

Основные понятия и определения.

Абонент - физическое или юридическое лицо, заключившее Договор с Оператором и имеющее право получать Услугу на оговоренных в нем условиях.

Абонентская плата - ежемесячная стоимость Подписки.

Арендная плата - ежемесячная плата за пользование Оборудованием.

Дата начала оказания Услуги - день подключения Услуги.

Договор - договор между Абонентом и Оператором на оказание услуг электронной связи, включающий в себя Специальные условия и Основные условия.

Дополнительная услуга - услуга, включение которой в Подписку возможно лишь при Подписке на Основную услугу.

Интернет-сайт Оператора - www.ostkom.lv или иной сайт, определенный Оператором.

Интернет-услуга - услуга по передаче данных через Сеть электронной связи (возможность принимать и отправлять информацию в интернете и использовать различные ресурсы интернета).

Календарный месяц - период времени с первого числа месяца до последнего числа месяца включительно.

Краткое содержание - краткое содержание каждой конкретной Услуги, доступное для ознакомления на Интернет-сайте Оператора, в разделе «Услуги».

Оборудование - установленное Оператором по месту получения Услуги техническое устройство (совокупность устройств), принадлежащее Оператору и позволяющее получать Услугу (модем, приемник ТВ сигнала, САМ-модуль, карта условного доступа).

Основная услуга - Услуга, подключение которой является обязательным условием для включения в Подписку Дополнительная услуга.

Пакет ТВ - совокупность телевизионных программ, формируемая Оператором и предоставляемая по Подписке как единое целое, согласно информации на Интернет-сайте Оператора.

Подписка - периодическая покупка Абонентом услуг электронной связи.

Публичный показ - любой показ полученных в рамках данного Договора телевизионных программ с помощью технических средств в месте, открытом для свободного посещения, или в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.

Пункт подключения - точка соединения Сети электронной связи Оператора и Распределительной сети Абонента, которая не может находиться далее трёх метров от входа в здание или квартиру, и в которой Абоненту обеспечивается доступ к Сети электронной связи Оператора.

Распределительная сеть - принадлежащее Абоненту или арендованное им активное и пассивное распределительное оборудование, кабельные линии, способные обеспечить передачу электронного сигнала от Пункта подключения к конечному устройству (телевизионному приёмнику, цифровому ТВ декодеру, компьютеру, телефону и т. п.).

Стоимость подключения - установленная Оператором стоимость услуг по прокладке инфраструктуры и установке оборудования, необходимого для предоставления Абоненту Услуги.

Сеть электронной связи - принадлежащие Оператору или арендованные им передающие системы, активное и пассивное распределительное оборудование и кабельные линии, позволяющие передавать электронный сигнал до Пункта подключения.

ТВ – телевидение (телевизионные программы).

Услуга - услуга электронной связи, т. е. предоставляемая Оператором услуга по доставке электронного сигнала с использованием Сети электронной связи.

Форс-мажорные обстоятельства - обстоятельства непреодолимой силы, возникшие помимо воли и желания Оператора, и которые нельзя было предвидеть или избежать, включая:

- нормативные акты органов государственной власти и управления, ограничивающие или запрещающие деятельность Оператора по предоставлению Услуги;
- непредусмотренный выход из строя или нарушение нормального функционирования системы спутниковой связи, используемой для доставки сигнала Оператору;
- стихийные бедствия, как то: ураганы, наводнения, пожары, молнии, землетрясения, повышенная солнечная или лунная активность и др.;
- войны, гражданские волнения, эпидемии, блокады;
- несанкционированная деятельность третьих лиц по использованию электромагнитного поля.

1. Предмет договора.

1.1 На условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором, Оператор обязуется, используя свою публичную Сеть электронной связи, предоставлять Абоненту выбранные последним услуги электронной связи (Услугу) по адресу, указанному Абонентом, а Абонент обязуется полученную Услугу оплачивать.

2. Условия предоставления и оплаты Услуги.

2.1 Предоставление Абоненту Услуги начинается с Даты начала оказания Услуги, при условии оплаты Абонентом Стоимости подключения. В случае необходимости разработки технического проекта на строительство Сети

электронной связи, Датой начала оказания Услуги считается дата подписания акта о подключении Услуги по окончании строительных работ, но не позднее 180 дней с даты подписания Договора.

