявності підключення Абонента до послуг доступу до Інтернет Агента, Пристрою та Застосунку (або тільки Пристрою), що знаходяться за адресою підключення Абонента, та виключно в межах території України. Послуга надається під назвою «Домашнє ТБ»;
- Правила – чинна на момент надання Послуги редакція цих Правил надання та отримання Послуги «Домашнє ТБ», затверджених наказом Товариства з обмеженою відповідальністю "ВІЖН ТБ" і Оприлюднених;
- Пристрій – спеціальне обладнання (в т.ч. ТВ-тюнер), яке забезпечує можливість отримання Абонентом Телевізійної послуги, та призначене для належного прийняття і відтворення відео-, аудіо- сигналів згідно обраного Абонентом Пакету програм, та може бути використаний для отримання доступу до ефірних цифрових телевізійних програм. Пристрій, на відміну від Застосунку, потребує використання додаткових мережевих протоколів доставки відео-, аудіо- сигналів для гарантування надійного захисту Контенту та попередження несанкціонованого доступу до персональних даних Абонента, що забезпечується наданням Технічної послуги додатково;
- Провайдер – Товариство з обмеженою відповідальністю "ВІЖН ТБ", яке надає Послугу;
- Програмна послуга - послуга, яка надається Провайдером і полягає у формуванні Пакетів програм та забезпеченні Абоненту можливості їх перегляду на умовах Договору.
- Розрахунковий період – 1 (один) календарний місяць;
- Система самообслуговування – інформаційна система, за допомогою якої Абонент самостійно може замовляти нові Послуги (доступні до замовлення за допомогою цієї інформаційної системи), отримувати інформацію про Послуги (зокрема, про належну до оплати суму), змінювати параметри замовлених Послуг, відмовлятися від Послуг тощо.
- Тарифи – локальний акт Провайдера, яким визначається перелік і вартість Послуг, який є чинним на момент надання Послуг;
- Телевізійна платформа – апаратно-програмний комплекс Провайдера, який дозволяє надавати Телевізійну послугу.
- Телевізійна послуга – разом (i) Програмна послуга та (ii) Контент-послуга; Залежно від кінцевого обладнання Абонента та/або наявності Пристрою у власності Абонента, для отримання Телевізійної послуги Абонент потребує Пристрій, Технічну послугу та/або Застосунок.
- Технічна послуга – послуга, яка полягає у наданні Абонентам, які не мають у власності Пристрою, доступу до Телевізійної платформи Провайдера за допомогою Пристрою.
- Білінгова система – програмно-апаратний комплекс Агента, що використовується для обліку Абонентів, а також угод з продажу Абонентам товарів та послуг, а також для відповідних розрахунків з Абонентами.

## **1. ОСНОВНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

1.1. Послуга надається Провайдером Абоненту за наявності всієї сукупності нижче перерахованих умов:

1.1.1. Для Послуг:

1.1.1.1. Місце надання Послуги знаходиться в зоні покриття Мережі;

- 1.1.1.2. Абонентом укладено з Агентом договір на отримання послуг з доступу до Інтернет;
- 1.1.1.3 Абонент має доступ до Інтернету згідно укладеного з Агентом договору;
- 1.1.1.4. Пристрій відповідає вимогам, встановленим цими Правилами, та перебуває у належному функціональному стані.
- 1.1.2. Для Телевізійної послуги:
- 1.1.2.1. Наявності на особовому рахунку Абонента грошових коштів у розмірі, достатньому для отримання Телевізійної послуги згідно чинних Тарифів і цих Правил;
- 1.1.2.2. Абонент не має заборгованості за надану Провайдером Телевізійну та Технічну послуги.
- 1.1.2.3. Надання Телевізійної послуги тимчасово не припинене за бажанням Абонента.
- 1.1.3. Для Технічної послуги:
- 1.1.3.1. В разі відсутності Пристрою у власності Абонента Плата за технічну послугу стягується щомісячно незалежно від фактичного споживання Телевізійної послуги Абонентом і наявності коштів на його Особовому рахунку, і до моменту фактичного повернення Пристрою Провайдеру або у сервісний центр, з яким Провайдер уклав відповідний договір. Перелік сервісних центрів підлягає Оприлюдненню Провайдером. Плата за технічну послугу не стягується, якщо Абонент викупив такий Пристрій у Провайдера.
- 1.2. Порядок та умови надання Послуги встановлюються та регулюються цими Правилами, Абонентським договором, та чинним законодавством України. Підтвердженням укладення Договору між Абонентом і Провайдером є вчинення Сторонами дій, що свідчать про згоду Абонента отримувати Послугу на визначених Абонентським договором умовах. Такими діями зі сторони Абонента є замовлення Послуги (за допомогою подання звернення до центру обслуговування абонентів або Системи самообслуговування, зі сторони Провайдера — її підключення).
- 1.3. Послуга, що надається Провайдером, відповідає існуючим стандартам, законодавчим актам та іншим нормативним документам.
- 1.4. Абонент не має права використовувати Пристрій з метою надання доступу до Послуги будь-яким третім особам на платній основі.
- 1.5. Надання Абонентові доступу до обраного ним Пакету програм та/або Контенту, які включають аудіовізуальні твори, щодо яких законодавством встановлено певні обмеження глядацької аудиторії, (заборонені до перегляду особами, які не досягли 21 року), здійснюється лише за умови дотримання встановленого для перегляду таких творів умов перегляду згідно Розділу 5 цих Правил.

