

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ IP-ТЕЛЕВИДЕНИЕ «TV MAX»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между ООО «Деловая сеть» (далее – оператор) и физическим, юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем (далее – абонентом) при оказании оператором услуги IP-телевидение «TV MAX».

1.2. Услуга IP-телевидение «TV MAX» (далее – услуга) предоставляется на договорной основе и доступна для абонентов линейки тарифных планов «IDOM», «BN».

1.3. Услуга не является потенциально опасной для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.

1.4. Услуга оказывается оператором на основании лицензии на право осуществления деятельности в области связи №02140/300, выданной Министерством связи и информатизации Республики Беларусь на основании решения от 22.04.2004 № 24, продленной на основании решения от 09.03.2009 № 11/3 на 5 лет, от 02.04.2014 № 14 на пять лет (далее - лицензия).

2. Термины и определения

2.1. **Абонент** – физическое лицо (достигшее 18 летнего возраста, являющееся резидентом либо нерезидентом Республики Беларусь, находящееся на территории Республики Беларусь); юридическое лицо; индивидуальный предприниматель, заключившие с оператором договор;

2.2. **Оператор** – общество с ограниченной ответственностью «Деловая сеть», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании соответствующей лицензии;

2.3. **Абонентское устройство** - оборудование абонента (телевизионный приемник, персональный компьютер, ноутбук, планшет, смартфон), обеспечивающее доступ к услуге оператора посредством подключения данного оборудования к сети Интернет.

2.4. **Оконечное оборудование** – комплект оборудования оператора, используемый для оказания услуги: TV-приставка (под управлением операционной системы Android)/бренд «TV MAX», блок питания к TV-приставке);

2.5. **Телевизионный канал** – объект интеллектуальной собственности, предназначенный для зрительного и слухового восприятия, охраняемый в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об авторском праве и смежных правах», а также международным законодательством, действующим на территории Республики Беларусь, может включать в себя трансляции отдельных аудиовизуальных произведений, различного рода спортивных и развлекательных мероприятий, передач с использованием материалов таких трансляций и представляющих собой совокупность аудиовизуальных произведений.

2.6. **Пакет каналов** – набор каналов, предлагаемый для просмотра, который становится доступным при подключении услуги. Количество и перечень каналов определяется оператором. Перечень актуальных каналов публикуется оператором на официальном сайте www.bn.by.

2.7. **Личный кабинет** – информационные системы, предназначенные для контроля абонентом состояния лицевого счета, платежей и управления услугой.

2.8. **Пользовательские реквизиты** – уникальный логин (login) и пароль (password) абонента, выделяемые оператором абоненту для доступа к услуге, а также для входа в личный кабинет.

2.9. **Лицевой счет** – уникальный идентификатор абонента в биллинговой системе оператора, предназначенный для отражения операций по оказанию абоненту услуги и начислению платежей.

2.10. **Биллинговая система** – автоматизированная информационная система оператора, используемая для учета операций по оказанию абонентам услуг.

2.11. **Авторизация** - предоставление абоненту биллинговой системой прав пользования услугой, согласно введенным абонентом пользовательским реквизитам.

2.12. **Пороговое значение** – минимальный размер суммы денежных средств на лицевом счете абонента, определяющий возможность доступа абонента к услугам.

2.14. **Контент** – мультимедийные материалы, включая телевизионные каналы, аудиовизуальные и музыкальные произведения (в том числе их фрагменты), доступные для просмотра, прослушивания.

2.15. **Блокировка** - временное прекращение оператором доступа абонента к услуге в случае неисполнения абонентом договорных обязательств.

2.16 **Регистрация абонента (подключение)** – процесс заполнения абонентом регистрационной формы, после чего становится возможной оплата услуги и ее дальнейшее использование.

2.17. **Сервисы** - дополнительные варианты заказа и просмотра контента либо варианты пополнения лицевого счета.

2.18. **Программное обеспечение (ПО)** - специализированное приложение, устанавливаемое абонентом услуги на абонентское устройство.

2.19. **Отложенный просмотр** – сервис, позволяющий абоненту ставить в паузу просматриваемую телепередачу и затем возобновлять ее с момента остановки, просматривать ранее транслируемые телепередачи, записывать и хранить телепередачи на оборудовании оператора (функция персонального видеомэгнитофона PVR). К записи доступны телеканалы/программы, разрешенные правообладателем.

3. Оформление договорных отношений

3.1. Консультации по вопросам оказания услуги осуществляются в отделе абонентского обслуживания оператора и/или по телефонам: 203-01-01 и/или 174.

3.2. Услуга предоставляется абонентам, с которыми заключен договор на предоставление доступа в сеть Интернет.

