

# Правила оказания услуг «МУВИ»

## 1. Общие условия

Настоящие правила разъясняют положения Договора-оферты (далее-Договор) и определяют общие правила предоставления услуг связи для целей телевизионного вещания для всех Абонентов Оператора.

## 2. Термины и определения

**Оператор** – ООО «Медиаоператор», предоставляющее услуги связи для целей кабельного вещания на основании имеющейся у него лицензии №180339 от 28.07.2016 г.

**Агент** - ООО «Интернет-Сервис», действующее на основании Доверенности и Агентского Договора № А-02/26 от «01» января 2026г., заключенного между компаниями ООО «Медиаоператор» и ООО «Интернет-Сервис».

**Услуги Оператора** - услуги по предоставлению доступа к телевизионным каналам и другим информационным ресурсам, являющихся объектами авторского права и смежных прав.

**Личный кабинет** – интернет-страница на сервере Агента по адресу **d-group.online**, содержащая информацию об объеме заказанных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета Абонента.

**Лицевой счет** - индивидуальный счет Абонента в биллинговой системе Агента, имеющий уникальный идентификационный номер.

**Оборудование** – технические средства, предназначенные для приема, обработки и воспроизведения ЦПТ (цифрового пакета телеканалов) с установленным лицензионным программным обеспечением ООО «Медиаоператор», позволяющие пользоваться Услугами.

## 3. Порядок подключения к услугам Оператора и заключения Абонентского договора

3.1. Для заключения Договора с Оператором при условии подключения к услугам через телевизионную приставку STB (далее **Приставка**) Абоненту необходимо:

3.1.1. Уточнить у Агента по телефону службы технической поддержки по работе с Абонентами наличие технической возможности подключения к услугам Оператора.

3.1.2. Подать заявку Агенту на подключение к услугам Оператора по телефону службы технической поддержки по работе с Абонентами или в Личном кабинете Абонента.

3.1.3. Согласовать с Агентом дату, время и место подключения к Услугам.

3.1.4. Обеспечить наличие необходимого количества денежных средств на лицевом счете Агента для оплаты подключения и первого месяца заказанных Абонентом Услуг Оператора, согласно тарифам.

3.1.5. Начало оказания Услуг начинается с момента подключения и оплаты заказанных Услуг Оператора.

3.2. Для заключения Договора с Оператором при условии подключения к услугам через программное обеспечение для просмотра телевидения на персональном компьютере PC плеер (Далее **PC-плеер**) Абоненту необходимо:

3.2.1. Уточнить у Агента по телефону службы технической поддержки по работе с Абонентами наличие технической возможности подключения к услугам Оператора.

3.2.2. Убедиться, что персональный компьютер Абонента удовлетворяет рекомендуемым системным требованиям, указанным на сайте Агента.

3.2.3. Скачать и установить с сайта Агента по адресу **d-group.online** на свой персональный компьютер PC-плеер, выбрать и подключить Услугу или набор Услуг Оператора.

3.2.4. Обеспечить наличие необходимого количества денежных средств на лицевом счете Агента для оплаты первого месяца заказанных Абонентом Услуг Оператора.

3.2.5. Начало оказания услуг начинается с момента подключения и оплаты заказанных Услуг Оператора.

## 4. Порядок оказания и оплаты Услуг

4.1. Условия оказания Услуг, перечень каналов и тарифы указаны на сайте Агента.

4.2. Началом оказания Услуг новому Абоненту является день его подключения к Услугам.

4.3. Оператор через сеть связи передает на оборудование Абонента информацию необходимую для управления доступом к тем телеканалам, на просмотр которых Абонент имеет право. Управление доступом включает в себя декодирование телеканалов в режиме реального времени с соблюдением прав правообладателей телеканалов и прав Абонента на просмотр телеканалов в домашних условиях.

4.4. Получение Абонентом любых Услуг Оператора, а также продление Подписки невозможны при отсутствии доступа к сети связи Агента.

4.5. Для увеличения количества точек просмотра Услуг Оператора Абонент может подключить дополнительное Оборудование в рамках одной Абонентской платы. Стоимость подключения дополнительных точек просмотра указаны на сайте Агента по адресу **d-group.online**.

4.6. Первоначальный срок оказания Услуг Оператора определяется количеством дней с момента подключения Услуги до конца текущего календарного месяца.

4.7. Расчет стоимости Услуг Оператора в первоначальный срок оказания Услуг производится согласно тарифам и пропорционально количеству календарных дней с момента подключения Услуги и до конца текущего календарного месяца.

4.8. В момент окончания текущего срока оказания Услуг их продление осуществляется автоматически при наличии на Лицевом счете Абонента необходимой суммы денежных средств. Выбор тарифа, по которому производится автоматическое продление, производится в соответствии с тарифами, выбранными Абонентом в предыдущем месяце. При этом производится списание суммы денежных средств с Лицевого счета Абонента в размере тарифа.

4.9. Доступ к Услугам прекращается в 24 часа 00 минут по московскому времени последнего дня каждого календарного месяца.