2.2. Цены на Услугу устанавливает Оператор, оставляя за собой право менять их в одностороннем порядке, информируя об этом Абонента за один месяц до изменения в очередном счете или по электронной почте. В случае, если Абонент с данными изменениями не согласен, у него есть право расторгнуть Договор без применения штрафных санкций, в письменном виде сообщив об этом Оператору до вступления в силу соответствующих изменений.

2.3. Абонентская и Арендная плата уплачивается до 20-го числа каждого месяца за текущий месяц, или в срок, указанный в счете. За месяц подключения плата взимается с Даты начала оказания Услуги.

2.4. Предоставление Абоненту Услуги возможно только в том случае, если это позволяют технические характеристики конечного устройства и Распределительной сети Абонента.

2.5. Оператор имеет право в любой момент заменить предоставленное им Оборудование по какой бы то ни было причине без ущерба для предоставления Услуги, а также, предупредив Абонента не менее чем за месяц, изменить величину Арендной платы.

2.6. Абонент ответственен за соблюдение правил пользования и сохранность Оборудования на протяжении всего срока действия Договора. Передача Оборудования третьим лицам или прочее его несанкционированное использование запрещено, за это предусмотрена установленная нормативными актами Латвийской Республики и настоящим договором ответственность. Абонент материально ответственен за любые повреждения Оборудования, произошедшие по его вине или вине третьих лиц (в том числе в результате перенапряжения в электросети), а также за его утрату (о чем Абонент обязан незамедлительно сообщить Оператору). В случае повреждения Оборудования Абонент обязан возместить Оператору расходы на его ремонт, а в случае утраты Оборудования - его первоначальную стоимость, указанную в Специальных условиях. В случае выхода Оборудования из строя, другое Оборудование на замену предоставляется Абоненту только после возврата вышедшего из строя Оборудования Оператору, а в случае утраты Оборудования — после уплаты его первоначальной стоимости.

2.7. Оборудование на протяжении всего срока действия настоящего Договора остаётся собственностью Оператора и подлежит возврату в течение трех рабочих дней по прекращении использования Абонентом Услуги; по истечении этого срока Оборудование считается утраченным.

3. Обязательства сторон.

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. принимать все необходимые меры для обеспечения непрерывной и качественной доставки Услуги Абоненту до Пункта подключения:

- хорошее (4 балла) качество ТВ сигнала — четкое изображение с возможными кратковременными искажениями, не мешающими восприятию;
- по Интернет-услуге: минимальная гарантированная скорость передачи данных — 20% от указанной в Кратком содержании максимальной скорости; коэффициент потери пакетов - < 0,2%; латентность — до 20 мс; доступность Услуги — 95% (без учета планового профилактического ремонта и Форс-мажорных обстоятельств);

3.1.2. устранить возникшие в Сети электронной связи неисправности в течение трех рабочих дней после регистрации заявки о неисправности, за исключением случаев наступления Форс-мажорных обстоятельств;

3.1.3. без согласия Абонента не передавать его персональные данные третьим лицам, за исключением случаев, прямо оговоренных законодательством. Данное обязательство Оператора прекращается неисполнением Абонентом своих обязательств по Договору, если в результате этого Оператору причинён имущественный ущерб;

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. проводить профилактический ремонт Сети электронной связи в любое время по своему усмотрению, общая продолжительность которого не должна превышать 5 (пяти) процентов от общего времени оказания Услуг в течение Календарного месяца;

3.2.2. расторгнуть Договор и отключить Абонента от своей Сети электронной связи без предварительного уведомления и выплаты какой-либо компенсации, если:

- у Абонента имеется задолженность по Абонентской и/или Арендной плате более чем за один Календарный месяц (полностью либо частично не оплачен предыдущий счет) за любую Услугу;
- Абонент своими действиями создает систематические помехи в работе Сети электронной связи Оператора или наносит ему материальный ущерб;
- констатируется техническое вмешательство Абонента в Сеть электронной связи либо Абонент не выполняет пункты Договора 3.3.4., 3.3.6., 3.3.8., 3.3.9.;
- наступают Форс-мажорные обстоятельства.

Повторное подключение Абонента к Сети электронной связи Оператора в течение двух недель после отключения производится без оплаты Стоимости подключения, при условии оплаты всех задолженностей и предусмотренного Договором штрафа или пени, а также платы за повторное подключение.