3.3. Регистрация услуги для абонентов - физических лиц линейки тарифных планов – IDOM и BN возможна через личный кабинет на сайте оператора www.bn.by. Абонент также может направить оператору соответствующее заявление любым удобным способом: посредством почтовой корреспонденции, факса, электронной почты.

3.4. При регистрации через личный кабинет абонент подтверждает факт ознакомления и согласия с условиями настоящего Порядка.

3.5. Регистрация услуги для абонентов - юридических лиц линейки тарифных планов – BN возможна только по письменному заявлению абонента, которое абонент направляет оператору любым удобным способом: посредством почтовой корреспонденции, факса, электронной почты.

3.6. Доступ к услуге для абонентов ограничен пределами территории Республики Беларусь.

3.7. Взаимные права и обязанности оператора и абонента устанавливаются в договоре об оказании услуг электросвязи и настоящем Порядке.

3.8. Процедура заключения договора осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь и требованиями нормативных документов оператора.

4. Требования к организации услуги

4.1. При оформлении договорных отношений оператор при необходимости выдает абоненту на основании Акта приема-передачи оборудования окончательное оборудование. Акт приема-передачи оборудования подписывается сторонами и является неотъемлемой частью договора;

4.2. В состав окончательного оборудования входят:

- TV-приставка (в комплекте: один кабель 1м, пульт, батарейки, инструкция, упаковка);
- блок питания к TV- приставке.

4.3. Оборудование оператора предоставляется абоненту в пользование с обязательством его последующего приобретения для абонентов:

- физических лиц линейки тарифных планов - IDOM, BN: на условиях рассрочки платежа до 3 месяцев, либо путем внесения единовременного платежа;
- юридических лиц (индивидуального предпринимателя) линейки тарифных планов - BN: путем внесения единовременного платежа.

Условия рассрочки стоимости оборудования указываются в Акте приема-передачи оборудования. Срок рассрочки исчисляется с даты подписания сторонами Акта приема-передачи оборудования. Оборудование переходит в собственность Абонента только при условии его полной (100%) оплаты.

4.4. Технические характеристики и иные сведения об оборудовании указываются в соответствующих документах, входящих в комплект оборудования, и Акте приема-передачи оборудования.

4.5. Оператор гарантирует, что на момент передачи оборудования оно не обременено обязательствами: не заложено, не сдано в аренду, в споре либо под арестом не находится.

4.6. При необходимости оператор проверяет исправность оборудования, знакомит абонента с правилами его эксплуатации.

4.7. На оборудование предоставляется гарантийный срок, указанный в Акте приема-передачи оборудования.

4.8. Гарантийный срок на оборудование не распространяется на случаи, если: повреждена стикер-пломба; нарушена комплектность, предусмотренная документацией; нарушены правила и/или условия

эксплуатации и/или хранения; присутствуют механические повреждения; на работоспособность повлияли форс-мажорные обстоятельства; ремонт и/или модификация осуществлялись третьими лицами.

4.9. Абонент принимает на себя все риски, связанные с порчей, повреждением, в том числе нарушением целостности стикер-пломбы, потерей или кражей оборудования.

4.10. При необходимости замены оборудования в период гарантийного срока абонент обязан предоставить оператору оборудование в первоначальной упаковке и комплектности, а также документацию на него (при наличии) и Акт приемки-передачи оборудования.

4.11. Оператор оставляет за собой право провести экспертизу причин неисправности оборудования и при установлении вины абонента:

- отказать в замене (в случае выплаты абонентом полной стоимости оборудования);
- потребовать полной выплаты стоимости оборудования без учета ранее произведенного платежа (в случае рассрочки платежа).

4.12. Ежемесячный платеж за оборудование производится абонентом в сроки, установленные в Акте приемки-передачи оборудования.

4.13. Учет поступления и списания денежных средств, внесенных абонентом в счет стоимости оборудования, производится на лицевом счете абонента, на котором учитываются денежные средства, поступающие в адрес оператора для оплаты услуги.

4.14. Платежи за рассрочку оборудования начисляются в независимости от наличия денежных средств на лицевом счете абонента.

4.15. Для получения услуги абонент обеспечивает:

- возможность включения оконечного оборудования в сеть электропитания не далее 1,5 м от места их установки (либо использовать удлинитель);
- разъемы типа RCA («тюльпан») / SCART в телевизионном приемнике (либо использовать переходное устройство для того типа разъема, который имеет телевизионный приемник);
- RCA («тюльпан») - кабель (либо переходник RCA/SCART) в случае подключения через этот тип разъема;
- интерфейс HDMI в телевизионном приемнике.

