

ПРАВИЛА **оказания услуг ООО «Лайнер» по трансляции телевизионных программ.**

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила (далее - правила) устанавливают единый порядок и условия предоставления услуг по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения ООО «Лайнер» (далее – услуги).

1.2. Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь "Об электросвязи", Законом Республики Беларусь "О защите прав потребителей", СТБ 1662-2006 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры, технические требования, методы измерений и испытаний».

1.3. Правила являются публичной офертой и могут быть приняты абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Оператор осуществляет предоставление услуг по трансляции телевизионных программ с использованием сети кабельного телевидения (далее – услуг) на основании лицензии на право осуществления деятельности в области связи №02140/452 выданной 23.04.2004 г. Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

2. Термины, определения и сокращения.

2.1. В настоящих правилах применяются следующие термины с соответствующими определениями:
Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «Лайнер». Полные реквизиты оператора опубликованы на официальном сайте оператора <http://www.liner.by/>.

Абонент – физическое лицо, заключившее договор с оператором на предоставление услуги.

Договор – публичный договор об оказании услуг электросвязи, опубликованный на официальном сайте оператора <http://www.liner.by/>, который может быть принят абонентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, в виде подписания в письменной форме соглашения о присоединении.

Соглашение о присоединении – установленная оператором регистрационная форма, содержащая сведения об абоненте и информацию о заказанных абонентом услугах электросвязи на момент заключения или изменения/дополнения договора, в т.ч. перечне подключаемых услуг, выбранном тарифном плане. Подписание абонентом соглашения о присоединении выражает безусловное согласие абонента с условиями договора и правилами предоставления соответствующей услуги и присоединение к ним в целом.

Услуга по трансляции телевизионных программ – результат непосредственного взаимодействия оператора сети кабельного телевидения и абонента, а также собственной деятельности оператора по приему и доставке абоненту телевизионных программ, посредством сети кабельного телевидения

Сеть кабельного телевидения (сеть КТВ) - совокупность станционных и линейных усилительно-кабельных сооружений распределительной сети, обеспечивающих прием и распространение программ телевизионного вещания и иной информации до абонентских отводов.

Зона действия сети – территория, на которой расположена сеть КТВ оператора: 5-9 микрорайоны г. Новополоцка.

Абонентский отвод - элемент кабельной распределительной сети (абонентский ответвитель на лестничной площадке), обеспечивающий подключение абонентской линии к сети кабельного телевидения и являющийся собственностью оператора.

Абонентская линия – кабель, идущий от абонентского отвода до абонентского оборудования или до входа абонентской распределительной сети.

Абонентское оборудование – окончное оборудование (телевизор, тюнер, кабельный модем и т.п.).

Абонентская распределительная сеть – распределительная сеть (квартирный кабель, усилители, разветвители и т.п.), обслуживающая одного абонента в пределах занимаемой им площади жилого помещения.

Зона ответственности оператора - сеть кабельного телевидения от головной станции до абонентского отвода.

Зона ответственности абонента - абонентская линия, абонентская распределительная сеть и абонентское оборудование, находящиеся в пределах занимаемой абонентом площади жилого помещения и принадлежащие ему на праве собственности или предоставленное ему во временное пользование.

Подключение - присоединение абонентской линии к абонентскому отводу.

Граница ответственности между оператором и абонентом - абонентский отвод (абонентский ответвитель на лестничной площадке);

3. Права и обязанности сторон.

3.3. Оператор обязуется:

3.3.1. Осуществлять доставку телевизионных программ по сети кабельного телевидения в зоне действия сети от головной станции оператора до границы ответственности. Качественные показатели телевизионного сигнала на абонентском отводе гарантируются оператором в соответствии с СТБ 1662-2006.

3.3.2. Производить за свой счет текущий, планово-предупредительный и капитальный ремонт сети КТВ в зоне ответственности оператора.

3.3.3. Выполнять аварийные и ремонтно-восстановительные работы в зоне ответственности оператора в течение 48 часов (без учета выходных и праздничных дней) с момента поступления заявки. Указанный период может увеличиваться в зависимости от возможности доступа в помещение абонента либо в технические помещения (тамбура перед квартирами на лестничной площадке).

3.3.4. Уведомлять абонента через официальный сайт оператора <http://www.liner.by/> об изменении тарифов и/или правил не позднее, чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу.

3.4 Оператор имеет право:

3.4.1 Отказать в предоставлении услуги Пользователю случае, если:

- предоставление услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью или безопасности людей;
- предоставление услуги невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, или отсутствия технических возможностей;
- абонентская линия (абонентская распределительная сеть) не смонтирована или смонтирована без соблюдения требований нормативно - технической документации;
- абонент использует абонентское оборудование для каких-либо незаконных целей или же получает услуги связи незаконным способом, использует не сертифицированное оборудование
- абонент отказался от подписания соглашения;
- абонент не производит своевременно платежи за предоставленные услуги;
- абонент нарушает условия договора и/или правил;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством

3.4.2 Руководствуясь технической целесообразностью, изменять в одностороннем порядке радиочастотный план транслируемых теле-, радиоканалов.

