

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Товариства з обмеженою відповідальністю «Істіл Телеком Україна»

№ 8 від «01» червня 2011 року *(в редакції Наказу №10 від 24.11.2011 року)*

Директор ТОВ «Істіл Телеком Україна»

/ _____ / **Джеймс Філіпофф**

ПРАВИЛА НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ХTRATV ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ

Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Правила надання та отримання інформаційних послуг ХTRATV фізичним особам (надалі - Правила):

1.1. Регулюють відносини між фізичними особами – Абонентами, ТОВ «Істіл Телеком Україна» (надалі - Компанія) та DTH Broadcast Servicers Limited (надалі – Постачальник послуги) з приводу порядку укладення, виконання, зміни, розірвання, припинення Публічного договору про надання інформаційних послуг фізичній особі (надалі – Публічний договір) та інших правовідносин, що виникають між Абонентами, Постачальником послуги та Компанією на підставі вказаних договорів;

1.2. Визначають:

1.2.1. Порядок та правила користування Абонентами інформаційними послугами ХTRATV з використанням відповідних стандартів і технологій;

1.2.2. Порядок розрахунків та платежів, порядок обмеження інформаційних послуг ХTRATV тощо.

2. Дія цих Правил поширюється:

2.1. На Абонентів, які перебувають в договірних відносинах та отримують інформаційні послуги ХTRATV шляхом приєднання до Публічного договору на умовах передплати;

2.2. На всю територію України в межах зони впевненого прийому сигналу з супутника AMOS 3 Індивідуальними технічними засобами прийому Абонентів.

3. Ці Правила є внутрішнім актом Компанії та Постачальника послуги.

3.1. Ці Правила є невід'ємною частиною укладеного між Абонентами та Компанією Публічного договору.

3.2. Інші внутрішні документи, процедури, накази, положення, інструкції Компанії та Постачальника послуг, в тому числі розміщені на Офіційному сайті Послуги в мережі Інтернет, є чинними та застосовуються разом з цими Правилами.

3.3. Тарифні плани, особливості обслуговування, які запроваджуються пізніше цих Правил – (i) мають пріоритет над Правилами в тій частині, що не суперечить чинному законодавству; (ii) набувають чинності та стають обов'язковими для Абонентів через 30

календарних днів з моменту їх розміщення (оприлюднення) на Офіційному сайті Послуги в мережі Інтернет.

3.4. Правила є обов'язковими для виконання всіма працівниками Компанії, працівниками її офіційних дилерів, дистриб'юторів; громадянами, які співпрацюють з Компанією на підставі цивільно-правових угод з моменту офіційного оприлюднення Правил. Правила є обов'язковими для Абонентів з моменту укладення ними Публічного договору.

4. Зміни та доповнення до цих Правил:

4.1. Вносяться спільно Постачальником послуги та Компанією за обов'язковим погодженням з Юридичним відділом Компанії з відображенням таких змін у всіх відповідних документах;

4.2. Викладаються у вигляді нових редакцій із зазначенням відповідної дати та відповідного порядкового номера, та

4.3. Набувають чинності через 30 календарних днів з моменту їх розміщення (оприлюднення) на Офіційному сайті Послуги в мережі Інтернет, що здійснюється в т.ч. і шляхом створення відповідної архівної електронної копії необхідних сторінок.

5. У разі, якщо законодавством України встановлено норми, які суперечать цим Правилам, перевагу при застосуванні матимуть відповідні положення законодавства України. У разі, якщо Публічним договором встановлено норми, які суперечать цим Правилам, перевагу при застосуванні матимуть Правила, а якщо останні суперечать нормам законодавства - відповідні норми законодавства України.

Розділ II ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1. У Правилах та Публічному договорі терміни вживаються в такому значенні:

1.1. **Абонент** - фізична особа, яка замовила Послуги, передплатила їх та є споживачем Послуг відповідно до умов Публічного договору і Правил.

1.2. **Абонентська плата (абонплата)** – грошові кошти в розмірі вартості отримання Абонентом доступу до замовленого(их) ним Пакету(ів) в складі Послуги протягом одного місяця, яку Постачальник послуги встановлює та може змінювати час від часу.

1.3. **Авансовий платіж** – грошовий внесок Абонента в рахунок оплати Послуг, які будуть надаватися в майбутньому, який Абонент має сплачувати кожен місяць залежно від кількості обраних Пакетів до дати, коли на рахунок Абонента має бути внесений наступний обов'язковий щомісячний платіж для отримання доступу до Послуг.

1.4. **Декодер** - сумісний з Карткою умовного доступу і належний Абоненту на праві власності або володіння (користування) технічний прилад, за допомогою якого здійснюється декодування та відтворення телевізійного сигналу обраного Абонентом Пакету в складі Послуги в Зоні покриття.

1.5. **Зона покриття** – територія України, на якій існує підтверджена Постачальником послуги технічна можливість прийому сигналу системи супутникового телебачення з супутника AMOS 3 (4W) на Індивідуальні технічні засоби прийому Абонента.

1.6. **Індивідуальні технічні засоби прийому Абонента** - сумісне з Карткою умовного доступу і належне Абоненту на праві власності або володіння (користування) технічне обладнання (включаючи Декодер), придатне для належного прийняття та відтворення

супутникового телевізійного сигналу замовленого(их) Абонентом Пакету(ів) в складі Послуг в Зоні покриття.

Індивідуальні технічні засоби прийому придбаються Абонентом самостійно, враховуючи перелік обладнання, рекомендованого Постачальником послуги та / або Компанією на Офіційному сайті Послуги. Постачальник послуги та / або Компанія не несе відповідальності перед Абонентом, якщо програмне забезпечення Декодерів, обладнаних вбудованими карткоприймачами сумісних с системою умовного доступу Conax відрізняється від заводського та відтак створює перепони Абоненту в отриманні Послуг.