## 2. АБОНЕНТ

- 2.1. Послуга надається:
- 2.1.1. абонентам-фізичним особам, які є індивідуальними користувачами та мають швидкісний доступ до мережі Інтернет, що надається Агентом і для яких надання Послуги здійснюється:
- 2.1.2. виключно для домашнього споживання Абонентом та членами його сім'ї за місцем проживання абонента та розміщення Пристрою на території України;
- 2.2. Абонентський договір укладається з повністю дієздатною фізичною особою, - як громадянином України, так і іноземцем, який перебуває в Україні на законних підставах.
- 2.3. Абонентський договір укладається з абонентом лише після:
- ознайомлення абонента з переліком, умовами та порядком надання провайдером Послуги за цими Правилами, абонентським договором та Тарифами;
  - ознайомлення абонента з Тарифами Провайдера, порядком та системою оплати Послуги та формою розрахунків;
  - ознайомлення абонента з порядком зміни Провайдером Тарифів, цих Правил, Абонентського договору та переліку телепрограм, що входять до обраного абонентом Пакету програм;
  - ознайомлення абонента з нормативними актами, що визначають вимоги до якості Послуги та захисту прав споживачів;
  - ознайомлення абонента з телефонами, електронною адресою та місцем знаходження інформаційної та сервісної підтримки абонентів Агента;
  - ознайомлення абонента з положеннями цих Правил.
- 2.4. Укладаючи Абонентський договір, Абонент дає свою згоду на отримання інформаційних, у тому числі рекламних матеріалів, push-повідомлень від Провайдера та/або Агента будь-яким

незабороненим чинним законодавством України способом.

2.5. Укладаючи Абонентський договір, Абонент підтверджує, що повністю усвідомлює, розуміє умови Абонентського договору та положення цих Правил і приймає їх, а також розуміє і погоджується, що послуги доступні і надаються лише на території України, і тільки для IP- адрес, які закріплені за Агентом, а також, що Провайдер залишає за собою право видаляти зі змісту послуги будь-який контент без попередження абонента, у тому числі у зв'язку із закінченням терміну дії ліцензійної угоди Провайдера та відповідних правовласників.

2.6. Укладаючи Абонентський договір, Абонент підтверджує свою згоду на оплату комісії третіх осіб, які забезпечують здійснення платежів за Послугу, якщо такі будуть встановлені.

### **3. ПРИСТРІЙ**

3.1. Пристрій, що перебуває у власності Абонента або передається Провайдером у користування на період дії Абонентського договору, є спеціальним обладнанням (в т.ч. ТВ-тюнер), яке забезпечує можливість отримання Абонентом Послуги, та призначене для належного прийняття і відтворення відео-, аудіо- сигналів згідно обраного Абонентом пакету програм, та може бути використаним для отримання доступу до ефірних цифрових телевізійних програм.

3.2. За замовленням Абонента провайдер передає останньому Пристрій у власність або користування на підставі договору надання обладнання, який регулює порядок передачі Пристрою Абоненту та його наступне повернення Провайдерові, та є невід'ємною частиною Абонентського договору.

3.3. Провайдер зобов'язується за власний рахунок, самостійно (або із залученням третіх осіб) забезпечувати та надавати технічну підтримку, ремонтні роботи, заміну деталей пристроїв у всіх Абонентів, які використовують передані Провайдером у користування Пристрої та потребують такої підтримки.