Подключение Абонента после истечения вышеупомянутого двухнедельного срока считается новым подключением;

3.2.3. прекратить предоставление отдельных Услуг, предупредив об этом Абонента любым доступным для Оператора способом не менее, чем за один месяц;

3.2.4. осуществлять мероприятия, связанные с техническим развитием Сети электронной связи и расширением спектра предоставляемых Услуг. Если в этом случае необходимо соответственно усовершенствовать или заменить конечное устройство Абонента, то вызванные этим затраты ложатся на Абонента;

3.2.5. передавать третьим лицам право требования задолженности Абонента, возникшей в связи с неисполнением (ненадлежащим исполнением) условий Договора .

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. своевременно вносить Абонентскую и Арендную плату в соответствии с п. 2.3. Договора (независимо от того, был ли получен очередной счет), а в случае задержки платежа уплатить пени в размере 1 (одного) процента от вовремя не уплаченной суммы за каждый день просрочки. Своевременно сообщать Оператору о каждом случае неполучения счета;

3.3.2. обеспечить соответствие Распределительной сети и конечного устройства латвийским стандартам и требованиям Оператора;

3.3.3. незамедлительно сообщать Оператору обо всех повреждениях Сети электронной связи;

3.3.4. обеспечить соблюдение установленных латвийским законодательством запретов на получение определённой аудиовизуальной информации определёнными категориями лиц;

3.3.5. при подключении к Распределительной сети более одного конечного устройства (телевизионного приёмника, цифрового ТВ декодера, компьютера и т.п.), обязательно заранее проконсультироваться со специалистами Оператора и строго следовать их рекомендациям, а также оплатить подключение по установленному Оператором тарифу (если таковой предусмотрен);

3.3.6. разрешить в случае технической необходимости работникам Оператора доступ к Распределительной сети в заранее согласованное сторонами время;

3.3.7. не проводить без согласия Оператора и без присутствия его представителя, и не давать разрешения никому другому, кто бы это ни был, проводить различного вида мониторинг Сети электронной связи (используя собственные или принадлежащие другим лицам технические устройства и приспособления) и производство любых замеров;

3.3.8. не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам;

3.3.9. не использовать оказываемые Оператором услуги для ведения хозяйственной или коммерческой деятельности, за исключением прямо оговоренных в Договоре случаев;

3.3.10. в течение семи дней письменно информировать Оператора о любых изменениях в реквизитах Абонента, указанных в Договоре.

3.4. Подписывая Договор, Абонент тем самым выражает своё согласие с тем, что Оператор в течение всего срока действия настоящего договора, имеет право сооружать или модернизировать в соответствующем здании (сооружении), по указанному в Договоре адресу, любые свои электронные сети, без дополнительного согласования с Абонентом соответствующих проектов.

3.5. В случае использования Абонентом пароля для получения Интернет-услуги, он лично ответственен за то, чтобы пароль не стал известен несанкционированным пользователям, как и за все действия с использованием этого пароля.

3.6. Абоненту запрещается:

3.6.1. использовать получаемую Услугу для Публичного показа;

3.6.2. производить копирование доставляемых ему телевизионных программ в коммерческих целях на любые виды носителей;

3.6.3. ретранслировать получаемую Услугу;

3.6.4. несанкционированное подключение к компьютерным системам и электронным сетям Оператора, а также проникновение в сети других пользователей интернета или в частные системы файлов;

3.6.5. создание помех другим пользователям интернета;

3.6.6. использовать Интернет-услугу для рассылки спама (несанкционированных адресатов электронных писем).

3.7. Оператор осуществляет управление трафиком - ограничение скорости интернета для обеспечения выбранного Абонентом тарифа на подключение - и оказывает Услугу с гарантированным качеством.

3.8. Абонент имеет право на компенсацию в следующих случаях, порядке и размере:

3.8.1. если Услуга не предоставляется по причине планового или незапланированного перерыва в ее предоставлении, и продолжительность перерыва превышает 24 часа в месяц (за исключением случаев, когда повреждение не может быть устранено Оператором вследствие умышленного или неумышленного действия Абонента). В этом случае Абоненту уменьшается Абонентская плата в следующем месяце за тот период времени в предыдущем месяце, в течение которого Абонент Услугу не получал;

3.8.2. если Оператор или Комиссия по регулированию общественных услуг при проведении проверки качества Услуги по заявлению Абонента констатирует несоответствие ее установленным Договором значениям параметров качества, то в следующем месяце за обеспечение качества Услуги в соответствии с установленными Договором гарантированными значениями параметров качества Услуги Абонентская плата снижается на 50%

за тот период времени в предыдущем месяце, в течение которого Абоненту не было обеспечено установленное Договором качество Услуги.

