

Публічний абонентський договір про надання Сервісу «OmegaTV»

м. Бровари

редакція діє з «01» січня 2024 року

ТОВ «БРАВОПОРТ», який належним чином зареєстрований відповідно до законодавства України, Ідентифікаційний код 2481908609, та включений до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг за №1165, (надалі – "Агент"), що діє на підставі Договору про надання послуг від «02» вересня 2019 р. № 01/09/2019 від імені, в інтересах та за рахунок Товариства з обмеженою відповідальністю "Омега ТВ" (надалі – "Постачальник аудіовізуальних сервісів або Постачальник "), керуючись статтями 633 та 634 Цивільного кодексу України, пропонує та організовує від імені Постачальника надання послуги " OmegaTV " (далі Послуга), як вони визначені нижче, на умовах, встановлених у цьому публічному договорі (далі – "Договір").

1. Визначення термінів. У цьому Договорі терміни вживаються в наступному значенні:

1.1. **Абонент** – кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником електронних комунікаційних послуг;

1.2. Домашня сторінка – персональна сторінка Абонента в системі самообслуговування, з якої, за наявності технічної можливості, Абонент може управляти (змінювати пакети Сервісу, замовляти додаткові послуги тощо), а також відслідковувати статистику користування телекомунікаційними послугами.

1.3. Вартість пакета послуг - плата, що встановлюється за користування пакетом послуг протягом часу, визначеного тарифним планом, та може бути незалежна від фактичного обсягу споживання електронних комунікаційних послуг, визначеного пакетом послуг;

1.4. Мережа широкопasmового доступу - електронна комунікаційна мережа, призначена для надання послуг широкопasmового доступу;.

1.5. Згода (Абонента) – офіційно оформлене на підставі добровільного волевиявлення погодження, виражене Абонентом в будь-який спосіб щодо зміни умов Договору та / або характеристик Послуги, в т.ч. шляхом вчинення інших дій, що можуть бути зафіксовані обладнанням Постачальника (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору, тощо).

1.6. Заявка – документ на підставі якого Абонент замовляє Сервіс та приєднується до цього Договору. Подана Абонентом Заявка разом з цим Договором визначає умови отримання Сервісу, зокрема спеціальні умови отримання Сервісу.

1.7. Особовий рахунок – форма індивідуального обліку платежів Абонента, яка відображає їх надходження та витрачання на оплату та Сервісу Постачальника.

1.8. Контент – аудіовізуальні твори (фільми, серіали, анімаційні твори, тощо), що зберігаються на або показ яких забезпечується через сервер Постачальника. Перегляд Контенту забезпечується через відтворення та показ Контенту (а) шляхом потокової передачі (стрімінгу) Контенту з серверу Постачальника до обладнання Абонента, що включає будь-яке обладнання, яке має доступ в мережу Інтернет, та (б) без можливості створення Абонентом цифрової копії відповідних записів (крім транзитного зберігання, що вимагається для передачі у реальному часі, наприклад у буфері даних), та (в) Контент відображається за допомогою медіа-плеєра Постачальника у тому вигляді, у якому він був поданий з сервера Постачальника.

1.9. Пакет телеканалів та радіоканалів - сукупність програм організацій мовлення, які Постачальник аудіовізуальних сервісів пропонує користувачам на договірних засадах як цілісний медіа-сервіс;

1.10. Сервіс – доступ до перегляду Контенту та телекомунікаційні послуги. Сервіс надається як єдина послуга. Сервіс надається Абонентам для особистого некомерційного використання. Надання Сервісу можливе виключно за наявності підключення до мережі Інтернет та абонентського Обладнання (зокрема, STB, Smart телевізор, встановлений програмний додаток на мобільних пристроях), виключно в межах території України. Сервіс надається під назвою "Омега ТВ".

1.11. ТВ- приставка (SetTopBox або STB) – абонентське обладнання, що надає Абоненту можливість використання Сервісу (далі також – "Обладнання").

1.12. SmartTV – технологія інтеграції Інтернету і цифрових інтерактивних сервісів в сучасні телевізори та ресивери цифрового телебачення (далі також якщо інше непередбачено прямо або не вбачається з контексту Договору – також "Обладнання" та/або Smart телевізор). Пристрої, що підтримують Smart TV (що фактично є комп'ютерами у форм-факторі телевізора і з підтримкою його можливостей), переважно націлені на підтримку розважальних медіа в Інтернеті. SmartTV є Обладнанням, що надає Абоненту можливість використання Сервісу.

