

## Порядок предоставления услуг кабельного телевидения

1. Общие положения.
  - 1.1. Компания оказывает услуги электросвязи по распространению пакетов телевизионных каналов в системе кабельного телевидения (далее – СКТ), включая работы по техническому обслуживанию СКТ, согласно Правилам оказания услуг электросвязи.
  - 1.2. Компания формирует пакеты телевизионных каналов по стандарту кабельного телевидения. Каналы предоставляются в соответствии с действующим Прейскурантом компании. Пакет услуг, выбранный клиентом, определяет количество доступных для просмотра телевизионных каналов и размер ежемесячной абонентской платы.
  - 1.3. Подключение к сети может быть произведено с оплатой стоимости подключения либо на условиях, регламентированных дополнительным соглашением, заключенным между клиентом и компанией.
2. Права и обязанности сторон. Общие условия предоставления услуг.
  - 2.1. Клиент имеет право пользоваться услугами компании в соответствии с тарифными планами, правилами и условиями компании, получать консультационную и техническую поддержку по вопросам оказания услуг, изменять пакет телевизионных каналов в соответствии с действующим Прейскурантом компании.
  - 2.2. Клиент обязуется обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала компании в помещение, где проводятся работы, связанные с обслуживанием оборудования, а также самостоятельно согласовать с собственником жилого помещения факт выполнения работ.
  - 2.3. Клиент обязан не допускать самовольного изменения схемы подключения абонентской линии к СКТ, вскрытия и регулировки оборудования, не применять приборы и оборудование, которые являются источником возникновения помех, использовать рекомендованный кабель, не допускать действий, нарушающих функционирование сети СКТ компании.
  - 2.4. При возникновении технических неполадок клиент обязан самостоятельно обратиться в адрес компании.
  - 2.5. Отчетный период – период времени, за который определяется фактически полученный клиентом объем услуг. Если иное не установлено компанией, отчетный период равен календарному месяцу.
  - 2.6. Физические лица обязуются производить оплату не позднее 25 числа текущего месяца. Величина ежемесячных платежей за услуги определяется стоимостью пакетов, выбранных клиентом, и стоимостью дополнительно оказанных

клиенту услуг. Абонентская плата списывается со счета клиента ежедневно равными частями в течение месяца независимо от пользования услугами. Списание абонентской платы с лицевого счета прекращается только в момент фактического отключения услуг. Оплата за дополнительные услуги взимается в соответствии с условиями предоставления данных услуг. В случае получения письменного уведомления о наличии задолженности клиент обязан произвести оплату в течение пяти рабочих дней с момента его получения.

- 2.7. Компания имеет право приостанавливать доступ к закодированным цифровым пакетам каналов при возникновении задолженности у клиента перед компанией, а также при невыполнении клиентом обязательств по договору. При этом абонентская плата за услугу продолжает взиматься в соответствии с условиями пакета услуг, выбранного клиентом, до момента фактического отключения услуг. В случае отсутствия оплаты компания имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке. Повторное подключение производится не позднее трех рабочих дней с момента полного погашения клиентом задолженности, оплаты пени и повторного подключения, стоимость которого устанавливается в соответствии с действующим Прейскурантом компании.
- 2.8. Расчет юридических лиц производится на основании акта выполненных работ, который выставляется клиенту не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным. Оплата должна быть произведена клиентом (юридическим лицом) до конца месяца, в котором был выставлен счет.
- 2.9. Смена тарифного плана, как и подключение либо отключение дополнительных услуг, производится по письменному обращению клиента в офис компании. В зависимости от принципа расчета изменение некоторых услуг недоступно до окончания расчетного периода.
- 2.10. Клиент обязуется оплатить работы по восстановлению СКТ, поврежденной по вине клиента.
- 2.11. В случае расторжения договора, в том числе и по инициативе компании, ранее трех лет с момента его заключения, клиент обязуется оплатить штраф в размере одной базовой величины. Если в момент подключения клиент оплачивал полную стоимость монтажных работ и использованных материалов, вышеуказанный штраф с клиента не взимается.
- 2.12. Если с клиентом заключено дополнительное соглашение, регламентирующее иные обязательства по пользованию услугами, то условия, изложенные в п. 2.11. настоящего Порядка, на клиента не распространяются.
- 2.13. Предоставляемая компанией и клиентом друг другу техническая, технологическая, производственная, юридическая, финансово-экономическая, коммерческая и иная информация, связанная с заключенным договором, а также характерные черты и методы деятельности, определенные стандартные рабочие процедуры, планы, указания, технические требования,

методы и рекламные приемы, схемы идентификации являются конфиденциальными.

- 2.14. На период действия договора клиенту, в зависимости от условий выбранного им тарифного плана, может предоставляться в пользование оборудование компании.
- 2.15. В случае утраты, неисправности либо повреждения имущества компании, произошедших по вине клиента, клиент обязан возместить убытки согласно принятым обязательствам.
- 2.16. Компания имеет право в одностороннем порядке (без согласия клиента) изменять условия договора, в том числе стоимость и наполнение телевизионных каналов, переводить каналы из одного пакета в другой, кодировать (закрывать) отдельные каналы и пакеты. Уведомление об изменении условий предоставления услуг размещается на сайте компании (<http://vgarant.by>) не позднее, чем за 10 дней до момента вступления изменений в силу.
- 2.17. Клиент обязуется следить за новостями, которые публикуются на официальном сайте компании (<http://vgarant.by>).
- 2.18. В случае прекращения трансляции передающими станциями и/или вещателями отдельных каналов или невозможности подачи их в СКТ по другим, не зависящим от компании причинам, компания заменяет эти каналы на другие, доступные из перечня, согласованного Министерством информации Республики Беларусь, без согласования с клиентом.
- 2.19. Компания обязуется обеспечить качественную трансляцию телевизионных каналов в СКТ при соблюдении клиентом рекомендаций компании, а также выполнять работы по техническому обслуживанию СКТ.
- 2.20. Компания обязуется устранять технические неисправности, возникновение которых находится в зоне ответственности компании, в течение 48 часов с момента поступления обращения (заявки) от клиента. В случае нарушения вышеуказанных сроков компания по письменному заявлению от клиента возвращает на счет клиента абонентскую плату, которая была списана со счета в период технических неполадок. При этом начало срока действия технических неполадок исчисляется с момента подачи заявки клиентом, а заканчивается моментом устранения неисправности.
- 2.21. Устранение неисправностей, возникших по вине клиента, производится за дополнительную плату в соответствии с действующим Прейскурантом компании.
- 2.22. Компания не несет ответственность за качество трансляции каналов в случае невыполнения клиентом рекомендаций компании, использования им неисправного оборудования или при несоответствии абонентской сети требованиям СТБ 1662-2006. Наличие этих факторов не освобождает клиента от абонентской платы.

- 2.23. Компания не несет ответственность за перерывы в трансляции каналов, связанные с проведением профилактических и ремонтных работ на передающих станциях эфирного и спутникового телевидения. В соответствии с особыми условиями распространения сигналов спутникового телевидения допускается их отсутствие общей продолжительностью не более 10% сети вещания.
- 2.24. При осуществлении клиентом действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования компании, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи компании, с клиента взимается штраф в размере одной базовой величины. Оплата указанного штрафа не освобождает клиента от необходимости оплаты затрат на восстановление сети и оплаты стоимости повторного подключения. До момента выплаты всех вышеуказанных сумм повторное подключение не производится.
3. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании.
4. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг по сети фиксированной связи и Порядками оказания услуг компании.