

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Поставщик услуг электронных коммуникаций (ПОСТАВЩИК) – АО «Moldtelecom», являющееся поставщиком публичных услуг электронных коммуникаций и зарегистрированное в качестве юридического лица в Республике Молдова, IDNO 1002600048836, а также в качестве оператора персональных данных, №0000149; юридический адрес (местонахождение): MD-2001, бул. Штефан чел Маре ши Сфынт, 10, Кишинев, Республика Молдова.

АБОНЕНТ – физическое или юридическое лицо, заключившее с Поставщиком договор предоставления Услуг.

Услуга доступа к сети Интернет – услуга, предоставляемая Поставщиком, посредством которой обеспечивается доступ Абонента к Интернет-ресурсам (ресурсам глобальной сети передачи данных).

Услуга цифрового телевидения (IPTV) – услуга доступа к телевидению, предоставляемая посредством сетей Поставщика.

Сеть передачи данных (СПД) – трансмиссионные системы, а также другие ресурсы, позволяющие передавать данные при помощи физических, электромагнитных носителей или любыми другими способами.

Терминальное оборудование – оборудование для приема, передачи и обработки данных (модем, сплиттер, Mediabox, HomeGateway и т.д.).

Порог отключения – остаток на счете Абонента, при достижении которого предоставление услуг в соответствии с Договором прекращается.

Технология xDSL (Digital Subscriber Line) – семейство технологий цифровой высокоскоростной передачи данных, предоставляющее услуги электронных коммуникаций по телефонной или выделенной линии.

Технология FTTx (Fiber To The...) – технология предоставления услуг электронных коммуникаций с использованием сети на основе оптоволоконного кабеля.

Terminal Advanced – модем ADSL с двумя или четырьмя портами Ethernet.

Terminal WiFi – модем ADSL с четырьмя портами Ethernet и WiFi.

Home Gateway – роутер FTTx с четырьмя портами Ethernet.

Home Gateway WiFi – роутер FTTx с четырьмя портами Ethernet и WiFi.

Mediabox SD (Set-Top-Box SD) – декодер цифрового телевизионного сигнала в формате SD.

Mediabox HD (Set-Top-Box HD) – декодер цифрового телевизионного сигнала высокой четкости, включая формат SD.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГ И УСЛОВИЯ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

2.1. На основании полученных лицензий и по запросу Абонента Поставщик предоставляет следующие услуги:

2.1.1. Услуга доступа к сети Интернет.

2.1.1.1. Услуга доступа к сети Интернет представляет собой услугу широкополосного доступа к Интернет-ресурсам посредством технологий ADSL или FTTx на скорости, не превышающей скорость, предусмотренную в выбранном Абонентом тарифном плане (Приложение №2).

2.1.1.2. Для подключения к Услуге доступа к сети Интернет Абонент должен обеспечить наличие следующих компонентов:

- для подключения посредством технологии ADSL:

- а) модема ADSL 2+ со сплиттером и соединительными кабелями;
- б) исправного компьютера с сетевой картой и установленным драйвером (программой);

- для подключения посредством технологии FTTx:

- а) терминала Home Gateway и соединительных кабелей;
- б) исправного компьютера с сетевой картой и установленным драйвером (программой).

2.1.2. Услуга цифрового телевидения (IPTV).

2.1.2.1. Услуга цифрового телевидения (IPTV) представляет собой услугу по ретрансляции посредством сети передачи данных Поставщика программ телевидения и радио, включенных в различные пакеты, предполагающие услуги с добавленной стоимостью, в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом (Приложение №2). Сигнал передается в закодированном виде и принимается Абонентом при помощи необходимого оконечного оборудования.

2.1.2.2. Услуга цифрового телевидения (IPTV) предоставляется Абоненту при помощи технологий ADSL и FTTx. Для подключения к Услуге цифрового телевидения (IPTV) Абонент должен обеспечить наличие следующих компонентов:

- для подключения посредством технологии ADSL:

- а) модема ADSL 2+ со сплиттером и соединительными кабелями;
- б) телевизора с интерфейсом SCART, RCA, HDMI, совместимым с Mediabox (стандартным Set-Top-Box или HD);
- в) декодера Mediabox (стандартного Set-Top-Box или HD), при этом к одному подобному устройству может быть подключен только один телевизор;

- для подключения посредством технологии FTTx:

- а) терминала Home Gateway и соединительных кабелей (при подключении Услуги доступа к сети Интернет и Услуги цифрового телевидения);
- б) телевизора с интерфейсом SCART, RCA, HDMI, совместимым с Mediabox (стандартным Set-Top-Box или HD);
- в) декодера Mediabox (стандартного Set-Top-Box или HD), при этом к одному подобному устройству может быть подключен только один телевизор.