1.13. Програмний додаток - програмне забезпечення, яке розроблене з метою забезпечення можливості отримання Абонентом Сервісу на мобільних пристроях і не передбачає використання додаткових протоколів доставки відео-, аудіо- сигналів.

1.14. Активація Абонента – приведення Постачальником програмного забезпечення Обладнання або програмного додатку устан, який надає Абонентові доступ до Сервісу;

1.15. Деактивація Абонента – приведення Постачальником програмного забезпечення Обладнання або Програмного додатку устан, який виключає доступ Абонента до Сервісу;

1.16. Розрахунковий період – один календарний місяць.

1.17. Білінгова система – програмно-апаратний комплекс Агента, що використовується для обліку Абонентів, угод з продажу Абонентам товарів та послуг, а також для відповідних розрахунків з Абонентами.

1.18. Кінцеве (термінальне) обладнання - обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг;

2. Предмет Договору

2.1. Відповідно до умов цього Договору Абонент замовляє відповідний пакет Сервісу Постачальника та оплачує його за чинним тарифом, а Постачальник надає замовлений Абонентом пакет Сервісу, у випадку виконання Абонентом вимог, визначених в цьому Договорі, зокрема п.3.1. Договору.

2.2. Для замовлення Сервісу Абонент подає Постачальнику Заявку.

2.3. Для замовлення Сервісу, що надається за допомогою обладнання типу SmartTV та/або встановленого програмного додатку, Абонент приймає умови цього Договору шляхом прийняття умов Договору в електронному вигляді безпосередньо зі свого обладнання та/або підписує та подає Постачальнику Заявку та/або подає Постачальнику Заявку на Домашній сторінці.

2.4. З моменту подання Заявки Абонент вважається таким, що ознайомився з умовами цього Договору, погодився з ними та приєднався до цього Договору, на умовах викладених у ньому.

2.5. Обраний при підключенні Абонентом пакет Сервісу зазначається в Заявці. Абонент може змінювати пакети Сервісу не частіше одного разу на добу через подання відповідних Заявок у

пунктах продажу послуг Агента, через Контакт-центр Агента (телефони якого розміщено на веб-сайтах Агента: <https://optolan.net.ua>, та <http://omegatv.optolan.net.ua>, або через Домашню сторінку (за наявності технічної можливості). Звернення до Контакт-центру Агента відбувається виключно з номеру телефону Абонента в мережі Агента, закріпленого за таким Абонентом. Усі дзвінки з такого номеру телефону фіксуються в Білінговій системі. Звернення Абонента з номеру телефону Абонента та/або через Домашню сторінку Абонента вважаються волевиявленням Абонента, та не підлягає додатковому підтвердженню у будь-який спосіб.

2.6. Агент може надавати додаткові послуги Абоненту, пов'язані з наданням Сервісу, в тому числі продаж або надання у тимчасове платне користування Обладнання.

3. Умови та порядок надання Послуги

3.1. Право на отримання Сервісу Абонент має за умови, якщо:

3.1.1. місце надання Сервісу знаходиться в зоні покриття Телекомунікаційної мережі;

3.1.2. Абонент подав Постачальнику Заявку у спосіб зазначений в п.2.2-2.3 цього Договору;

3.1.3. Абонент має підключення до мережі Інтернет зі швидкістю не менше 6 Мбіт/сек.;

3.1.4. Абонент має необхідне, справне і підключене до Телекомунікаційної мережі Обладнання (перелік абонентського обладнання розміщено на веб-сайтах Агента);

3.1.5. Абонентом укладено з Агентом договір на отримання телекомунікаційних послуг;

3.1.7. Абонент не має заборгованості за наданий Постачальником Сервіс.

3.2. Оплата за Сервіс Постачальника Абонентом проводиться одночасно (єдиним платежем) з оплатою телекомунікаційних послуг Агента та інших додаткових послуг, пов'язаних з наданням Сервісу, в т.ч. продаж або надання у тимчасове платне користування Обладнання. Вартість пакету Сервісу Постачальника та вартість надання у тимчасове платне користування Обладнання за Розрахунковий період зазначається окремими рядками в рахунку за телекомунікаційні послуги Агента.