3.4. За користування наданим Пристроєм Абонент сплачує Провайдеру протягом дії Абонентського договору Плату за технічну послугу у розмірі, визначеному чинними у відповідний період Тарифами. Плата за технічну послугу не стягується, якщо Абонент викупив такий Пристрій у Провайдера.

### **4. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ПРОВАЙДЕРА ТА АBOHEHTA**

#### **4.1. Абонент має право:**

4.1.1. На своєчасне та якісне отримання Послуги згідно Абонентського договору та Правил;

4.1.2. Безоплатно отримувати вичерпну інформацію про зміст, якість та порядок надання Послуги у встановленому Абонентським договором та Правилами порядку, а також інформації про надану Послугу;

4.1.3 Змінювати Пакет обраних програм згідно цих Правил шляхом звернення до Контакт-центру;

4.1.3. Тимчасово припинити користування Телевізійною послугою 1 раз на рік на 30 календарних днів безперервно. При цьому Абонент зобов'язаний своєчасно повідомити Агента про своє бажання тимчасово припинити користування Телевізійною послугою шляхом звернення до Контакт-центру, або через Систему самообслуговування у строк не пізніше, ніж до 20:00 останнього дня місяця до місяця, в якому Абонент має намір тимчасово припинити користування Послугою;

4.1.4. В односторонньому порядку відмовитись від отримання Послуги та розірвати укладений Абонентський договір у порядку, визначеному Договором. У такому випадку, якщо Абонент на момент розірвання Договору користувався Технічною послугою, він зобов'язаний повернути Пристрій Провайдеру чи у сервісний центр і сплатити у повному обсязі заборгованість за користування Послугами;

4.1.5. На отримання відомостей щодо можливості та порядку зміни умов надання замовленої Послуги;

4.1.6. На безоплатне вилучення відомостей про нього повністю, або частково з електронних версій баз даних інформаційно-довідкових служб Провайдера та Агента, або заміни, якщо ці відомості є недостовірними;

4.1.7. Перевіряти стан Особового рахунку, в т.ч. за допомогою Системи самообслуговування.

#### **4.2. Абонент зобов'язаний:**

- 4.2.1. Мати необхідний справний Пристрій, рекомендований Провайдером для отримання Послуги;
- 4.2.2. Своєчасно оплачувати Послугу згідно Правил та Розділу 3 Абонентського договору;
- 4.2.3. Стежити за станом свого Особового рахунку і не допускати прострочень у оплаті Послуг;
- 4.2.3. Ознайомитися та виконувати обов'язки, передбачені Абонентським договором і Правилами, а також чинним законодавством України;
- 4.2.4. Вибираючи конкретний твір для перегляду, Абонент тим самим підтверджує, що приймає на себе всю відповідальність за його перегляд;
- 4.2.5. Не використовувати Послугу для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать умовам Абонентського договору, Правилам, чинному законодавству України та забезпечити неможливість такого використання зі сторони третіх осіб;
- 4.2.6. Не використовувати Послугу з метою публічного показу або в комерційних цілях. Абонент зобов'язаний користуватися Послугою лише для власного некомерційного використання, без права на відтворення (у тому числі копіювання/завантаження/зберігання на будь-яких носіях Абонента), а також без права на будь-яке інше використання, окрім передбаченого цим Договором. Абонент гарантує користування Послугою, не порушуючи чинне законодавство України, а також права та законні інтереси правовласників Контенту та Телевізійної послуги. Абонент не має права здійснювати будь-які дії, що можуть будь-яким чином підпадати під визначення ретрансляції, по відношенню до телеканалів, що включені до складу Телевізійної послуги;
- 4.2.7. Повідомляти Провайдеру на його запит дані про обладнання, що використовуються для отримання Послуги;
- 4.2.8. У разі припинення дії Абонентського договору повернути Пристрій, що був наданий у користування, і сплатити у повному обсязі заборгованість за користування Послугами не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати припинення дії Абонентського договору;
- 4.2.9. Не вчиняти дій та не допускати бездіяльності, які можуть ускладнювати чи унеможливити надання Послуги іншим абонентам;
- 4.2.10. Унеможливити доступ будь-яких третіх осіб (включаючи членів його родини) до перегляду Контенту або телепередач з обмеженим доступом, призначених для перегляду виключно дорослою аудиторією (заборонені до перегляду особами, які не досягли 21 року), та нести усі наслідки невиконання (неналежного виконання) цього зобов'язання;
- 4.2.11. При підключенні Послуги, підписати усі необхідні документи, що свідчать про передачу Пристроїв в експлуатацію з метою отримання Технічної послуги, а нести усі негативні наслідки невиконання (неналежного виконання) цього зобов'язання;
- 4.2.12. 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.