2.1.2.3. Для обеспечения возможности использования Услуги цифрового телевидения (IPTV) Абоненту предоставляются следующие реквизиты: код активации для IPTV, PIN, ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и ПАРОЛЬ.

2.2. В случае отсутствия хотя бы одного из компонентов, перечисленных в пунктах 2.1.1.2 и 2.1.2.2., Поставщик не сможет произвести подключение услуги, что может стать причиной расторжения Договора в одностороннем порядке.

2.3. Со списком телевизионных каналов, включенных в различные пакеты, Абонент может ознакомиться на сайте Поставщика либо обратившись с запросом о предоставлении соответствующей информации на бумажном носителе. Поставщик оставляет за собой право вносить изменения в список телевизионных каналов, включенных в различные пакеты, предварительно уведомив об этом Абонента с соблюдением процедуры, оговоренной в пункте 2.21. настоящего Приложения.

2.4. Поставщик обязуется обеспечить настройку терминального оборудования приобретенного/полученного для пользование/предоставленного Поставщиком на основании предыдущих договоров, к которому будет подключен компьютер Абонента для

осуществления первого подключения к Услуге доступа к сети Интернет и/или Услуге цифрового телевидения (IPTV). Если Абонент осуществил настройку оборудования самостоятельно либо если его прямые или косвенные действия повлекли за собой прекращение предоставления услуги, Поставщик не несет ответственности за качество предоставляемых услуг. В этом случае повторное подключение Услуги осуществляется на платной основе в соответствии с действующими тарифами.

2.5. После заключения Договора Абонент уплачивает взнос за подключение и активацию, в также вносит абонентскую плату в зависимости от выбранного им тарифного плана. Сумма абонентской платы за оставшуюся часть месяца, в котором началось предоставление Услуги, устанавливается после подписания Акта о подключении. Абонентская плата за следующий месяц вносится в полном объеме до 1 (первого) числа следующего календарного месяца.

2.6. Поставщик обязуется обеспечить подключение Услуги в течение 7 (семи) рабочих дней при использовании технологии xDSL и в течение не более чем 30 (тридцати) рабочих дней при использовании технологии FTTH с момента поступления на счет Поставщика взноса за подключение и месячной абонентской платы. В периоды проведения акций, а также в других исключительных случаях срок подключения может быть продлен на 10 (десять) рабочих дней, о чем Абонент должен быть уведомлен по телефону либо другим способом. Факт подключения Услуги подтверждается подписанием Акта о подключении. В случае нарушения сроков подключения Услуги Абонент имеет право подать заявление с требованием перерасчета в размере 1/30 от суммы месячной абонентской платы за каждый день задержки.

2.7. Поставщик берет на себя ответственность за качество предоставляемых Услуг доступа к сети Интернет и/или цифрового телевидения (IPTV) в соответствии с действующими техническими нормами и рекомендациями регулирующих органов. При этом качество Услуг не может быть гарантировано в случае несоответствия:

- технических параметров оборудования Абонента;
- технического состояния сетей электронных коммуникаций третьих поставщиков услуг.

Качество предоставления Услуги цифрового телевидения (IPTV) также не может быть гарантировано в случае неустойчивой работы телевизионного узла связи, спутника передачи телевизионных программ либо по другим причинам, не зависящим от воли ПОСТАВЩИКА.

2.8. Абонент имеет право на предоставление качественных услуг в соответствии с Приложениями к Договору. В случае необеспечения надлежащего качества услуг, предусмотренного в договоре и в Приложениях к нему, Абонент имеет право расторгнуть Договор в соответствии с положениями пункта 8.3. Договора.

2.9. Абонент имеет право сообщить о любой неполадке в работе сети, обратившись в службу по обслуживанию клиентов и обязуется, оплатить вызов сотрудников. Поставщика на дом в соответствии с действующими тарифами в случае, если неполадки стали следствием прямого или косвенного воздействия Абонента или третьих сторон, а также неудовлетворительного состояния оборудования и/или кабеля в помещении, принадлежащем Абоненту.