4.10. Оплата Услуг Оператора производится через Личный кабинет Абонента, с которого Агент списывает необходимые суммы денег в пользу Оператора согласно заказанным Услугам.

4.11. Все Услуги Оператора (если в описании Услуги не сказано иное) оказываются Абонентам на основании полной предоплаты путем внесения аванса, достаточного для продления Услуг на очередной срок оказания Услуг по действующему тарифу. Для соблюдения непрерывности пользования Услугами оплата вносится Абонентом до окончания текущего срока оказания Услуг с учетом срока зачисления денежных средств, который может варьироваться в зависимости от способа оплаты.

4.12. Абонент несет ответственность за правильность производимых им платежей. Любые дополнительные платежи (комиссии), взимаемые третьими лицами при получении денежных средств от Абонента в целях последующего перечисления в пользу Оператора, оплачиваются Абонентом самостоятельно и находятся вне зоны ответственности Оператора. Оператор не несет ответственности за услуги (включая их стоимость и условия оказания) третьих лиц, осуществляющих перевод денежных средств Абонента, а также за сроки перечисления денежных средств Абонента третьим лицом Оператору.

4.13. В случае окончания очередного оплаченного срока оказания Услуг и недостатке денежных средств на Лицевом счете Абонента, предоставление Услуг немедленно прекращается без предварительного уведомления Абонента. Для возобновления предоставления Услуг Абонент должен внести аванс, достаточный для продления срока оказания Услуг и погашения задолженности при ее наличии.

4.14. Информацию о состоянии своего Лицевого счета Абонент может получить по телефону службы технической поддержки +7-(959)-105-19-30, +7-(959)-222-76-22, +7-(959)-222-76-23, +7-(959)-500-48-83, +7-(959)-500-48-93, +7-(8572)-93-50-00 или в Личном кабинете Абонента.

## **5. Права и обязанности Сторон**

### **5.1. Права Абонента:**

5.1.1. Абонент вправе заказывать новые и продлевать ранее заказанные Услуги.

5.1.2. Абонент вправе требовать от Оператора оказания Услуг в соответствии с условиями Договора.

5.1.3. Абонент вправе пользоваться оплаченными Услугами 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, за исключением перерывов для проведения Оператором, либо другими лицами, участвующими в процессе предоставления Услуг Абоненту, плановых профилактических и регламентных работ, информация о проведении которых заранее публикуется на сайте Агента.

5.2. Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в любое время. Отказ от услуг производится в Личном кабинете Абонента при условии полной оплаты оказанных ему Оператором Услуг.

5.2.1. Абонент имеет право осуществлять доступ к Услугам исключительно в целях личного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. Абонент не имеет права использовать Услуги Оператора в целях организации публичного показа и/или исполнения, предоставления доступа к Услугам Оператора третьим лицам (за исключением обычного круга семьи), а также для создания условий получения третьими лицами доступа к Услугам Оператора и/или ретрансляции телеканалов, транслируемых в Сети Связи. Абонент не вправе осуществлять воспроизведение телеканалов и/или отдельных передач, входящих в состав телеканалов, на видеокассетах и/или других материальных носителях для последующего распространения, реализации и т.п., третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

### **5.3. Обязанности абонента:**

5.3.1. Абонент обязан соблюдать условия Договора в полном объеме.

5.3.2. Не использовать оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации и условиям Договора.

5.3.3. Абонент обязан соблюдать авторские и/или смежные права на материалы, получаемые с помощью доступа к Сети Связи, включая, но, не ограничиваясь, видеоматериалами, графическими изображениями, музыкальными и звуковыми произведениями.

5.3.4. В случае участия в маркетинговых акциях, конкурсах и иных подобных мероприятиях, проводимых Оператором, в полном объеме соблюдать условия участия в соответствующих мероприятиях, установленные Оператором.

5.3.5. Сообщать Оператору сведения (в том числе персональные данные), необходимые Оператору для предоставления Абоненту Услуг и исполнения других своих обязательств, установленных Договором и действующим законодательством РФ.

### **5.4. Права Оператора:**

5.4.1. Оператор вправе без какой-либо компенсации приостановить оказание Абоненту Услуг, уведомив об этом Абонента в следующих случаях:

- нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг Оператором, установленных действующим законодательством РФ, настоящим Договором, в том числе в части нарушения сроков оплаты Услуг;
- осуществление Абонентом попыток несанкционированного доступа к Сети Связи и услугам Оператора;
- использование Абонентом доступа к Сети Связи в предпринимательских целях;
- приостановка оказания Абоненту Услуг в случае нарушения условий оплаты Услуг осуществляется до момента устранения указанного нарушения.

5.4.2. Оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора без какой-либо компенсации, с учетом предварительного уведомления, в соответствии с п.п. 5.3.1. в следующих случаях:

- неоплаты Абонентом Услуг по истечении 6 (шести) месяцев с момента приостановления их оказания в соответствии с п. 5.3.1 Правил;
- совершения Абонентом любых действий, направленных на предоставление незаконного доступа к Услугам третьим лицам, либо иного нарушения условий, установленных Правилами;
- осуществление Абонентом попыток несанкционированного доступа к Сети Связи и/или Услугам Оператора;
- использование Абонентом доступа к Сети Связи и/или Услугам Оператора в иных целях, чем предусмотренные п. 5.1.5. Договора;
- не устранения нарушения условий Договора по истечении 6 (шести) месяцев с даты получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о приостановке оказания Услуг.