#### **4.3. Провайдер має право:**

- 4.3.1 В односторонньому порядку вносити зміни у перелік телепрограм, які входять до складу обраного Пакету програм, який міститься у Додатку до Правил, попередивши при цьому Абонентів про такі зміни шляхом Оприлюднення не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до таких змін.
- 4.3.2. В односторонньому порядку, виходячи з ринкового попиту, встановлювати та змінювати розмір Абонентної плати та розміри інших передбачених тарифами платежів, повідомивши про це Абонента шляхом Оприлюднення.
- 4.3.3. В односторонньому порядку змінювати Правила, повідомивши про це Абонента шляхом Оприлюднення не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до таких змін.
- 4.3.4. На одностороннє припинення дії Абонентського в порядку, визначеному в розділі 8 Абонентського договору.
- 4.3.5. Провайдер має право залучати Агента, зокрема для здійснення супроводу розрахунків з Абонентами.

#### **4.4. Провайдер зобов'язаний:**

- 4.4.1. Надавати Абоненту Послугу у відповідності до Абонентського договору, цих Правил і норм чинного законодавства України;
- 4.4.2. Надавати Абоненту інформацію про чинні Правила надання та отримання послуг, зміни до обраного Пакету програм шляхом Оприлюднення;
- 4.4.3. Забезпечити відповідність технічних характеристик телевізійного сигналу в пункті

підключення Пристрою Абонента встановленим нормам;

4.4.4. Дотримуватись законодавства про захист персональних даних, 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 ТА КОНТЕНТУ, ЩОДО ЯКИХ ВСТАНОВЛЕНІ ОБМЕЖЕННЯ ГЛЯДАЦЬКОЇ АУДИТОРІЇ.**

5.1. У разі перегляду телепрограм та/або Контенту, щодо яких встановлено певні обмеження глядацької аудиторії (надалі – програми з обмеженим доступом), Абонент:

5.1.1. усвідомлює, що програми з обмеженим доступом, доступ до яких забезпечується Провайдером, розповсюджується 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;

5.1.2. розуміє і визнає, що він самостійно несе всю відповідальність за недотримання його зобов'язань у цьому розділі Правил, а так само усвідомлює, що Провайдер не несе відповідальності за порушення Абонентом зазначених його зобов'язань;

5.1.3. підтверджує, що не має перед третіми особами зобов'язань, які суперечать визначеним цим розділом Правил його зобов'язанням, а рівно зобов'язується не брати таких зобов'язань перед третіми особами протягом строку дії Абонентського.

5.2. Отримавши доступ до перегляду програм, які містять передачі з обмеженим доступом, Абонент зобов'язаний:

5.2.1. 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;

5.2.1. 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 Пристрою та/або Застосунку.

## **6. ТАРИФИ, ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

6.1. Розмір Абонентної плати та розміри інших обов'язкових платежів, передбачених Договором, встановлюються Тарифами Провайдера та можуть бути змінені в односторонньому порядку Провайдером за умови повідомлення Абонента не менш як за 7 (сім) календарних днів, шляхом опублікування відповідної інформації на офіційному сайті [www.viasat.ua](http://www.viasat.ua) та на офіційному сайті Агента. Провайдер має право надавати знижки для окремих категорій Абонентів.

6.2. Плата включає в себе податки та збори, встановлені чинним законодавством України.

6.3. Абонент здійснює оплату Абонентної плати та інших платежів (у разі їх наявності) шляхом внесення коштів на Особовий рахунок. Плата за Послуги відбувається шляхом списання коштів з Особового рахунку Абонента.

6.4. Надання Телевізійної послуги Абоненту здійснюється на умовах її попередньої оплати у безготівковій формі до 01-го числа поточного календарного місяця за Розрахунковий період.