3.3. Постачальник та Агент зобов'язані забезпечити конфіденційність інформації, що передається Абонентом в ході отримання Сервісу, а також інформації, наданої Абонентом в ході приєднання або виконання умов цього Договору. Доступ до такої інформації Постачальник, Агент має право надавати в установленому законодавством порядку.

3.4. Абонент, надаючи персональні дані при приєднанні до цього Договору, дає Постачальнику та Агенту згоду на збір та обробку своїх персональних даних з метою надання та обліку Сервісу, здійснення розрахунків, ведення претензійно-позовної роботи та іншої діяльності з погашення заборгованості Абонента, реалізації інших умов цього Договору, у тому числі на передачу таких персональних даних Постачальником та Агентом третім особам з зазначеною вище метою без будь-яких повідомлень Абонента. Постачальник та Агент гарантує захист інформації Абонента відповідно до чинного законодавства. Приєднуючись до цього Договору, Абонент підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних, зміст прав Абонента як суб'єкта персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий. Згода Абонента на обробку його персональних даних є чинною протягом дії цього Договору та протягом 5 (п'яти) наступних років після припинення його дії для Абонента.

3.5. Абонент може придбати у власність або отримати в тимчасове платне користування (оренду) Обладнання у Агента. Придбане Обладнання є власністю Абонента і у разі припинення отримання Послуги.

3.6. У разі підключення Сервісу за допомогою абонентського Обладнання Абонента типу Smart телевізори та/або встановленого програмного додатку, облік споживання Сервісу Абонентом починається з дати введення ним коду активації у додатку на пристрої, але не пізніше ніж через 7 (сім) календарних днів з дня надання такого коду Абоненту.

3.7. Якщо абонентське Обладнання не активоване протягом вказаного періоду, то тарифікація таких Абонентів не відбувається, Договір автоматично закривається.

4. Порядок розрахунків

4.1. Вартість Сервісу встановлюється Постачальником у національній валюті і доводиться довідома Абонента.

4.2. Вартість Обладнання для придбання у власність або надання у тимчасове платне користування встановлюється Агентом.

4.3. Оплата здійснюється у готівковій або безготівковій формі, за встановленими Постачальником/Агентом тарифами/цінами, чинними у Розрахунковому періоді.

4.4. На підставі Заявки Агент вносить персональні данні Абонента як користувача Сервісу до Білінгової системи.

4.5. Білінгова система є єдиним джерелом інформації про обсяг наданих Абоненту пакетів Сервісу як в одиницях їх вимірювання, так і в одиницях вартості. Абонент погоджується, що під час вирішення спірних питань дані Білінгової системи Агента матимуть перевагу над іншими даними.

4.6. Одиницею вартісного обліку спожитого Сервісу в Білінговій системі є гривня.

4.7. Умови цього Договору, тарифи, пакети Сервісу встановлюються Постачальником та можуть змінюватися Постачальником в односторонньому порядку з отриманням Згоди (Абонента). Інформація про зміну умов цього Договору, тарифів, пакетів Сервісу надається Постачальником через Агента не пізніше ніж за 7 (сім) днів до моменту запровадження цих змін шляхом оприлюднення відповідної інформації на веб- сайті Агента: <https://bptv.com.ua>,

4.8. Плата включає в себе податки та збори, встановлені чинним законодавством України.

4.9. Абонент оплачує Сервіс на умовах попередньої та/або наступної оплати в залежності від існуючого порядку оплати ним телекомунікаційних послуг Агента.

4.10. В разі несплати або сплати не в повному обсязі суми за виставленим Агентом рахунком (що включає плату за Сервіс Постачальника, плату за телекомунікаційні послуги Агента в т.ч. додаткові послуги пов'язані з наданням Сервісу, зокрема, вартість надання у тимчасове платне користування Обладнання (у разі отримання Абонентом Обладнання у тимчасове платне користування) до 20 (двадцятого) числа місяця, що настає за Розрахунковим періодом, в результаті чого на Особовому рахунку Абонента виникла заборгованість, надання Сервісу тимчасово припиняється з 10 (десятого) числа місяця, що настає за місяцем виставлення рахунку. При цьому, Плата за Сервіс нараховується Абоненту в повному обсязі впродовж всього періоду тимчасового припинення надання Сервісу.