3.4.3 Руководствуясь результатами опросов и/или рейтингов, изменить перечень и/или количество транслируемых телевизионных каналов.

3.4.4 Производить звукозапись переговоров с абонентом в целях объективного и своевременного урегулирования замечаний и предложений абонента, а также при разрешении споров.

3.4.5 Совместно с должностными лицами органов государственного надзора за связью и/или должностными лицами органов внутренних дел привлекать к ответственности, предусмотренной Кодексом РБ об административных правонарушениях и Уголовным кодексом РБ, лиц, совершивших самовольное подключение к сети КТВ, умышленную порчу оборудования в зоне ответственности оператора и иные действия, направленные на приведение сети КТВ в негодное для эксплуатации состояние.

3.5. Абонент обязан:

3.5.1. Своевременно и в полном объеме вносить плату за предоставляемые оператором услуги;

- 3.5.2. Использовать имеющиеся абонентское оборудование в соответствии с действующими нормативно-техническими документами, не допускать подключения к СКТ абонентского оборудования, не имеющего сертификата соответствия;
- 3.5.3. Обеспечить исправность абонентской линии, квартирной разводки и абонентского оборудования;
- 3.5.4. Не вносить самовольно каких-либо изменений в существующую сеть КТВ.
- 3.5.5. Предоставлять возможность сотрудникам оператора беспрепятственно контролировать правильность подключения абонентских отводов, абонентской линии, квартирной разводки и абонентского оборудования с 09:00 до 21:00
- 3.5.6. Ограничить доступ к абонентской линии лиц, не имеющих разрешение оператора на проведение работ по подключению (отключению) абонентской линии к абонентскому ответвителю на лестничной площадке;
- 3.5.7. Сообщать оператору о ставших ему известными фактах незаконного подключения к сети КТВ.
- 3.5.8. В случае расторжения договора по инициативе любой из сторон погасить задолженность по оплате услуг не позднее месяца с момента расторжения.

3.6 Абонент имеет право:

- 3.6.1 На своевременное и качественное оказание услуг оператором.
- 3.6.2 Доступа к информации о тарифах, услугах оператора, сроках их оказания, режиме работы оператора, а также к иной информации, необходимой для пользования услугами.
- 3.6.3 Пользоваться льготами и преимуществами, предусмотренными законодательством.
- 3.6.4 Приостановить потребление услуг, письменно уведомив об этом оператора не менее чем за три дня до момента приостановления. При этом производится отключение абонентской линии от абонентского ответвителя.
- 3.6.5 Отказаться от потребления услуг по договору и получить от оператора неизрасходованные абонентом денежные средства со своего лицевого счета.

4. Порядок предоставления, приостановления и прекращения услуг.

- 4.1. Основанием для начала оказания услуг абоненту является подписание соглашения и оплаты абонентом услуг оператора по Подключению.
- 4.2. После подписания соглашения и оплаты абонентом услуг оператора по Подключению, сотрудники технической службы оператора в трехдневный срок (без учета выходных и праздничных дней) производят Подключение абонента.
- 4.3. В случае, если к моменту Подключения абонентская линия (абонентская распределительная сеть) не смонтирована или смонтирована с нарушением требований нормативно - технической документации, указанный в п.4.1 срок может увеличиваться до момента устранения абонентом указанных нарушений.
- 4.4. При возникновении технических неисправностей (ухудшение качества трансляции, частичное или полное ее отсутствие и т.п.) в процессе потребления услуги, абонент подает в диспетчерскую службу оператора заявку на устранение указанных неисправностей (далее по тексту - заявка), которая фиксируется диспетчером оператора в соответствующем журнале с указанием ее порядкового номера, даты и времени поступления, адреса абонента, характера неисправности.
- 4.5. Устранение неисправности производится оператором в течение 48 часов (без учета выходных и праздничных дней) с момента поступления от абонента заявки. Указанный период может увеличиваться в зависимости от возможности доступа в помещение абонента либо в технические помещения (тамбура перед квартирами на лестничной площадке), а также в зависимости от условий, указанных в п. 4.6.
- 4.6. Условия и сроки приостановления услуг:
- 4.6.1. в случае возникновения неисправностей электросети, питающей сеть КТВ, а также при плановом ограничении или прекращении подачи электроэнергии электроснабжающей организацией – до момента устранения указанных причин;
- 4.6.2. при природных явлениях (сильный снегопад, ветер более 15 м/с, град, интерференция излучения Солнца с радиосигналом, магнитные бури и др.), нарушающих прием сигнала спутниковых и эфирных телеканалов – до момента устранения указанных причин;
- 4.6.3. при перебоях в подаче сигналов телевизионных программ (радиопрограмм) на вход головной станции сети КТВ оператора от внешних источников сигнала (вещателей) спутниковых и эфирных телеканалов – до момента устранения указанных причин;