1.7. **Особовий рахунок** (Абонента) - форма індивідуального обліку платежів Абонента, що забезпечує відображення та облік надходження та списання грошових коштів сплачених Абонентом на оплату Послуг.

1.8. **Офіційний сайт Послуги** – сторінка в мережі Інтернет з доменною адресою <http://www.xtratv.com.ua>

1.9. **Пакет** – неподільна сукупність телепрограм, розбитих відповідно до жанрової тематики, доступ до перегляду яких Абонент отримує у складі Послуги та здійснює відповідно до умов Публічного договору та Правил.

1.10. **Послуги** - надання Постачальником послуги Абоненту інформаційної послуги платного доступу до виключно особистого приватного перегляду Абонентом та членами його сім'ї обраного(их) ним Пакету(ів) телепрограм в житловому фонді відповідно до умов Публічного договору та Правил, що виключає будь-яке використання телепрограм в господарській діяльності.

1.11. **Припинення надання Послуг** - припинення надання Послуг тимчасово/постійно, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з блокуванням Картки умовного доступу, в тому числі у разі розірвання чи припинення дії Публічного договору.

1.12. **Промоперіод** – період споживання Абонентом Послуги протягом 14 календарних днів з моменту Реєстрації Картки умовного доступу, передплачений Абонентом в складі вартості Картки умовного доступу. *(в редакції Наказу №9 від 31.10.2011 року)*

1.13. **Реєстрація Картки умовного доступу** - приведення Картки умовного доступу у стан, який надає Абонентові доступ до Послуги протягом Промоперіоду.

1.14. **Розрахунковий період** – період (за виключенням Промоперіоду), протягом якого Абонент має передплачений доступ до Послуги що розраховується виходячи з кількості та вартості замовлених Абонентом Пакетів та грошових коштів на Особовому рахунку Абонента у днях за формулою:

- сума грошових коштів на Особовому рахунку Абонента / (вартість замовленого(их) Абонентом Пакету(ів) / кількість календарних днів в календарному місяці).

1.15. **Картка умовного доступу** – спеціалізований мікропроцесорний модуль (смарт-карта), виготовлений у вигляді мініатюрної пластикової карти із чипом, що ідентифікує Абонента та забезпечує його доступ до Послуг, контролює та санкціонує такий доступ.

Картка умовного доступу також несе в собі всі установки, необхідні для роботи Індивідуальних технічних засобів прийому Абонента. Для отримання Послуг Абоненту можуть бути надані одна або декілька Карток умовного доступу залежно від кількості замовлених Пакетів. Картка умовного доступу після її придбання є власністю Абонента,

який відповідає за порядок її використання та зберігання у належному стані. Програмне забезпечення і алгоритм його використання, що містяться в мікрочіпі Картки умовного доступу є об'єктом інтелектуальної власності Постачальника послуги та не можуть бути використані Абонентом на власний розсуд. Втручання апаратно-програмними засобами в програмне забезпечення і алгоритм роботи Картки умовного доступу, їх копіювання, зміна інформації, що міститься в Картці умовного доступу або будь-яке інше несанкціоноване використання суворо заборонено, обумовлює наступне блокування Послуг та переслідується у встановленому законом порядку.

1.16. **Контакт-центр** - юридична особа, яка на договірних засадах здійснює інформаційну та сервісну підтримку Абонентів, забезпечуючи прийом та передачу від Абонента до Компанії та / або Постачальника послуги, а рівно від Компанії та / або Постачальника послуги до Абонента електронних, телефонних, поштових та інших видів замовлень, заяв, скарг та пропозицій тощо.

1.17. **Тарифний план** (та/або тариф та/або система тарифів) - сукупність умов та особливостей надання Послуг в т.ч. строки дії, грошове відображення вартості надання Послуг та/або інші умови їх надання, що устанавлюється, змінюється та доповнюється Постачальником послуги відповідно до законодавства.

Розділ III УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

1.1. Відповідно до умов вчинених з Абонентами Публічних договорів, Правил та чинного законодавства України Абоненту надаються Послуги, які Абонент зобов'язується своєчасно передплачувати і дотримуватися встановлених правил і вимог.

1.2. Постачальником послуги є DTH Broadcast Services Limited (Стасіноу 1, Мітсі Білдінг 1, 1 поверх, офіс 4, Платейа Елефтеріас, Р.О.Вох 21294, 1060 Нікосія, Кіпр). Послуга надається Постачальником послуги тим Абонентам, які уклали Публічний Договір з Компанією та виконують вимоги такого Публічного договору та Правил.

1.3. Офіційним агентом Постачальника послуги на території України з приводу вчинення Публічних договорів з Абонентами та отримання від Абонентів Авансових платежів та Абонплати є Компанія. Компанія не надає Послуги Абонентам та здійснює функції агента виключно в межах, визначених Публічним договором та Правилами.

2. Послуги надаються Абоненту при одночасному дотриманні Абонентом наступних умов:

2.1. Абонент має справні Індивідуальні технічні засоби прийому, що дозволяють йому отримувати Послуги;

2.2. Абонент має придбану в установленому порядку Картку умовного доступу Xtra TV, яка пройшла процедуру Реєстрації;

2.3. Індивідуальні технічні засоби прийому Абонента встановлено і експлуатуються в Зоні покриття;

2.4. Абонент у порядку і строки, встановлені Публічним договором перерахував на Особовий рахунок суму не меншу за розмір Абонентської плати, необхідної для отримання Послуги за встановленими Тарифами.

3. Підключення Абонента до Послуги здійснюється за умови дотримання Абонентом п.2 Розділу III Правил шляхом Реєстрації Картки умовного доступу протягом 24 годин з моменту заповнення Абонентом всіх облікових даних в розділі Реєстрація карти на Офіційному сайті Послуги або через оператора Контакт-центру.