4.16. Если длины кабелей, входящих в комплект оконечного оборудования, недостаточно для подключения абонентского оборудования, абоненту следует самостоятельно приобрести дополнительное количество необходимого кабеля.

4.17. Услуга по предоставлению IP-телевидения может быть оказана с использованием web-сайта tvmax.by и/или Android приложения «TV MAX», а также с применением следующих абонентских устройств и операционных систем:

4.17.1. на персональных компьютерах и ноутбуках:

- Windows XP и выше, 2-разрядный (x86) или 64-разрядный (x64) процессор с тактовой частотой 2,33 гигагерц (ГГц) или выше или Intel® Atom™ 1.6 гигагерц (ГГц) и выше для нетбуков, 512 мегабайт (МБ) оперативной памяти (1 гигабайт (ГБ) оперативной памяти для нетбуков), видеоадаптер: не менее 128 мегабайт (МБ) памяти;

- MacOS (от 10.9 и выше). Минимальные требования к персональному компьютеру MacOSX 10.9, Процессор Intel Core™ Duo 1.83GHz и выше, 512 мегабайт (МБ) оперативной памяти, видеоадаптер: не менее 128 мегабайт (МБ) памяти, минимальное разрешение экрана 1280x720;

4.17.2. на планшетных компьютерах и смартфонах на базе операционной системы Android (версия не ниже 4.x.x.);

4.17.3. на мини-компьютерах на базе операционной системы Android (версия не ниже 4.x.x.);

4.17.4. на телевизорах марок LG, Samsung с поддержкой функции Smart TV. Приложение «TV MAX» доступно для загрузки самостоятельно через сайт tvmax.by или из соответствующих магазинов приложений только на телевизорах, предназначенных для продажи на территории Республики Беларусь;

4.17.5. на приставках на базе операционной системы Android (версия не ниже 4.x.x) Процессор – 4х ядерный, видеоядро ARM Mali-450MP, оперативная память – 1GB и больше, видео выходы – HDMI, сеть – 10/100M Ethernet, 802.11 b/g/n Wi-Fi (Realtek 8189es).

4.18. Для доступа к услуге абонент может использовать собственный телевизионный приемник марки SAMSUNG (2015г (серия J), 2014г (серия H), 2013г (серия F), 2011г – 2012г (серии D, E)) с функцией Smart TV и марки LG с функцией WEB OS (2014 год и позднее);

5. Активация, предоставление услуги IP-телевидения и прекращение доступа к услуге

5.1 Общие условия

5.1.1. Абонент обязан предоставить достоверную, полную и точную информацию о себе. На основании указанных сведений оператор активируется доступ к услуге и абоненту выделяются пользовательские реквизиты, необходимые для авторизации и осуществления платежей за услугу.

5.1.2. С момента регистрации/оформления договорных отношений абонент соглашается на использование оператором его персональных данных, предоставленных при регистрации, для их обработки (систематизации, накопления, хранения, уточнения, использования, уничтожения) в целях информационного обслуживания абонента.

5.1.3. Подключение и настройка оконечного оборудования может производиться техническим специалистом оператора, дата выезда которого определяется по согласованию с абонентом на момент оформления договорных отношений. После подключения и настройки оборудования технический специалист оператора в присутствии абонента производит демонстрацию услуг. Плата за выезд технического специалиста, подключение и настройку оборудования взимается согласно Прейскуранту оператора, действующему на момент оказания таких услуг.

5.1.4. В случае утери сведений о пользовательских реквизитах абонент может восстановить их путем обращения к оператору с соответствующим заявлением, предъявив документ, удостоверяющий личность.

5.2 Особенности оказания услуги IP-телевидения.

5.2.1. В рамках договора организуется одно подключение услуги IP-телевидения. Установка каждой TV-приставки производится только на один телевизионный приемник. Разводка соединительных кабелей от одной TV-приставки на несколько телевизионных приемников, строительные-монтажные и отделочные работы, в том числе скрытая проводка, техническим специалистом оператора не производится.

5.2.2. Услуга содержит набор каналов (контент) с функциями отложенного просмотра либо без них.

5.2.3. К функциям отложенного просмотра относятся:

- постановка в «паузу» просматриваемой телепередачи;
- просмотр телепередач, ранее транслируемых в эфире, со сдвигом по сетке вещания назад до 48 часов, с возможностью использования при просмотре функций постановки в «паузу», перемотки вперед/назад.

5.2.4. После авторизации абонента доступ к услуге в реальном режиме времени одновременно возможен на пяти абонентских устройствах. В случае блокировки единой учетной записи блокируется, в том числе, и доступ к услуге IP-телевидения.