- 4.6.4. в случае проведения необходимых плановых профилактических и ремонтных работ на оборудовании оператора - не более 24 часов;
- 4.6.5. в случае возникновения неисправностей, связанных с абонентским оборудованием абонента и/или абонентской линии – до момента устранения абонентом указанных неисправностей;
- 4.6.6. при обстоятельствах, вызванных действиями третьих лиц (поджоги, кражи и повреждения оборудования, кабеля и т.д.) – 48 часов и более в зависимости от масштабов разрушений;
- 4.6.7. по письменному заявлению абонента – на срок, указанный в заявлении, но не более шести месяцев;
- 4.6.8. в случае, если абонент не внес плату за услуги и/или не поступления очередных платежей от абонента на счет оператора – до момента погашения задолженности;
- 4.6.9. при нарушении абонентом условий договора или правил – до момента устранения нарушений;
- 4.6.10. при форс-мажорных обстоятельствах – на неопределенный срок.
- 4.7. Приостановление услуг по основаниям, указанным в п.п. 4.6.7., 4.6.8., 4.6.9. сопровождается отключением абонентской линии от абонентского отвода.
- 4.8. Возобновление услуг по основаниям, указанным в п.п. 4.6.7 производится по заявке абонента, подаваемой диспетчеру оператора. Если срок приостановления услуги превысил указанный в п.4.6.7, оператор вправе требовать внесения абонентом платы за повторное подключение.
- 4.9. Возобновление услуг по основаниям, указанным в п.п. 4.6.8 производится при погашении абонентом задолженности, внесении платы за повторное подключение и внесении абонентской платы на месяц вперед.
- 4.10. Возобновление услуг по основаниям, указанным в п.п. 4.6.9 производится при внесении платы за повторное подключение при условии отсутствия задолженности по абонентской плате.

5. Стоимость и порядок оплаты услуг.

- 5.1. Стоимость предоставляемых услуг определяется в соответствии с тарифами, действующими на момент оказания услуг.
- 5.2. Оплата предоставляемых услуг производится абонентом самостоятельно ежемесячно не позднее 25 числа текущего месяца за текущий месяц.
- 5.3. Абонент может оплатить услуги в кассах банков, отделениях связи РУП «Белпочта», через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания (интернет-банк, мобильный банк и т.п.), а также иными способами, предусмотренными оператором и указанными на официальном сайте оператора <http://www.liner.by/>.
- 5.4. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять тарифы и/или порядок оплаты услуг, уведомляя об этом абонента не позднее, чем за 10 дней путем публикации на официальном сайте оператора <http://www.liner.by/>.

6. Ответственность оператора и абонента.

- 6.1. Оператор не поставляет и не контролирует информацию, услуги и продукты предлагаемые при вещании телеканалов. Вся информация, товары или услуги, предлагаемые на телевизионных каналах, предоставляются третьими сторонами, которые никак не подконтрольны оператору. Деятельность оператора ограничивается лишь распространением в неизменном виде телеканалов (ретрансляцией), создаваемых сторонними организациями, являющимися средствами массовой информации
- 6.2. В случае нарушения оператором сроков устранения неисправностей (п.4.4), оператор производит уменьшение стоимости услуги за каждый день просрочки. Количество дней считается с начала третьих суток с момента принятия заявки абонента диспетчером оператора и до устранения неисправности.
- 6.3. В случае просрочки внесения оплаты за услуги, абонент уплачивает пеню в размере 0,3 процента от суммы задолженности за каждый день просрочки внесения абонентской платы.
- 6.4. Абонент несет ответственность за самовольное подключение абонентской линии и абонентского оборудования к сети КТВ, умышленную порчу оборудования в зоне ответственности оператора и иные действия, направленные на приведение в негодное для эксплуатации состояние СКТ в соответствии с Кодексом РБ об административных правонарушениях и Уголовным кодексом РБ,

7. Обратная связь оператора с абонентами.

- 7.1. Для получения консультаций по оказанию услуги абонент может обратиться к оператору в диспетчерскую службу.
- 7.2. Оператор вправе проводить изучение удовлетворенности абонента услугой, путем персонального анкетирования, телефонных переговоров согласно утвержденным графикам.
- 7.3. Оператор информирует абонентов об услуге, посредством размещения информации в на собственном сайте <http://www.liner.by/>, по мере поступления новой информации.

8. Порядок внесения изменений и введения в действия правил.

- 8.1. Настоящие правила вступают в силу с момента их утверждения оператором.
- 8.2. Оператор вправе вносить изменения (дополнения) в настоящие правила, уведомляя об этом абонента не позднее, чем за 10 дней, посредством публикации на официальном сайте оператора <http://www.liner.by/>.