4. З моменту Реєстрації Картки умовного доступу Абонент отримує можливість перегляду всіх Пакетів протягом Промоперіоду. Для продовження отримання Послуг після закінчення Промоперіоду Абонент має обрати Пакет(и) та замовити їх, за умови оплати відповідного Авансового платежу та здійснення інших передбачених Правилами та/або Публічним договором платежів, згідно з чинними на дату оплати Тарифами. У разі необрання Абонентом Пакету(ів) всі доступні Пакети призначаються Абоненту автоматично і Абонент укладенням Публічного договору надає на це свою згоду. Після такого автоматичного призначення всіх Пакетів за умови наявності на Особовому рахунку Абонента грошових коштів достатніх для оплати всіх Пакетів протягом Розрахункового періоду, Абонент отримує доступ до Послуг, в протилежному випадку надання Послуг Абоненту припиняється за п.1.9. Розділу IV Правил. Абонент, що після закінчення Промоперіоду не обрав Пакет(и) та якому всі Пакети були автоматично призначені згідно цього пункту має право один раз зменшити їх кількість в порядку, передбаченому п.1.7. Розділу V з наступного дня після звернення до Контакт центру незалежно від наявності грошових коштів на Особовому рахунку.*(в редакції Наказу №10 від 24.11.2011 року)*

5. Для поновлення отримання Послуг Абонент має внести суму не меншу розміру Абонплати згідно замовленого(их) Пакету(ів).

6. Якщо протягом 1095 днів з моменту вичерпання грошових коштів на Особовому рахунку Абонентом як описано в а.3 п.6. Розділу VI Правил не буде внесено Абонплату в розмірі, достатньому для оплати замовленого(их) Абонентом або призначеного(их) Постачальником послуги Пакету(ів), обліковий запис Абонента автоматично деактивується, а зареєстрована Картка умовного доступу - блокується без можливості відновлення. Для повторної Реєстрації в такому випадку необхідно придбати нову Картку умовного доступу.

7. Послуга надається Абоненту з використанням космічних апаратів, перелік яких, а також обладнання, система кодування і технічні параметри, використовувані для надання Послуг Абоненту, визначаються без отримання відповідної згоди Абонента.

8. Якщо Публічним договором та / або Правилами передбачено направлення Компанією або Постачальником послуги повідомлення Абоненту або оприлюднення будь-якої інформації таке повідомлення або оприлюднення, на власний вибір Компанії або Постачальника послуги, може бути здійснено:

(а) письмово;

(б) шляхом надіслання sms-повідомлення та / або email повідомлення (в т.ч. у вигляді масової розсилки групам абонентів);

(в) через Офіційний сайт Послуги та / або Контакт-центр;

(г) в ЗМІ.

Зважаючи на те, що Публічним договором та / або Правилами визначені підстави припинення та / або розірвання Договору в односторонньому порядку з боку Компанії, реалізації інших прав Компанії або Постачальника послуги, які містять чіткі строки, пов'язані з настанням окремих подій та, відповідно, відомі або повинні бути відомими Абоненту, Компанія не повинна отримувати від Абонента підтвердження про отримання такого повідомлення.

Розділ IV ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КОМПАНІЇ ТА ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГИ

1. Постачальник послуги має право:

1.1. Установлювати та змінювати Тарифи (тарифні плани) на Пакети та Послуги, скорочувати, змінювати перелік Послуг, змінювати кількість і перелік Пакетів або телеканалів, які входять у Пакети в складі Послуг, що набиратиме чинності з моменту, зазначеного Постачальником послуги або Компанією в порядку, встановленому Публічним договором і Правилами.

1.2. Вносити зміни до Публічного договору шляхом розміщення нової редакції на Офіційному сайті Послуги, а також в інших доступних джерелах.

1.3. Припиняти надання Послуг Абонентам відповідно до Правил, а також блокувати Картку умовного доступу Абонента у випадках передбачених Публічним договором та /або Правилами та /або законодавством.

1.4. Змінювати Зону покриття мережею, а також умови обслуговування.

1.5. У випадку некоректного (у тому числі не за призначенням, таких, що не замовлялися, помилкові і т.д.) надання Послуг має право надати їх належним чином.

1.6. Розсилати інформаційні повідомлення про встановлення, зміну, доповнення тощо Пакетів, Тарифів, тарифних планів, акційних пропозицій та іншу інформацію щодо надання Послуг.

1.7. Встановлювати умови та строки надання Послуг.

1.8. Здійснювати на будь-які доступні носії інформації записи про надані Послуги в т.ч. всіх викликів на Контакт-центр та зберігати їх протягом строку позовної давності, а також використовувати як доказ у відповідних органах у разі, виникненні суперечок з Абонентом тощо.

1.9. Здійснити Припинення надання Послуг Абоненту без будь-якої компенсації при виявленні будь-якої з наступних обставин:

- відсутність на Особовому рахунку Абонента грошових коштів з розрахунку менше вартості одного календарного дня доступу, яка вираховується за формулою відповідно до чинних Тарифів:

- вартість доступу замовленого (их) Пакетів / кількість календарних днів у відповідному місяці;

- порушення Абонентом будь-якої з умов Публічного договору;

- порушення Абонентом вимог, пов'язаних з споживанням Послуг, встановлених чинним законодавством;

Припинення надання Послуг Абоненту згідно п.1.9. цього розділу Правил здійснюється до моменту усунення Абонентом зазначених вище обставин.