4.11. Якщо Абонент не погасить заборгованість за своїм Особовим рахунком до 26 (двадцять шостого) числа місяця, наступного за місяцем, в якому відбулося тимчасове припинення

надання Сервісу, цей Договір з Абонентом автоматично розривається з зазначеної вище дати без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

4.12. З моменту нарахування Агентом будь-якої оплати за Сервіс Абоненту, здійснюється автоматична заміна кредитора у грошовому зобов'язанні Абонента з Постачальника на Агента без вчинення будь-яких додаткових правочинів між ними. У цьому випадку, до Агента переходять всі права Постачальника щодо вимог до Абонента на оплату Сервісу в обсязі і на умовах, що існували на момент переходу цих прав, в тому числі право вимагати від Абонента сплати суми боргу, збитків, неустойки, суми інфляції тощо.

4.13. Повноваження Агента (його представників) на вчинення від імені Постачальника дій, необхідних для належного надання Послуг, зокрема на укладання Абонентських угод з Абонентами (здійснення оферти Абонентам шляхом оприлюднення Публічного договору про надання Сервісу та отримання акцепту від Абонента) підтверджуються Агентським Договором, який є одночасним дорученням Постачальника на вчинення всіх необхідних дій для його виконання.

5. Права та обов'язки Абонента

5.1. Абонент зобов'язаний:

5.1.1. мати необхідне та справне Обладнання, визначене Постачальником для отримання Сервісу.

5.1.2. мати підключення до мережі Інтернет зі швидкістю не менше 8 Мбіт/сек.;

5.1.3. своєчасно оплачувати Сервіс та телекомунікаційні послуги Агента, послуги підключення до Інтернет, в т.ч. додаткові послуги пов'язані з наданням Сервісу, зокрема, надання у тимчасове платне користування Обладнання (у разі отримання Абонентом Обладнання у тимчасове платне користування).

5.1.4. стежити за станом свого Особового рахунку і не допускати нульового балансу, з метою уникнення призупинення тимчасового припинення надання Сервісу; не використовувати Сервіста Обладнання надане йому у тимчасове платне користування з метою публічного показу або в комерційних цілях. Абонент зобов'язаний користуватися Сервісом та Обладнанням наданим йому у тимчасове платне користування лише для власного некомерційного використання, виключно за допомогою Обладнання, та без права на відтворення (у тому числі копіювання/завантаження/зберігання на будь-яких носіях Абонента), а також без права на будь-яке інше використання, окрім передбаченого цим Договором. Абонент гарантує користування Послугою, не порушуючи чинне законодавство, а також права та законні інтереси правовласників Контенту. Абонент не має права здійснювати будь-які дії, що можуть будь-яким чином підпадати під визначення ретрансляції, по відношенню до телеканалів, що включені до складу Послуги

5.1.5. при виборі перегляду Контенту та Послуги, Абонент керується власним волевиявленням. Вибираючи конкретний твір, Абонент тим самим підтверджує, що приймає на себе всю відповідальність за його перегляд.

5.1.6. виконувати умови цього Договору, зокрема, спеціальні умови отримання Сервісу, визначені у цьому Договорі та у Заявці.

5.1.7. використовувати послугу Постачальника в зоні покриття Телекомунікаційної мережі, з дотриманням вимог, передбачених правилами користування Сервісом та Контентом.

5.2. Шляхом подання Заявки Абонент підтверджує, що отримав від Агента повну, достовірну та достатню інформацію про умови надання Сервісу, зокрема про спеціальні умови отримання Сервісу, що визначені у Заявці.

5.3. Повернути Постачальнику в справному стані та повній комплектації Обладнання, яке було отримане Абонентом в тимчасове платне користування і залишається власністю Агента, на дату припинення отримання Послуги.

5.4. Сплатити повну вартість Обладнання, переданого у тимчасове платне користування, у разі невиконання п. 5.3. цього Договору, за ціною встановленою Агентом та зазначеною у Акті приймання- передачі Обладнання та відображеною у рахунку окремим рядком. Ціни на Обладнання зазначені на сайті Агента.

5.5. Абонент гарантує здійснення контролю наявності підключення до мережі Інтернет зі швидкістю зазначеною в п.5.1.2 цього Договору та наявність своєчасної оплати за послугу Інтернет.