5.4.3. Оператор вправе в любое время полностью или частично изменять количество и/или состав пакетов телеканалов, с учетом предварительного уведомления Абонента за 10 (десять) календарных дней. Такие изменения и дополнения вступают в силу немедленно после соответствующего уведомления, которое может быть направлено Абонентам в любой форме, включая, но не ограничиваясь, размещением соответствующего уведомления на Сайте Агента по адресу **d-group.online**

5.4.4. Оператор вправе изменять тарифы на Услуги, извещая Абонентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней. Оператор вправе изменять условия данных Правил путем их опубликования на Сайте Агента по адресу **d-group.online** не позднее 10 (десяти) календарных дней до вступления изменений в силу. Абонент вправе отказаться от принятия новых условий и расторгнуть Абонентский договор. Заказ новых и/или продление ранее заказанных Услуг Абонентом означает его однозначное согласие выполнять условия Договора на новых измененных условиях.

5.4.5. Оператор вправе проводить маркетинговые акции, конкурсы и иные подобные мероприятия, рассчитанные на всех Абонентов, или на часть Абонентов, которая отвечает признакам, установленным Оператором в рамках определения условий соответствующего мероприятия.

5.4.6. В случае доказанного факта использования Абонентом Услуг Оператора в предпринимательских целях, Оператор освобождается от обязанности оказания Услуг такому Абоненту и возврата денежных средств, внесенных Абонентом. Оператор не несет ответственности перед третьими лицами в случае доказанного факта использования Абонентом Услуг Оператора в предпринимательских целях.

5.4.7. Оператор вправе проводить профилактические работы на оборудовании Оператора. Во время проведения профилактических работ Услуги Абоненту не предоставляются или предоставляются в неполном объеме.

5.4.8. Оператор в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» имеет право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, информации, относящейся к персональным данным (далее «Персональные данные») Абонента (ФИО, адрес, контактный телефон) включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Обработка Персональных данных осуществляется в целях исполнения договорных обязательств, а также в целях информирования Абонента, о новых продуктах и услугах, разрабатываемых Оператором.

## **5.5. Обязанности Оператора:**

5.5.1. Оператор обязан предоставлять Абоненту оплаченные и заказанные им Услуги в соответствии с условиями, изложенными в Абонентском Договоре и Правилах оказания услуг.

5.5.2. Оператор, совместно с Агентом обязан своевременно выполнять работы по поддержанию Сети Связи в надлежащем техническом состоянии и устранять повреждения и неисправности.

5.5.3. Агент совместно с Оператором, организует работу по предоставлению Абоненту необходимых консультаций (по телефонам центра обслуживания клиентов, электронной почте, и т.п.).

5.5.4. Оператор обязан сохранять конфиденциальность информации об Абоненте, полученной от него при регистрации, а также содержания частных сообщений электронной почты за исключением информации, самостоятельно предоставленной Абонентом для открытой публикации и случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## **6. Особые условия и ответственность Сторон**

6.1. Оператор не является создателем (учредителем, составителем) телеканалов, транслируемых в Сети Связи и не несет ответственности за содержание программ, изменение сетки вещания или за прекращение (приостановление) вещания каких-либо программ, транслируемых в Сети Связи.

6.2. Оператор освобождается от ответственности за временную частичную или полную невозможность получения Абонентом Услуг в случае:

- неисправности Оборудования или использования Оборудования, не рекомендованного Оператором;
- в связи с отсутствием сигнала телеканалов, транслируемых в Сети Связи по вине компаний-правообладателей телеканалов;
- в связи с проведением плановых профилактических работ, в том числе работ по модернизации Сети Связи не чаще чем 1 раз в месяц и на срок не более чем 8 часов;
- выхода из строя или нарушения нормальной работы спутника(ов), обеспечивающего работу Сети Связи;
- возникновения форс-мажорных обстоятельств.

6.3. Оператор не возмещает Абоненту расходы, понесенные им на приобретение Оборудования.

6.4. Оператор не гарантирует качество предоставления услуг при условии покупки Приставки не у Оператора или Агента.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора). При этом наличие непреодолимой силы продлевает срок исполнения Сторонами принятых на себя по Договору обязательств до наступления соответствующих форс-мажорных обстоятельств.

#### **7. Порядок рассмотрения претензий и споров**

7.1. Претензия Абонента по неисполнению и/или ненадлежащему исполнению Оператором своих обязательств по Договору предъявляется в письменной форме, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента возникновения спорной ситуации, через Агента. К претензии прилагаются необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств Оператора по Договору.

7.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания услуг через Агента. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту.

7.3. Все заявления, уведомления, претензии, сообщения в адрес Оператора должны направляться Абонентом в письменной форме через Агента.

7.4. По вопросам, неурегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ, Федеральным законом «О связи» и Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утвержденных Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. №785).