4. Прочие условия.

4.1. Оператор оставляет за собой право менять состав Пакета ТВ и/или количество входящих в него телевизионных программ, информируя об этом Абонента заранее, не менее чем за месяц, в очередном счете или по электронной почте. В случае, если Абонент с данными изменениями не согласен, у него есть право расторгнуть Договор без применения штрафных санкций, в письменном виде сообщив об этом Оператору до вступления в силу соответствующих изменений. Поскольку Оператор не является создателем программ, он не несёт ответственность за содержание, изменение сетки вещания или полное прекращение вещания транслируемых в Пакете ТВ телевизионных программ, происходящие по инициативе передающих телекомпаний или по решению государственных органов управления.

4.2. Оператор не несет ответственность за непредвиденные перерывы в подаче электроэнергии, питающей его Сеть электронной связи, за любые повреждения конечных устройств и Распределительной сети Абонента, возникшие по причине нарушения Абонентом правил их эксплуатации или по вине третьих лиц, а также за перерывы в предоставлении Услуг, вызванные Форс-мажорными обстоятельствами, уголовными преступлениями или административными проступками третьих лиц, или самовольным подключением Абонента или третьих лиц к Сети электронной связи.

4.3. Абонент несет ответственность по обязательствам, зафиксированным в Договоре, а также за достоверность указанных в Договоре сведений. Подразумевается, что лицо, подписавшее Договор, действует от своего имени и в своих интересах.

4.4. Любые изменения и дополнения к Договору возможны лишь при условии надлежащего исполнения Абонентом уже имеющихся по Договору обязательств, в том числе при отсутствии задолженности по Абонентской и/или Арендной плате, и имеют силу только тогда, когда они оформлены письменно и подписаны обеими сторонами.

4.5. Подписывая настоящий Договор, Абонент подтверждает, что внимательно прочитал все его положения и обсудил их с Оператором.

4.6. Вся информация, содержащаяся в Договоре, является конфиденциальной и не подлежит разглашению даже после его расторжения. Копировать Договор и делать из него выписки запрещено, кроме случаев, предусмотренных законодательством (напр., если это необходимо для разрешения возникшего между сторонами спора).

4.7. Все споры, возникшие между сторонами при подписании или исполнении Договора, разрешаются по соглашению сторон, если же это невозможно, то - в суде Курземского района по законам Латвийской Республики. Жалобу/претензию, подписанную собственноручно или надёжной электронной подписью, Абонент отправляет (или подает лично) соответственно на почтовый адрес Оператора, указанный на первой странице договора, либо на электронный адрес ostkom@ostkom.lv.

5. Срок действия и условия расторжения Договора.

5.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами и действует до момента его расторжения (полного прекращения предоставления (получения) Услуги) любой из сторон в соответствии с условиями Договора.

5.2. При расторжении Договора Абонент должен полностью погасить свою задолженность перед Оператором (включая штраф и пени, если таковые образовались, в том числе штраф (компенсацию) за досрочное расторжение договора) и направить в его адрес письменное заявление о желании расторгнуть Договор. Расторжение будет произведено Оператором после получения данного заявления и погашения задолженности, в последний день текущего Календарного месяца, а если заявление о расторжении Договора подано в том же месяце, в котором Договор был заключен, - то в последний день календарного месяца, следующего за месяцем подачи заявления о расторжении Договора, за исключением случая, когда Абонент использует право отказа от Договора, заключенного вне постоянного места осуществления коммерческой деятельности, - в этом случае Договор считается расторгнутым в день исполнения Абонентом своей обязанности по возврату Оборудования, предусмотренной пунктом 5.4 Договора.

5.3. Если по вине (инициативе) Абонента прекращается действие Договора до истечения указанного в нем срока действия, Абонент в течение двух недель после дня подачи заявления (отказа) о прекращении действия Договора, или отправки соответствующего извещения Оператора на указанный в Договоре адрес Абонента, должен уплатить Оператору штраф (компенсацию) за досрочное расторжение договора, указанный в Специальных условиях.

5.4. По окончании срока действия Договора или в случае досрочного его расторжения, Абонент обязуется вернуть Оператору Оборудование в течение трёх рабочих дней в исправном техническом состоянии, без механических повреждений, с не изменённым внешним видом и в полной комплектации. При несоблюдении указанных в данном пункте срока и условий возврата Оборудования Абонент уплачивает Оператору первоначальную стоимость Оборудования, которое после этого переходит в собственность Абонента.