6.5. При здійсненні оплати будь-якого числа поточного місяця, списання коштів відбувається за користування Послугою за весь Розрахунковий період згідно Тарифів, окрім випадків, коли Абонент уперше в поточному місяці підключений до Послуги.

6.6. Зарахування наявних на особовому рахунку Абонента грошових коштів в рахунок сплати Послуги здійснюється на щомісячній основі першого числа поточного місяця.

6.7. У разі несплати або сплати не в повному обсязі Абонентної плати за Послуги, в результаті чого на Особовому рахунку Абонента виникла заборгованість, надання Телевізійної послуги тимчасово припиняється. При цьому, плата за Технічну послугу нараховується Абоненту в повному обсязі як це визначено за п. 1.2.3.1 Договору.

6.8. Якщо Абонент не погасить заборгованість за своїм Особовим рахунком протягом 3-х (трьох) календарних місяців, на 1-й (перший) день четвертого календарного місяця, цей Договір з

Абонентом автоматично розривається без будь-якого додаткового повідомлення Абонента. При цьому Абонент зобов'язаний повернути Пристрій Провайдеру і сплатити у повному обсязі заборгованість за користування Послугами протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів. 11. Внесення Провайдером зміни у перелік телепрограм, які входять до складу обраного абонентом Пакету програм не тягне за собою зміни розміру абонентної плати.

## **7. ПЕРЕЛІК ПАКЕТІВ ПРОГРАМ, ЇХ ЗМІСТ**

7.1. Пакетами програм, доступ до перегляду яких Абоненти отримують на підставі укладених з провайдерами абонентських договорів, є наступні пакети:

- Стартовий
- Зручний
- Оптимальний
- Преміальний HD

7.2. Зміст Пакетів програм, зазначених у пункті 7.1. цього розділу, визначено у Додатку до цих Правил.

7.3. Провайдер може змінювати в односторонньому порядку як перелік Пакетів програм, так і їх зміст, повідомивши Абонента не менш як за 7 (сім) календарних днів до такої зміни, шляхом Оприлюднення.

## **8. ПОРЯДОК ОБЛІКУ СПОЖИТИХ АБОНЕНТОМ ПОСЛУГ**

8.1. За допомогою Персонального особового рахунку Абонента в Білінговій системі Агента здійснюється автоматичний кількісний та вартісний облік наданих/спожитих абонентом послуг.

8.2. Абонентна плата тарифікується на умовах 100% попередньої оплати на основі щомісячної тарифікації. Грошовою одиницею вартісного обліку наданих/спожитих абонентом послуг є гривня. Вартісний облік ведеться з точністю до копійки.

8.3. Абоненти, підключені протягом місяця, тарифікуються за Послугу пропорційно кількості днів, що залишаються до закінчення календарного місяця, в якому мало місце перше підключення.

У всіх інших випадках абонентна плата стягується у розмірі 100% за звітний період, незалежно від кількості днів фактичного користування послугою Абонентом у такому звітному періоді.

## **9. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ АБОНЕНТОМ ВІДОМОСТЕЙ ПРО НАДАНІ ПОСЛУГИ**

9.1. Перевірити стан Особового рахунку та отримати відомості про надану Послугу Абонент може за допомогою Системи самообслуговування Агента.

## **10. ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

10.1. Провайдер має право припинити надання Телевізійної послуги Абоненту у разі несплати або сплати не в повному обсязі Абонентної плати за Послуги, згідно облікових даних Білінгової системи. При цьому, плата за Технічну послугу нараховується Абоненту в повному обсязі, за винятком тих випадків, коли пристрій належить Абоненту на праві власності.

10.2. У разі, якщо Абонент не поповнить свій особовий рахунок відповідно до умов цих Правил та Абонентського договору, Провайдер має право розірвати Абонентський договір в односторонньому порядку.

10.3. За зверненням Абонента Провайдер може тимчасово припинити надання Телевізійної послуги не частіше ніж один раз на рік на тридцять календарних днів, за умови відсутності заборгованості на момент призупинення послуги. При цьому Абонент зобов'язаний своєчасно повідомити Агента про своє бажання тимчасово припинити користування Телевізійною послугою шляхом звернення до Контакт-центру, або через Систему самообслуговування у строк не пізніше, ніж до 20:00 останнього дня місяця до місяця, в якому Абонент має намір тимчасово припинити користування Послугою.