5.6. Абонент має право:

5.6.1. змінювати пакети Сервісу не частіше одного разу на добу;

5.6.2. розірвати цей Договір в односторонньому порядку, шляхом особистого подання Постачальнику письмової заяви не менш ніж за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання;

5.6.3. перевіряти стан Особового рахунку, отримуючи інформацію у Агента або через Домашню сторінку за наявності технічної можливості;

5.6.4. звертатись у письмовій формі до Агента із заявами, повідомленнями і претензіями;

5.6.5. придбати Обладнання у Агента у власність. Придбане Обладнання є власністю Абонента і у разі припинення отримання Послуги придбане Обладнання Постачальнику не повертається;

5.6.6. отримати Обладнання у тимчасове платне користування у Агента;

5.6.7. на заміну та/або ремонт Обладнання, наданого у тимчасове платне користування, у разі виходу його з ладу.

6. Права та обов'язки Агента

6.1. Агент зобов'язується:

6.2. прийняти від Абонента Заявку згідно з обраним Абонентом пакетом Сервісу.

6.3. розміщувати на веб-сайтах Постачальника: <http://omegatv.org> опис Сервісу, пакети Сервісу, інформацію щодо зміни тарифів, пакетів Сервісу, умов надання Сервісу, тощо.

6.3.1. вести достовірний облік послуг, що надаються Абоненту. Відображати дані щодо обсягу спожитих послуг на Домашній сторінці Абонента (за умови наявності технічної можливості).

6.3.2. повідомляти Абоненту про зміну умов цього Договору, тарифів, пакетів Сервісу, не менше ніж за 7 (сім) днів до такої зміни шляхом розміщення відповідної інформації на сайтах <https://bptv.com.ua>.

6.3.3. забезпечити інформаційну підтримку щодо Сервісу за номерами, визначеними Агентом на веб-сайтах <https://bptv.com.ua>.

6.3.4. забезпечити можливість зміни пакету Сервісу за заявою Абонента.

6.4. Агент розміщує на веб-сайтах: <https://bptv.com.ua>, умови та порядок отримання додаткових послуг Агента, зокрема: зміни пакетів Сервісу, налаштування обладнання та виконання інсталяційних робіт щодо Обладнання (STB), тощо.

7. Права та обов'язки Постачальника

7.1. Постачальник зобов'язується:

7.1.1. Надавати Абоненту доступ до обраних Абонентом пакетів Сервісу.

7.2. Постачальник має право:

7.2.1. змінювати кількість і/або перелік телепрограм, що входять до певного пакету Сервісу;

7.2.2. змінювати умови Договору, тарифи на Сервіс шляхом оприлюднення інформації на веб-сайті Агента <https://bptv.com.ua>, не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до такої зміни;

7.2.3. тимчасово припинити надання Сервісу у випадку проведення профілактичних робіт, в тому числі на Телекомунікаційні мережі, але не більше 24 (двадцяти чотирьох) годин на місяць;

7.2.4. тимчасово припинити надання Сервісу через Агента, у випадку проведення будь-яких аварійно-ремонтних робіт, в тому числі на Телекомунікаційні мережі, але не більше 48 (сорока восьми) годин на місяць;

7.2.5. через Агента повністю припинити надання Сервісу у таких випадках: (i) порушення Абонентом п. 5.1 цього Договору; (ii) за наявності інших підстав, передбачених цим Договором або чинним законодавством; (iii) якщо дії Абонента створюють загрозу для нормального функціонування Сервісу; (iv) відзив Абонентом згоди на обробку його персональних даних; (v) втрата чинності ліцензій, дозволів та ліцензійних угод, необхідних Постачальнику для забезпечення функціонування Сервісу; (vi) у випадку порушення Абонентом вимог, передбачених правилами користування Сервісом та Контентом, визначених цим Договором.

8. Строк дії, умови припинення надання Сервісу, розірвання Договору

8.1. Цей Договір набирає чинності з дати, зазначеної у Заявці і автоматично продовжує свою дію до дати припинення цього Договору за ініціативою Абонента або на інших умовах, передбачених цим Договором.

8.2. Якщо Абонент не погасить заборгованість за своїм Особовим рахунком до 26 (двадцять шостого) числа місяця, наступного за місяцем, в якому відбулося тимчасове припинення надання Сервісу, цей Договір з Абонентом автоматично розривається з зазначеної вище дати без будь-якого додаткового повідомлення Абонента.

8.3. Припинення з будь-яких підстав дії договору про надання телекомунікаційних послуг швидкісного широкосмугового доступу до Інтернету між Абонентом та Агентом веде до автоматичного дострокового припинення цього Договору. При цьому Постачальник/Агент не зобов'язані окремо попереджати Абонента про припинення цього Договору.