1.10. В односторонньому порядку відмовитися від виконання Публічного договору укладеного Абонентом з Компанією та блокувати Картку умовного доступу без будь-якої компенсації Абоненту та без повернення грошових коштів, внесених Абонентом на Особовий рахунок у наступних випадках:

- порушення Абонентом будь-якого із зобов'язань за п.2.4. або п.2.5. або п.2.6. Розділу V Правил;

- отримання Постачальником послуги або Компанією відомостей про заподіяння або спроби заподіяння шкоди Абонентом Компанії або Постачальнику послуги в будь-якому вигляді і будь-яким способом;

- вчинення інших дій, що суперечать інтересам Компанії або Постачальника послуги.

1.11. Не надавати або припиняти без попередження надання Послуг якщо Індивідуальні технічні засоби прийому Абонента є несумісними з Карткою умовного доступу.

1.12. Постачальник послуги та Компанія мають також інші права, передбачені законодавством, Публічними договорами з Абонентами та цими Правилами.

2. Постачальник послуги зобов'язаний:

2.1. Укладати через Компанію з Абонентами Публічний договір за наявності можливостей надання споживачеві відповідних Послуг та дотримання ним п.2 Розділу III Правил.

2.2. Надавати Послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов договорів та наданої інформації про умови надання Послуг.

2.3. Своєчасно надавати споживачам вичерпну та достовірну інформацію щодо укладення Публічних договорів в т.ч. через Компанію та / або через Контакт-центр.

2.4. Вести достовірний облік Послуг, що надаються Абонентам.

2.5. Забезпечувати правильність застосування Тарифів.

2.6. Оприлюднювати інформацію про зміни за п.1.1. та / або 1.2. Розділу IV Правил, не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до їх запровадження.

2.6.1. Детальний опис інформації, не вказаний в повідомленнях, Абонент може дізнатись, зателефонувавши до Контакт-центру, звернувшись в точки продажу Компанії, її дистриб'юторів, на Офіційному сайті Послуги тощо.

2.6.2. Інша інформація про Послуги в доступній формі доводиться до відома споживачів до укладення Публічних договорів через засоби масової інформації, довідково-інформаційні служби, сервісні служби, у місцях надання Послуг тощо.

2.7. Зберігати дані обліку наданих Послуг протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, надавати інформацію щодо Абонентів та наданих їм Послуг у порядку, встановленому законодавством.

2.8. За наявності технічної можливості попереджати Абонентів про недостатність грошових коштів на Особовому рахунку Абонента для продовження отримання Послуг. (6

редакції Наказу №9 від 31.10.2011 року)

2.9. Установлювати або змінювати перелік Послуг за заявою Абонента згідно з технічними можливостями або відповідно до умов відповідних Пакетів і Тарифів, встановлених (змінених) Компанією.

2.10. На вимогу Абонента надавати інформацію про:

2.10.1. Основні і додаткові (платні і безоплатні) Послуги (їх перелік).

2.10.2. Умови і порядок, правила надання та отримання Послуг.

- 2.10.3. Надані Послуги у порядку, встановленому Правилами.
- 2.10.4. Порядок зміни переліку Послуг.
- 2.10.5. Тарифи на Послуги та Пакети.
- 2.10.6. Порядок та систему оплати Послуг, форму розрахунків за їх надання.
- 2.10.7. Порядок розгляду звернень Абонентів.
- 2.10.8. Номери телефонів сервісних служб (Контакт-центру тощо).

Розділ V ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АБОНЕНТА

1. Абонент під час замовлення та/або отримання Послуг має право на:

- 1.1. Доступ до Послуг.
- 1.2. Користуватися Послугами відповідно до цих Правил і Публічного договору з урахуванням можливостей Індивідуальних технічних засобів Абонента.
- 1.3. Вибір виду та кількості Послуг, з наявних Пакетів, що пропонуються.
- 1.4. Отримання:
 - 1.4.1. Інформації за п.2.10. Розділу IV Правил
 - 1.4.2. Відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої Послуги, у випадку, якщо така Послуга, ще не була надана Постачальником послуги, та від оплати Послуги, яка не замовлялася.
- 1.5. Призупинити отримання Послуг тільки на підставі власного звернення до оператора Контакт-центру два рази на календарний рік на період від 14 календарних днів до 2 місяців за умови наявності технічних можливостей Постачальника послуги здійснити таке обмеження. На час такого призупинення грошові кошти з рахунку Абонента не списуються. *(в редакції Наказу №9 від 31.10.2011 року)*
- 1.6. Відмову від Послуг у порядку, встановленому Договором та цими Правилами з будь-яких причин, в т.ч. у разі незгоди із змінами складу і кількості Послуг, Тарифів тощо. Відмова від Послуг та/або розірвання (припинення) в односторонньому порядку Публічного договору можуть бути здійснені за письмовим попередженням про це Компанії, яке набирає чинності з 1 числа другого календарного місяця наступного за тим місяцем, в якому повідомлення було отримано Компанією. Наприклад, якщо повідомлення отримано Компанією 13 квітня, то припинення договору та відмова від Послуг набирає чинності з 01 червня.
- 1.7. Збільшення або зменшення переліку замовлених Пакетів, до яких Абонентові надається доступ (з числа існуючих Пакетів, затверджених і доступних для отримання відповідним Абонентом) шляхом відповідної заяви будь-яким з наступних способів:
 - здійснення телефонного дзвінка в Контакт-центр; або
 - зміни замовлених Пакетів у Власному кабінеті Абонента (персональному розділі на Офіційному сайті Послуги).

Зміна замовлених Пакетів шляхом додавання Пакету(ів) відбувається не раніше ніж з наступного дня після надходження заяви. Додавання Пакету(ів) можливе тільки за наявності на Особовому рахунку суми не менше, ніж Абонплата за Пакет(и), разом з доданими на один місяць.

Заявка на видалення Пакету(ів) приймається не пізніше ніж за 5 робочих днів до закінчення календарного місяця і виконується з першого дня наступного календарного місяця.

З моменту зміни замовлених Пакетів розрахунок вартості оплати Послуг відбувається автоматично згідно обраному(их) Абонентом Пакету(ів).