5.2.5. Контент предоставляется оператором абоненту в том виде, в котором его предоставил оператор поставщик контента. Качество просмотра контента при пользовании услугой зависит от скорости доступа в сеть Интернет.

Для просмотра контента в формате SD скорость загрузки данных из сети Интернет должна быть не менее 4096 кбит/с. При этом для качественного просмотра контента в формате SD скорость загрузки данных из сети Интернет должна быть:

- не менее 4096 кбит/с для контента H.264, 640x360p25;
- не менее 6144 кбит/с для видео-контента H.264, 720x576p25.

5.2.6. При предоставлении услуги оператор гарантирует абоненту доступность указанной услуги исключительно на тех типах абонентского оборудования и операционных системах, которые указаны в п. 4.17 настоящего Порядка при осуществлении подключения через сеть оператора. Для получения доступа к услуге с устройств под управлением указанных операционных систем, абоненту может потребоваться установка программного обеспечения с соответствующих магазинов приложений. Программное обеспечение устанавливается абонентом самостоятельно.

6. Порядок оплаты Услуги

6.1. Стоимость услуги определяется согласно утвержденному оператором Прейскуранту, который размещен на официальном сайте оператора www.bn.by. Оператор информирует абонентов об изменении стоимости услуги через официальный сайт оператора www.bn.by не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу. Отсутствие письменных возражений абонента в течение 10 дней с момента размещения вышеуказанной информации автоматически означает его согласие с этими изменениями. Оплата услуги производится абонентом на условиях и в сроки, определенные договорными отношениями и настоящим Порядком.

- 6.2. Денежные средства, поступившие от абонента для оплаты услуги, зачисляются на лицевой счет абонента. Списание денежных средств с лицевого счета абонента осуществляется ежедневно равными долями в течение всего месяца оказания услуги, пропорционально количеству дней в месяце.
- 6.3. Если предоставление услуги начато не с 1 (первого) числа месяца, то стоимость будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания.
- 6.4. Остаток денежных средств на лицевом счете абонента, образовавшийся на последний день месяца, переносится на следующий период.
- 6.5. Абонент перечисляет на свой лицевой счет плату за выполнение представителем оператора работ, необходимых для начала оказания услуги (установочную плату), аванс абонентской платы за один месяц в день подключения согласно Прейскуранту оператора, а также денежные средства в счет стоимости оборудования (в случае его предоставления) в сроки, указанные в Акте приема-передачи оборудования.
- 6.6. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета через личный кабинет.
- 6.7. При несоблюдении абонентом договорных обязательств по оплате услуги оператором производится принудительная блокировка доступа к услуге. Доступ абонента к услуге возобновляется только после пополнения абонентом лицевого счета в размере, достаточном для погашения образовавшейся задолженности и достижения положительного остатка на лицевом счете или порогового значения, необходимого для предоставления услуги.
- 6.8. При достижении отрицательного баланса на лицевом счете абонента, доступ к услуге приостанавливается. При этом с лицевого счета абонента ежедневно списывается сумма, определенная Прейскурантом оператора, а также в полном объеме обязательные платежи за дополнительные услуги, выбранные абонентом в дополнение к услуге.
- 6.9. При расторжении договора производится окончательный расчет за оказанные услуги. Абонент в течение 10(десяти) банковских дней с момента окончания срока действия настоящего договора обязан погасить (при наличии) задолженность за услуги, либо оператор обязан возратить абоненту по его письменному требованию сумму оставшихся на его лицевом счете денежных средств;

7. Техническое обслуживание и поддержка абонентов

- 7.1. Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления услуги;
- 7.2. Возможные перерывы предоставления услуги, обусловлены необходимостью проведения на оборудовании оператора плановых ремонтно-настроечных работ, а также внеплановых ремонтно-восстановительных работ;
- 7.3. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на сайте оператора www.bn.by и/или в личном кабинете абонента;
- 7.4. Обращения в службу технической поддержки абонентов осуществляется по телефонам: 203-01-01 и/или 174.

8. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий

- 8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором обязательств, предусмотренных договором на предоставление услуги, абонент вправе предъявить оператору рекламацию;
- 8.2. Рекламация предъявляется в письменном виде. Оператор рассматривает рекламацию абонента согласно требованиям законодательства Республики Беларусь и локальных нормативных актов оператора;
- 8.3. Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

9. Внесение изменений и введение в действие порядка

- 9.1. Настоящий Порядок устанавливается оператором самостоятельно и вступает в силу с 23.02.2017 г.;
- 9.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, публикуя внесенные изменения/дополнения на сайте оператора www.bn.by.