10.4. У разі призупинення надання послуг за Абонентним договором з ініціативи Абонента або з причин несплати рахунків тощо, - строк дії Абонентського договору продовжується на період, протягом якого надання Послуги було призупинене.

## **11. ПОНОВЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

11.1. Якщо іншого не буде індивідуально погоджено Провайдером та Абонентом, Провайдер поновлює надання Послуги Абоненту лише після: оплати Абонентом наявного боргу з Абонентної плати за телевізійну

послугу; оплати Абонентом Плати за технічну послугу, за винятком тих випадків, коли Пристрій належить Абоненту на праві власності, та внесення Абонентом передплати за доступ до перегляду обраного ним Пакету програм не менш як за 1 місяць.

## **12. ЗМІНА УМОВ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ**

12.1. Провайдер має право змінювати умови Абонентського договору в односторонньому порядку, шляхом опублікування нової публічної оферти на офіційному сайті провайдера [www.viasat.ua](http://www.viasat.ua) або на офіційному сайті агента: <http://www.kyivstar.ua> без отримання згоди Абонента. Зміна розміру абонентної плати, Тарифів, цих Правил, переліку Пакетів програм та телепрограм, що входять до складу відповідних пакетів здійснюється Провайдером в односторонньому порядку відповідно до умов цих Правил, та/або умов відповідного Абонентського договору.

12.2. Абонент має право змінювати попередньо обраний ним Пакет програм в односторонньому порядку не частіше одного разу на місяць. Зазначена зміна здійснюється Абонентом через його звернення до контакт-центру Агента, телефони якого розміщено на веб-сайті Агента <http://www.kyivstar.ua> або через Систему самообслуговування;

12.3. Звернення до контакт-центру Агента відбувається виключно з номеру телефону Абонента в мережі Агента, закріпленого за таким Абонентом. Усі дзвінки з такого номеру телефону фіксуються в Білінговій системі. Звернення Абонента з номеру телефону Абонента та/або через Систему самообслуговування вважаються волевиявленням Абонента, та не підлягає додатковому підтвердженню у будь-який спосіб.

12.4. Заміна попередньо обраного Абонентом Пакету програм на Пакет програм з більш високою Абонентною платою здійснюється у перший день наступного календарного місяця, - за умов відсутності заборгованості Абонента перед Провайдером, та відсутності фактів невиконання Абонентом інших його зобов'язань за Абонентським договором.

12.5. Заміна попередньо обраного Абонентом Пакету програм на Пакет програм з меншою Абонентною платою здійснюється у перший день наступного календарного місяця, - за умов звернення Абонента не менш як за 10 (десять) календарних днів до початку відповідного календарного місяця, сплати вартості зміну пакету, відсутності заборгованості Абонента перед Провайдером, та відсутності фактів невиконання Абонентом інших його зобов'язань за Абонентським договором.

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

## **13. ПРИПИНЕННЯ АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ**

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

13.2. Провайдер та Абонент мають право на дострокове припинення Абонентського договору у випадках, передбачених цими Правилами та/або Абонентським договором:

13. Провайдер має право достроково припинити Абонентський договір в односторонньому порядку у разі:

13.1. Якщо Абонент не погасить заборгованість за своїм Особовим рахунком протягом 3-х (трьох) календарних місяців, на 1-й (перший) день четвертого календарного місяця;

13.2. Якщо Абонент не виконує зобов'язання щодо особистого некомерційного використання наданої послуги, а також не дотримується визначеного даними Правилами та Абонентським договором порядку використання (перегляду) програм, щодо яких встановлені обмеження глядацької аудиторії;

13.3. Окрім викладених вище підстав, Провайдер має право достроково припинити дію даного Договору, попередивши про це Абонента не менше ніж за 30 календарних днів, розмістивши інформацію про це на офіційному сайті провайдера [www.viasat.ua](http://www.viasat.ua) або на офіційному сайті агента: <http://www.kyivstar.ua>.

13.4. Абонент має право достроково розірвати Абонентський договір, письмово попередивши Агента про свій намір не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до бажаної дати розірвання.

13.5. Припинення Абонентського договору не звільняє Абонента від погашення будь-яких грошових зобов'язань перед Провайдером.

13.6. Припинення з будь-яких підстав дії договору про надання телекомунікаційних послуг швидкісного доступу до Інтернету між Абонентом та Агентом веде до автоматичного дострокового припинення Абонентського договору. При цьому Провайдер/Агент не зобов'язані окремо попереджати Абонента про припинення Абонентського договору.