1.8. Оскарження неправомірних дій Постачальника послуги або Компанії.

1.9. Абонент має також інші права, передбачені законодавством та Публічним договором.

2. Абонент зобов'язаний:

2.1. Укласти Публічний договір з Компанією, виконувати та дотримуватися його вимог та цих Правил.

2.2. Для отримання доступу до Послуг своєчасно вносити Авансовим платежем Абонплату за Послуги у відповідності до умов Публічного договору, Правил та Тарифів (тарифних планів).

2.3. Використовувати справні Індивідуальні технічні засоби прийому з Карткою умовного доступу виключно в Зоні покриття.

2.4. Не використовувати самостійно та не допускати використання іншими Індивідуальних технічних засобів прийому та / або Картки умовного доступу:

(а) для вчинення протиправних дій;

(б) за межами Зони покриття;

(в) з метою надання доступу до Послуг будь-яким третім особам, які не входять до кола сім'ї Абонента як на безкоштовній, так і на платній основі, в т.ч. шляхом передачі будь-яких належних йому прав щодо отримання Послуг будь-яким третім особам (за виключенням зміни Абонента як сторони Публічного договору іншою фізичною особою – новим Абонентом в порядку і на умовах, передбачених Правилами)(в редакції Наказу №10 від 24.11.2011 року);

(г) для використання Послуг на комерційній основі, для здійснення господарської, підприємницької, іншої професійної діяльності;

(д) для використання Абонентом доступу до Послуги в цілях інших або в інший спосіб, ніж передбачено п. 1.1. Публічного договору або Правилами;

(є) для отримання доступу до Послуг через мережу Інтернет або на портативні чи інші пристрої, відмінні від телевізора;

2.5. Не здійснювати самостійно та не допускати здійснення іншими технічного втручання апаратно-програмними засобами у програмне забезпечення та алгоритм його використання Картки умовного доступу або отримання Послуг з порушенням системи умовного доступу;

2.6. Не здійснювати запис та подальше відтворення телепрограм, що входять до складу Пакета 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.

2.7. Повідомляти на запит Постачальника послуги або Компанії або їх уповноважених осіб дані Індивідуальних технічних засобів прийому, що використовуються для отримання Послуг, надавати доступ уповноваженим представникам Компанії та / або Постачальника послуги на письмову вимогу останньої до приміщень де розташовані Індивідуальні технічні засоби прийому Абонента для перевірки дотримання Абонентом вимог Публічного договору та Правил.

2.8. Стежити самостійно за своєчасною передплатою одержуваних Послуг відповідно до системи й за формою оплати, встановлених Публічним договором й цими Правилами.

2.9. Абонент повинен виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства, домовленостей з Компанією.

Розділ VI ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ ЗА ПОСЛУГИ ТА ЗДІЙСНЕННЯ ПЛАТЕЖІВ

1. Після Реєстрації Абонентові відкривається Особовий рахунок, за допомогою якого здійснюється автоматичний кількісний та вартісний облік наданих/спожитих Абонентом Послуг. Грошовою одиницею вартісного обліку наданих/спожитих Абонентом Послуг є гривня. Вартісний облік ведеться з точністю до копійки.

2. Оплата Послуг провадиться в національній валюті України. Тарифи на Послуги розміщуються на Офіційному сайті Послуги.

3. Під час передплати Послуг Абонентом на Особовий рахунок Абонента вноситься відповідна сума коштів з наступним їх списанням з цього рахунка Постачальником послуги. Особовий рахунок для Абонента відкривається в системі розрахунків Постачальника послуги.

4. Надання Послуг здійснюється за попередньою оплатою шляхом внесення Авансового платежу (за виключенням Промоперіоду). Неотримання Абонентом від Компанії квитанції (якщо така на власний розсуд Компанії направляється Абоненту) не є підставою для звільнення Абонента від оплати вартості Абонплати у строки, визначені цими Правилами та/або Публічним договором.

5. Послуги надаються за умови наявності на Особовому рахунку Абонента достатньої суми грошових коштів. Оплата Послуг здійснюється за Тарифами, що діють на момент надання Послуг.

6. Нарахування вартості наданих/спожитих Послуг здійснюється щодобово рівними частинами, відповідно до вартості доступу за добу, що розраховується згідно чинних Тарифів за формулою:

- Абонплата обраного(их) Пакету(ів) / кількість днів в поточному місяці.

Надання Послуги припиняється в момент, коли грошових коштів на Особовому рахунку Абонента недостатньо для отримання доступу до замовлених Пакетів на один календарний день якщо інше не передбачено цими Правилами або Публічним договором або відповідним Тарифом.

Якщо надання Послуги припинено через недостатність грошових коштів на Особовому рахунку Абонента, залишок грошових коштів не списується протягом 1095 днів з моменту припинення. Для поновлення отримання Послуги Абонент має внести суму не меншу розміру Абонплати згідно замовлених Пакетів^(в редакції Наказу №10 від 24.11.2011 року).

7. Компанія провадить розрахунки з Абонентами самостійно або із залученням третіх осіб. Система оплати і форма розрахунків за надані Послуги визначаються Публічним договором та/або Правилами та/або відповідним Тарифом. Плата вноситься Абонентом будь-яким способом з числа зазначених на Офіційному сайті Послуги. При цьому Компанія має право змінювати способи оплати, шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Послуги.

8. Метод обчислення Розрахункового періоду щодо наданих Послуг встановлюється Правилами та може бути змінений на власний розсуд Постачальника послуги. На попередньо сплачену Абонентом вартість Послуг поширюються наступні зміни Тарифів, включаючи випадки, коли попередня оплата здійснювалась Абонентом після оприлюднення нових Тарифів. У разі невикористання попередньо внесених Авансових платежів протягом одного місяця, залишок суми переноситься на наступний місяць, якщо іншого не передбачено Публічним договором.