2.10. Поставщик обязан обеспечить устранение технических неполадок, возникших в зоне его ответственности, в течение 24 часов. В случае серьезного повреждения магистральных и распределительных кабелей неполадки устраняются в течение 72 часов. Отсчет срока устранения неполадок ведется с момента поступления соответствующей заявки в службу по обслуживанию клиентов. Техническое обслуживание Абонента на дому осуществляется по следующему графику: 8.00-17.00 (понедельник-пятница), 8.00-16.00 (суббота). Вызовы, сделанные в воскресенье и в дни официальных праздников, переносятся на следующий рабочий день. Устранение неполадок, возникших после 17.00, также переносится на следующий рабочий день.

2.11. Поставщик обязан произвести перерасчет абонентской платы за каждый день приостановки предоставления Услуги в течение более чем 24 часа подряд на основании поданного Абонентом заявления с указанием идентификационного номера неполадки, зарегистрированной в службе по обслуживанию клиентов, и внести на счет абонента сумму в размере 1/30 месячной абонентской платы за предоставление Услуги. Перерасчет производится в случае неполадок, возникших в зоне ответственности Поставщика. В случае невозможности произвести перерасчет абонентской платы за месяц, в котором произошла неполадка, Поставщик производит перерасчет абонентской платы за следующий месяц.

2.12. Изменение адреса предоставления Услуги доступа к сети Интернет и/или Услуги цифрового телевидения (IPTV) производится по заявлению Абонента и исключительно при наличии технических возможностей. Если по новому адресу технические возможности для предоставления Услуг отсутствуют, данный факт не может считаться прекращением предоставления Услуг и не является основанием для отказа от внесения абонентской платы или ее перерасчета. В случае расторжения Договора на данном основании Абонент не освобождается от уплаты штрафа за расторжение, а также штрафов за скидки, бонусы, услуги, блага или акции, которыми он воспользовался.

2.13. Поставщик ежемесячно направляет Абоненту квитанцию на оплату предоставленных Услуг. Абонент обязан внести абонентскую плату за предоставленные Услуги до истечения указанного в квитанции срока. Во избежание отключения Услуг Абонент обязан регулярно проверять состояние счета, обращаясь для этого в службу по обслуживанию клиентов по телефонам 1181 (для физических лиц) или 11855 (для юридических лиц).

2.14. Поставщик имеет право приостановить предоставление Услуги без предварительного уведомления Абонента при достижении им порога отключения либо если 1 (первого) числа календарного месяца остаток на его счете будет меньше абонентской платы. Для возобновления предоставления Услуги Абонент должен пополнить счет на сумму, необходимую для активации Услуги.

2.15. Поставщик имеет право уменьшить скорость, используемую при предоставлении Услуги доступа к сети Интернет либо приостановить предоставление Услуги при выявлении подключения к сети Поставщика других пользователей или других сетей, что ведет к увеличению расхода трафика для предоставления Услуги Абоненту.

2.16. Абонент обязан соблюдать конфиденциальность сетевых реквизитов: LOGIN и PASSWORD (имени пользователя и пароля), чтобы исключить возможность третьих лиц воспользоваться предоставляемой Поставщиком Услугой.

2.17. Поставщик должен обеспечить размещение объявлений на сайте www.moldtelecom.md и ознакомить Абонента с общими условиями продажи Услуг и обслуживания.

2.18. После истечения, предварительно оговоренного минимального срока действия Договора его действие автоматически продлевается до расторжения Договора на условиях, предусмотренных его положениями. Оконечное оборудование может быть приобретено в торговых центрах «Moldtelecom» по действующим ценам.

2.19. Абонент обязан соблюдать правила эксплуатации переданного ему в пользование оборудования. В случае отказа Абонента от Услуги цифрового телевидения (IPTV) он обязан вернуть оборудование, полученное им в безвозмездное пользование, в исправном состоянии.

2.20. Абонент несет ответственность за соблюдение действующего законодательства Республики Молдова о защите интеллектуальной собственности, авторских и смежных прав в части запрета на копирование и распространение телевизионных программ.

2.21. Поставщик должен ознакомить Абонента с общими условиями продажи Услуг и обслуживания путем размещения объявлений на сайте www.moldtelecom.md либо посредством IPTV.

2.22. Абонент имеет право на получение консультаций службы по обслуживанию клиентов по поводу предоставления и оплаты Услуг.