## **14. СЛУЖБА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ТА СЕРВІСНОЇ ПІДТРИМКИ АБОНЕНТІВ ТА ПІДКЛЮЧЕННЯ**



**НОВИХ АБОНЕНТІВ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ:**

Телефон, факс, e-mail	Графік роботи
телефон: 460 для абонентів мережі мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар» або 0 800 300 460 для абонентів	ЦІЛОДОВОВО

**15. РОЗГЛЯД ЗАЯВ, СКАРГ ТА ПРОПОЗИЦІЙ АБОНЕНТА**

15.1. Абонент має право подавати Провайдеру та Агенту заяви, скарги та пропозиції з питань надання та отримання послуг .

15.2. Заяви, скарги та пропозиції Абонентів розглядаються Провайдером та Агентом у порядку, передбаченому чинним законодавством.

15.3. Заяви, скарги та пропозиції можуть подаватись до контакт-центру в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених абонентом питань заява або скарга викладаються у письмовій формі.

15.4. У заяві або скарзі абонента щодо ненадання або неналежного надання послуги зазначається дата, час, умови за яких абонент намагався отримати послугу, та результат спроб її отримання.

15.5. Провайдер або агент приймають рішення за заявами, скаргами та пропозиціями абонентів у строки, визначені чинним законодавством.

15.6. За результатами розгляду письмової заяви, скарги, пропозиції абоненту надається письмова відповідь за підписом уповноваженої особи провайдера або агента.

**16. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН АБОНЕНТСЬКОГО ДОГОВОРУ**

16.1. Сторони Абонентського договору зобов'язані відшкодувати одна одній документально підтверджені збитки, спричинені невиконанням (неналежним виконанням) передбачених Абонентським договором зобов'язань.

16.2. 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 послуги за первинним Абонентським договором.

16.3. 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.

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

16.5. Провайдер не несе відповідальності перед Абонентом та будь-якими третіми особами за:

- зміст інформації, що міститься в Послугі;
- дії Абонента під час отримання Послуги;
- будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій;
- якщо відсутність або низька якість доступу до Послуги є результатом порушення з боку Абонента правил користування відповідним обладнанням;
- якщо відсутність або низька якість доступу до Послуги є результатом відсутності або недостатньої швидкості Інтернету;
- за якість Послуги та перерву в її наданні у випадках:

- перешкоди під час поширення програм, що виникли з вини телевізійного передавального центру зв'язку або з інших причин, на які Провайдер не має змоги впливати;
- втрати, крадіжки або іншого вибуття Пристрою з володіння Абонента;
- нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання телекомунікаційної мережі; інших аварійних та непередбачуваних ситуаціях, в т.ч. на мережі Інтернет;
- за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків, якщо це викликано діями чи бездіяльністю Абонента;

16.6. Провайдер не надає жодних гарантій, що означає:

16.6.1. Послуга надається Абоненту виключно для приватного, домашнього перегляду. Провайдер жодною мірою не відповідає за зміст обраної Абонентом Послуги, в тому числі і за відповідність обраного контенту кінцевій меті Абонента. Провайдер не гарантує, що обраний

Абонентом контент відповідатиме його цілям, вимогам та очікуванням.

16.7. Сторони домовилися, що ні за яких обставин Провайдер не відповідає перед Абонентом чи будь-якою третьою особою за будь-який прямий, непрямий, ненавмисний збиток, включаючи упущену вигоду, завдання шкоди честі, гідності або діловій репутації, які виникли у зв'язку з використанням Абонентом Послуги або результатів інтелектуальної діяльності, що становлять зміст Послуги. Сторони погоджуються, що відповідальність Провайдера перед Абонентом за будь-які порушення, пов'язані з наданням Послуги, цими Правилами або Абонентським договором обмежена Сторонами сумою оплати, отриманою Провайдером від Абонента у зв'язку за надану Послугу у відповідний період.

16.8. Послуга може містити посилання на інші ресурси мережі Інтернет. Абонент визнає і погоджується з тим, що Провайдер не контролює і не несе ніякої відповідальності за доступність цих ресурсів і за їх зміст, а також за будь-які наслідки, пов'язані з використанням цих ресурсів. Будь-які переходи за такими посиланнями Абонент здійснює на свій страх і ризик.