9. Порядок повернення грошових коштів за передплачені Послуги.

9.1. Для ініціювання процедури повернення грошових коштів Абонент зобов'язаний:

(а) надати документ, який посвідчує його особу;

(б) надати документи та докази, що підтверджують факт придбання Картки умовного доступу, факт поповнення Особового рахунку на суму, яку Абонент бажає повернути;

(в) відповісти на контрольні питання працівника Компанії або його уповноваженої особи.

9.2. Передплачений Абонентом період, за який можливе повернення грошових коштів, починається з дня набрання чинності повідомлення Абонента про односторонню відмову від Послуг відповідно до п.1.6. розділу V Правил.

9.3. Повернення грошових коштів відбувається за рахунок Абонента (з утриманням усіх належних банківських комісій, податків і обов'язкових зборів тощо) у безготівковій формі на підставі відповідної письмової заяви Абонента, надісланої Компанії рекомендованим листом з повідомленням про вручення, з обов'язковим зазначенням банківського рахунку для перерахування відповідних коштів. Якщо розмір вищевказаних витрат пов'язаних з поверненням Абоненту грошових коштів дорівнює сумі, яку Абонент просить повернути або є більшим за таку суму, повернення грошових коштів не здійснюється.

Розділ VII УМОВИ ТА ПРОЦЕДУРА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ, ЗАМІНА СТОРОНИ АБОНЕНТА ЗА ДОГОВОРОМ^(в редакції Наказу №10 від 24.11.2011 року)

1. Право на укладення Публічного договору з Компанією, з урахуванням окремо встановлених винятків, мають фізичні особи а саме: громадяни України, іноземні громадяни та особи без громадянства, які перебувають на території України на законних підставах.

2. Компанія може відмовити в укладенні Договору у випадках:

2.1. Відсутності технічної можливості надання доступу до Послуги в зазначених споживачем місцях або конкретних Послуг необхідних споживачу.

2.2. Наявності заборгованості Абонента за надані Послуги.

2.3. Порушення чи недотримання Абонентом умов п.2 та / або п.3 Розділу III Правил.

3. При укладенні Публічного договору Абонент (споживач) обов'язково інформується про те, що з детальними умовами Тарифів та/або тарифних планів, та особливостями надання Послуг за Публічним договором він також може ознайомитись на Офіційному сайті Послуги в мережі Інтернет.

4. Публічні договори є безстроковими, якщо у них не вказано інше. Якщо Публічний договір є строковим, то після закінчення строку його дії він вважається автоматично пролонгованим на наступний календарний рік у разі, якщо до моменту закінчення строку дії Договору жодна зі сторін не висловить заперечення про його пролонгацію на новий строк.

5. Публічний договір з Абонентом укладається в усній формі у момент Реєстрації цим Абонентом Картки умовного доступу. Для Реєстрації Картки умовного доступу Абоненту необхідно відкрити упаковку Картки умовного доступу, вилучити її звідти, вставити у Декодер і

(а) здійснити телефонний дзвінок в Контакт-центр; або

(б) пройти Реєстрацію у розділі «Реєстрація смарткарти» на Офіційному сайті Послуги).

Реєстрація Картки умовного доступу свідчить про те, що Абонент ознайомлений з Правилами та умовами Публічного договору, прийняв їх та надав згоду виконувати їх.

6. Абонент має право передати свої права та обов'язки за Публічним договором іншій фізичній особі, що відповідає вимогам п.1. цього Розділу та п.2 Розділу III Правил за наступних умов)*(в редакції Наказу №10 від 24.11.2011 року)*:

6.1. Якщо на Особовому рахунку Абонента, що хоче передати свої права і обов'язки за Публічним договором менше 5 (п'яти) грн., така передача здійснюється в наступному порядку:

6.1.1. Абонент через Контакт-центр повідомляє Компанію про своє бажання передати права і обов'язки за Публічним договором іншій фізичній особі, називає номер картки умовного доступу, номер свого Особового рахунку та всі персональні дані, надані ним в процесі Реєстрації картки умовного доступу, а також персональні дані (ПІБ, контактний номер телефону) іншої фізичної особи, яка має намір стати новим Абонентом та усно підтверджує свій намір передати права і обов'язки за Публічним договором на нового Абонента.

6.1.2. Протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту звернення такого Абонента оператор Контакт-центру зв'язується за контактним номером телефону з новим Абонентом, отримує від нього підтвердження інформації, наданої за п.6.1.1. цього Розділу, підтвердження прийняття Публічного договору та цих Правил та за умов відповідності нового Абонента вимогам цих Правил здійснює переведення прав і обов'язків за Публічним договором на нового Абонента.

6.2. Якщо на Особовому рахунку Абонента, що хоче передати свої права і обов'язки за Публічним договором 5 (п'ять) або більше грн., така передача здійснюється в наступному порядку:

6.2.1. Інформація за п.6.1.1. цього Розділу наводиться Абонентом у письмовому зверненні на адресу Компанії та Постачальника послуги, підписаному Абонентом та новим Абонентом за затвердженим зразком з надаванням копій документів та інформації за переліком згідно п.9.1 Розділу 6 цих Правил.

6.2.2. Протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту звернення такого Абонента оператор Контакт-центру зв'язується за контактним номером телефону з новим Абонентом, та за умов підтвердження ним інформації, наведеної в письмовій заяві наданої за п.6.2.1. цього Розділу, здійснює переведення прав і обов'язків за Публічним договором на нового Абонента.

6.3. Абонент і новий Абонент, що здійснюють передачу-прийняття прав і обов'язків за Публічним договором самостійно врегульовують між собою питання придбання передачі Картки умовного доступу та взаєморозрахунків за грошові кошти, наявні на Особовому рахунку. Ані Постачальник послуги, ані Компанія не залучаються до цих взаємовідносин.