8.4. У разі використання Абонентом Сервісу з метою публічного показу або в комерційних цілях цей Договір автоматично розривається з дати виявлення такого порушення без будь-якого повідомлення Абонента. Абонент погоджується, що у цьому випадку до нього можуть бути заявлені вимоги щодо відшкодування збитків, які він зобов'язаний задовольнити у повному обсязі, у строки що будуть зазначені додатково.

8.5. Укладання цього Договору з боку Абонента означає повне прийняття Абонентом всіх його умов, зокрема спеціальних умов отримання Сервісу, визначених у Заявці, та цьому Договорі

8.6. Абонент, який після зміни Постачальником умов Договору, тарифів, пакетів Сервісу продовжує отримувати Сервіс вважається таким, що прийняв зміни до Договору без заперечень.

8.7. Абонент має право розірвати Договір, письмово попередивши Агента про свій намір не менше ніж за 7 (сім) календарних днів до бажаної дати розірвання.

9. Відповідальність сторін та вирішення суперечок

9.1. Абонент несе відповідальність у повному обсязі за збитки заподіяні Постачальнику або Постачальнику внаслідок невиконання або неналежного виконання умов цього Договору, що виникли з вини Абонента.

9.2. Абонент несе відповідальність за достовірність відомостей, вказаних у Заявці.

9.3. Агент та Постачальник звільняються від відповідальності у випадках:

9.3.1. Втрати, крадіжки або в інших випадках вибуття з володіння Абонента Обладнання/Коду активації.

9.3.2. Виникнення перешкод, що ускладнюють прийом телепрограм з певного місця, де розміщено Обладнання.

9.3.3. Проведення ремонтних або профілактичних робіт телеканалом(ами).

9.3.4. Виходу з ладу Обладнання з будь-яких причин.

9.3.5. Змін, викривлень, порушень, перерв або будь-яких затримок у наданні Сервісу, викликаних природними явищами.

9.4. Постачальник та Агент не несуть відповідальності:

9.4.1. За зміст інформації, що міститься в Сервісі.

9.4.2. За будь-які зміни в режимах мовлення телерадіоорганізацій.

9.4.3. Якщо відсутність або низька якість доступу до Сервісу є результатом порушення боку Абонента правил користування Обладнанням.

9.4.4. За якість Сервісу і перерву в його наданні у випадках:

9.4.4.1. перешкоди під час поширення телепрограм, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку або з інших причин, на які Постачальник не має змоги впливати;

9.4.4.2. нестабільного електропостачання в місці розташування обладнання телекомунікаційної мережі;

9.4.4.3. інших аварійних та непередбачуваних ситуаціях.

9.5. У випадку вирішення суперечок з питань, що є предметом цього Договору чи в зв'язку з ним, Сторони вживатимуть заходів щодо їх вирішення шляхом переговорів.

9.6. Сторони, у разі виникнення розбіжностей в ході виконання Договору, вирішують виниклі проблеми шляхом переговорів, а в разі неможливості досягнення згоди - у встановленому законодавством порядку 9.7. Заяви і скарги щодо Сервісу подаються Абонентом через Центри обслуговування Абонентів Агента за місцем розташування кінцевого Обладнання Абонента.

9.8. Абонент розуміє і погоджується, що Агент та Постачальник не несуть відповідальності та не дають жодних гарантій та/або запевнень щодо наповнення та зміст Сервісу, який надається "В ТОМУ ВИГЛЯДІ, У ЯКОМУ ВІН ІСНУЄ" (тобто Абонент отримує послугу в обсязі та якості, що існує на момент доступу до Сервісу, з будь-якими недоліками та перевагами, які існували на момент надання послуги без жодних гарантій щодо якості та обсягів Сервісу зі сторони Агента та Постачальника).

9.9. Абонент розуміє і погоджується з тим, що будь-які телепрограми/телепередачі/телеканали/твори, що входять до Сервісу можуть бути видалені, замінені або переміщені, а також, що телеканали включені до Послуги можуть проводити профілактичні та відновлювальні роботи, протягом яких доступ до таких телеканалів є обмеженим (без попередження та без погодження з Абонентом).

9.10. Агент та Постачальник не несуть відповідальність за відповідність Сервісу цілком або їх частин (служб) очікуванням Абонента, припинення доступу Абонента до Сервісу, збереження логіна і пароля Абонента, збитки, які виникли у Абонента через технічні збої апаратного або програмного забезпечення. ЗАЯВКА (приймається особисто від Абонента)