16.9. У разі пред'явлення Провайдеру або Агенту претензій, позовів, чи будь-яких інших вимог третіми особами, що пов'язані з неправомірним використанням отриманої Абонентом Послуги, Абонент зобов'язується врегулювати відповідні претензії/позови/вимоги власними силами та компенсувати в повному обсязі всі документально підтверджені витрати та збитки, понесені Провайдером та/або Агентом.

## **17. ІНТЕЛЕКТУАЛЬНА ВЛАСНІСТЬ**

17.1. Весь Контент та наповнення Пакетів програм, а також всі інші результати інтелектуальної діяльності, що становлять зміст Послуги, включаючи, але не обмежуючись цим, графічні зображення, фотографії, аудіовізуальні твори, фірмові найменування, товарні знаки та інші елементи, є інтелектуальною власністю і охороняються українськими та міжнародними правовими актами про інтелектуальну власність (далі - «Об'єкти інтелектуальної власності»).

17.2. Доступ до Контенту і вищевказаних Об'єктів інтелектуальної власності надається Абонентові виключно для особистого некомерційного використання, без можливості і без права на копіювання та завантаження (збереження в пам'яті електронних пристроїв Абонента).

17.3. Використання Об'єктів інтелектуальної власності без дозволу правовласника будь-яким способом і в цілях інших, ніж дозволені даними Правилами та Абонентським договором є незаконним і може спричинити за собою судові розгляди і притягнення порушника до цивільної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

17.4. Незаконним використанням Об'єктів інтелектуальної власності є, наприклад, але не обмежуючись цим, завантаження, копіювання, модифікація, продаж або поширення іншим способом цілком або фрагментарно, публічна демонстрація або надання широкому колу осіб безкоштовно або на платній основі, використання Об'єктів інтелектуальної власності з метою отримання доходу від реклами або абонентської плати.

17.5. Порушення цих Правил в частині прав інтелектуальної власності буде розглядатися як істотне порушення умов Абонентського договору і надасть Провайдеру право негайно зробити Послугу недоступною для Абонента або іншим способом перешкоджати продовженню незаконного використання, а також вимагати від Абонента відшкодування збитків, заподіяних Провайдеру, Агенту та / або третім особам.

## **18. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

18.1. Абонент зобов'язується і гарантує надавати точні і достовірні персональні дані і підтримувати їх в актуальному стані. Абонент усвідомлює, що надання недостовірної інформації Провайдеру та/або Агенту може призвести, крім іншого, до неотримання актуальної інформації, повідомлень, попереджень від Провайдера та/або Агента.

18.2. Провайдер та/або Агент мають право обробляти та зберігати будь-яку інформацію, надану Абонентом. Провайдер та/або Агент приймають 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.

18.3. Провайдер та/або Агент зобов'язуються 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

18.4. Абонент надає згоду на обробку своїх персональних даних (ім'я, прізвище, псевдонім, дата народження, e-mail, адреса, стать, вік тощо) Провайдером та/або Агентом та їх

співробітниками.

18.5. 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.

18.6. 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.

## **19. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СПОРІВ.**

19.1. Провайдер та Абонент погоджуються, що всі спори та розбіжності, які можуть виникнути між ними стосовно умов Абонентського договору, положень цих правил, чи в зв'язку з ними, будуть вирішуватися шляхом переговорів. У разі, якщо сторони не досягнуть згоди зі спірних питань, всі спори вирішуватимуться згідно чинного законодавства України.

19.2. Визнання судом будь-якого положення Абонентського договору або цих Правил недійсним або таким, що не підлягає виконанню - не тягне недійсності або невиконання інших положень Абонентського договору або цих Правил.

## **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](mailto:info@viasat.ua); [abonent@viasat.ua](mailto:abonent@viasat.ua).

Код за ЄДРПОУ: 34696608

КВЕД: 60.20 - Діяльність у сфері телевізійного мовлення

Розрахунковий рахунок №2600715176 в АТ "Райффайзен Банк Аваль" м. Київ, МФО 300335

Індивідуальний код платника податків 346966026590

Свідоцтво про реєстрацію платника податку на додану вартість № 200002655

Web-сайти: [www.viasat.ua](http://www.viasat.ua)

Тел.: 38-044-490-36-00

Факс: 38-044-490-36-01

## **21. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

21.1. Правила набувають чинності з дати їх затвердження.

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