6.4. Заміна сторони Абонента за Публічним договором за правонаступництвом, у зв'язку зі зміною прізвища, ім'я по-батькові здійснюється на підставі власної письмової заяви такого Абонента або його правонаступника з наданням відповідних підтверджуючих документів згідно чинного законодавства.

Розділ VIII ПЕРЕЛІК ПАКЕТІВ ПРОГРАМ, ЇХ ЗМІСТ

1. Абонент на підставі укладеного з Компанією Публічного договору шляхом замовлення та внесення Абонплати може отримати доступ до перегляду одного, кількох або всіх Пакетів з наступного переліку:

- Універсальний;
- Фільмовий;
- Дитячий;
- Пізнавальний;
- Спортивний;

2. Зі змістом Пакетів, зазначених у пункті 1 цього розділу, можна ознайомитися на Офіційному Сайті Послуги в мережі Інтернет.

3. Компанія та Постачальник послуги не несуть зобов'язань перед Абонентом щодо забезпечення доступу до перегляду каналів, які присутні на супутниках у відкритому (некодованому) вигляді і доступні всім користувачам, що мають відповідне супутникове обладнання.

Розділ IX ПОРЯДОК ОБМЕЖЕННЯ (ПРИПИНЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ

1. Постачальник послуги має право відповідно припинити або скоротити перелік надання Послуг (перелік Пакетів) або блокувати Картку умовного доступу при настанні будь-якого з випадків передбачених п.1.9. та / або 1.10. Розділу IV Правил.

2. Обмеження (припинення) Послуг може відбуватися з ініціативи як Постачальника послуги так і Абонента або в інших випадках, передбачених законодавством або в інших випадках визначених Компанією.

3. У разі втрати Абонентом Картки умовного доступу Постачальник послуги за письмовою заявою Абонента за наявності достатніх для того підстав розглядає заяву та у разі підтвердження викладених обставин та права власності заявника на Картку умовного доступу припиняє надання Послуги та блокує Картку умовного доступу протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту прийняття рішення про блокування. Абонент повинен

повідомити свої персональні дані та інформацію за переліком згідно п.9.1.(а)-(б) Розділу VI Правил.

6. Якщо Абонент передав у користування Картку умовного доступу чи надав можливість користуватися нею третій особі в порушення приписів п.6 Розділу VI Правил, відповідальність за користування Послугами і за своєчасну оплату покладається на Абонента.

7. Якщо за інформацією системи умовного доступу Абонент здійснив або сприяв здійсненню клонування (копіювання) Картки умовного доступу для використання такої клонованої картки на іншому(их) декодері(ах) для отримання несанкціонованого доступу до Послуг, Постачальник послуги має право автоматично блокувати такі Картки умовного доступу Абонента, а Компанія - припинити Публічний договір з Абонентом в односторонньому порядку. При цьому Абонент відшкодовує Постачальнику послуги та / або Компанії збитки пов'язані з таким порушенням умов Публічного Договору і Правил у розмірі не меншому наявних на Особовому рахунку Абонента грошових коштів, встановленому сторонами відповідно до ч. ст.23 Цивільного кодексу України. Постачальник послуги та Компанія залишає за собою право звернутися до відповідних правоохоронних та / або судових органів для відшкодування завданої шкоди в повному обсязі. Абонент, прийняттям умов Публічного договору підтверджує, що будь-які грошові суми зараховані ним на Особовий рахунок та не використані до розірвання Договору за цим пунктом поверненню не підлягають та зараховуються Компанією в рахунок відшкодування збитків як узгоджено вище.

Розділ X ГАРАНТІЇ, ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

1. Абонент гарантує, що має всі дозволи, необхідні для установки Індивідуальних технічних засобів прийому в Зоні покриття.

2. Компанія та Постачальник Послуги не несуть відповідальності за зміст Послуг а також будь-яку інформацію, що передається Абоненту в складі Послуг.

3. Постачальник послуги та Компанія не надає жодних гарантій і не несе ніякої відповідальності, за неякісний прийом або неможливість отримання доступу до Послуг з причин, що знаходяться поза зоною контролю Постачальника послуги та Компанії. Постачальник послуги та Компанія не несе перед Абонентами відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання Послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган, аварії космічних апаратів тощо) або з вини споживача у випадках, передбачених законом.

4. Постачальник послуги та Компанія не несуть відповідальності за неякісні Послуги та перерву у наданні Послуг у разі:

4.1. проведення профілактичних робіт космічних апаратів та іншого обладнання, за допомогою якого забезпечується технічна можливість надання Послуги, загальною тривалістю не більш як 72 (сімдесят дві) години протягом календарного місяця;

4.2. невідповідності технічного стану Індивідуальних технічних засобів прийому Абонента встановленим нормам та цим Правилам, несумісності Індивідуальних технічних засобів прийому Абонента з Карткою умовного доступу чи використання їх за межами Зони покриття;

4.3. невідповідності технічним характеристикам телевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку, контрагентів Постачальника послуги тощо;

4.4. несанкціонованого втручання у програмно-апаратного комплексу обладнання, за допомогою якого забезпечується технічна можливість надання Послуги або

4.5. пошкодження Індивідуальних технічних засобів прийому Абонента;

4.6. настання інших обставин, на усунення яких Постачальник послуги та Компанія не мають можливості впливати.

5. Сторони зобов'язані належним чином виконувати положення цих Правил, договору, невиконання яких тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України, з урахуванням встановлених вимог.

6. У разі порушення вимог

цих Правил та / або Публічного договору та / або чинного законодавства України щодо: порядку користування Послугами, зокрема, але не обмежуючись, втручання апаратно-програмними засобами в програмне забезпечення і алгоритм роботи Картки умовного доступу, їх копіювання, зміна інформації, що міститься в Картці умовного доступу, що призводить до:

порушення авторських та / або суміжних прав на таке програмне забезпечення та / або телеканали в складі Пакетів та / або окремі програми в складі таких телеканалів (прав Постачальника послуги або його контрагентів – що надають відповідні права на сповіщення телеканалів)

особи, що вчинили відповідні дії нести відповідальність за, зокрема, але не обмежуючись:

ст.51-2 Кодексу про адміністративні правопорушення «Порушення прав на об'єкт права інтелектуальної власності»

та / або

ст.176 Кримінального кодексу України «Порушення авторського права і суміжних прав» та / або

ст.361 Кримінального кодексу України «Несанкціоноване втручання в роботу електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), автоматизованих систем, комп'ютерних мереж чи мереж електрозв'язку» з максимальним покаранням у вигляді штрафу від двох тисяч до трьох тисяч неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або позбавленням волі на строк від трьох до шести років, а також:

відшкодують Постачальнику послуги та / або Компанії всю завдану такими протиправними діями шкоду, включаючи, але не обмежуючись, витрати на правову допомогу.

Розділ XI РОЗГЛЯД ЗАЯВ, СКАРГ ТА ПРОПОЗИЦІЙ АБОНЕНТА

1. Абонент має право подавати Постачальнику послуги та Компанії заяви, скарги та пропозиції з питань надання та отримання Послуг.

2. Заяви, скарги та пропозиції Абонентів розглядаються у порядку, передбаченому чинним законодавством Контакт-центром.

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 Послуги зазначається дата, час, умови за яких Абонент намагався отримати Послугу, та результат спроб її отримання.
5. Постачальник послуги та Компанія 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.

Розділ XII ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

1. Абонент дає свою згоду на обробку Постачальником послуги та Компанією своїх персональних даних (включаючи їх отримання від Абонента та / або від будь-яких третіх осіб, з урахуванням вимог чинного законодавства України) і підтверджує, що, даючи таку згоду, він діє в своїх інтересах. Згода дається Абонентом для цілей укладення Публічного договору, будь-яких інших договорів та їх подальшого виконання, прийняття рішень чи вчинення інших дій, що породжують юридичні наслідки щодо Абонента або інших осіб, надання Абоненту інформації про послуги і поширюється на наступну інформацію: прізвище, ім'я, батькові Абонента, контактну адресу та адресу установки Індивідуальних технічних засобів прийому, телефон, e-mail Абонента (далі-Персональні дані).
2. Вказана згода надається до закінчення строків зберігання відповідної інформації або документів, що містять вищевказану інформацію, що визначаються відповідно до законодавства України.
3. Згода, надається на здійснення будь-яких дій стосовно Персональних даних Абонента, які необхідні або бажані для досягнення зазначених вище цілей, включаючи, без обмеження: збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміну), використання, знеособлення, блокування, знищення, а також здійснення будь-яких інших дій з персональними даними Абонента з урахуванням чинного законодавства України.
4. Обробка Персональних даних здійснюється Постачальником послуги та Компанією із застосуванням таких основних способів (але, не обмежуючись ними): зберігання, запис на електронні носії та їх зберігання, складання переліків, маркування.
5. Погоджуючись з Правилами, Абонент також визнає і підтверджує, що в разі необхідності надання Персональних даних для досягнення зазначених вище цілей будь-якій третій особі, а так само як з залученням третіх осіб до надання послуг у зазначених цілях, передачі Постачальником послуги або Компанією належних їм функцій і повноважень іншій особі, Постачальник послуги та Компанія вправі в необхідному обсязі розкривати для вчинення вищевказаних дій інформацію про Абонента (включаючи Персональні дані Абонента) таким третім особам, їх агентам і іншим уповноваженим особам, а також надавати таким особам відповідні документи, що містять таку інформацію. Також Абонент визнає і підтверджує, що її згода, вважається даними Абонентом будь-яким третім особам, зазначеним вище, з урахуванням відповідних змін, і будь-які такі треті особи мають право на обробку Персональних даних на підставі цього згоди.

Додаток А до ПРАВИЛ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ
ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ХТРАТV ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ

Кому:	ТОВ "ІСТІЛ ТЕЛЕКОМ УКРАЇНА" 01023, м.Київ, Шота Руставелі 19
Абонент, що передає права і обов'язки:	_____(ПІБ), _____ _____(адреса), _____(іден.код), _____(тел.)
Новий абонент	_____(ПІБ), _____ _____(адреса), _____(іден.код), _____(тел.)
Стосується:	Передачі прав і обов'язків абонента за Публічним договором

Заява

Підписанням _____ цієї заяви _____ я, _____ (Абонент, що передає права і обов'язки) передаю права та обов'язки згідно Публічного договору про надання інформаційних послуг фізичній особі, укладеного з ТОВ «ІСТІЛ ТЕЛЕКОМ УКРАЇНА», включаючи право власності на Картку(и) умовного доступу № _____, Особовий рахунок _____ фізичній особі _____ (Новий абонент) з «__» _____ 201__р., а Новий абонент підписанням цієї заяви підтверджує, що приймає такі права і обов'язки згідно вищевказаного Публічного договору, приймає та зобов'язується виконувати його умови та дотримуватися Правил надання та отримання інформаційних послуг ХТРАТV фізичним особам, а також приймає право власності на Картку(и) умовного доступу.

Особи, що підписали дану заяву підтверджують, що провели повний взаєморозрахунок між собою за передану Картку умовного доступу та наявні на Особовому рахунку абонента грошові кошти до підписання цієї заяви та не мають до Компанії жодних претензій з приводу вищезазначеного.

(підпис)

(П. І. Б.)

(підпис)

(П. І. Б.)