

## Обязанности контент-провайдера при предоставлении услуги «Подписка с автоматическим продлением» (далее – услуга) абоненту МТС

- Предварительное согласование с ОСС описание логики, условий и правил предоставления услуги абонентам (согласование услуги в ОСС считается завершённым после получения от ОСС соответствующего письменного согласования);
- Заключение между ОСС и контент-провайдером дополнительного соглашения с описанием логики и условий предоставления услуги;
- Согласование с ОСС (не позднее чем за 10 рабочих дней до предполагаемой даты запуска услуги) текстов рекламных материалов, которые содержат информацию об услуге;
- Ознакомление абонента с правилами предоставления услуги (см. слайд №5) на заранее согласованных с ОСС рекламных ресурсах (доступ к ресурсам, содержащим описание правил предоставления услуги, должен быть бесплатным для абонента);
- Предоставление абоненту подробного достоверного описания о стоимости контента и порядка тарификации услуги
- В процессе предоставления услуги информирование абонента посредством отправки бесплатного сообщения с короткого номера о статусе предоставления услуги (краткое описание услуги, стоимость услуги, способы отказа от подписки), после каждых потраченных 300 руб., но не реже одного раза в месяц;
- Оформление подписки абонента на услугу только после получения от абонента подтверждения путем совершения абонентом какого-либо действия (например, отправка sms на короткий номер, нажатие клавиши и пр.).
- За 1 день до окончания бесплатного пробного периода информирование абонента посредством бесплатного сообщения об окончании бесплатного пробного периода пользования услугой, стоимости услуги, периодичности тарификации услуги, объеме предоставляемых услуг в рамках подписки и способе отписки от услуги. В случае если абонент не отказался от услуги, по окончании бесплатного пробного периода происходит пролонгация действия подписки и оказание услуги на платной основе;
- За 1 день до продления действия подписки информирование абонента посредством бесплатного сообщения об автоматическом продлении подписки с указанием стоимости услуги, периодичности тарификации услуги, объеме предоставляемых услуг в рамках подписки и способе отписки от услуги;
- Периодическое обновление контент-провайдером базы номеров абонентов (каждые 2 месяца), подтвердивших свое согласие на получение услуги подписки, с целью продления действия подписки для абонента;
- В случае ранее осуществленного абонентом отказа от подписки, восстановление ее действия производится только после получения повторного запроса от абонента;
- При отписке абонента от услуги по инициативе абонента в любое время, оказание услуги осуществляется за ранее оплаченный абонентом период в полном объеме до момента истечения предоплаченного абонентом периода;
- Автопродление подписки посредством отправки абоненту платного сообщения сообщения с короткого номера осуществляется с 9:00 до 20:00 (местное время

региона абонента) независимо от времени оформления абонентом подписки на услугу.

4

#### Правила оказания услуги «Подписка с автоматическим продлением»

(далее – услуга) абоненту МТС

- Подробное достоверное описание услуги, логики ее предоставления и тарификации;
- Указание возрастной аудитории, для которой предназначена услуга;
- Короткие номера и перечень команд с расшифровкой;
- Периодичность списания денежных средств с л/с абонента и указание коротких номеров, с которых будут поступать SMS;
- Все возможные способы подписки и отписки по услуге с использованием универсальных команд.
- Предоставление абоненту возможности произведения отписки от услуги в любое время;
- Периодичность получения абонентом платного контента по услуге;
- Периодичность получения абонентом бесплатных сообщений, напоминающих о содержании, стоимости и порядке отказа от услуги;
- Все короткие номера, участвующие в предоставлении услуги, с описанием того, для чего они предназначены в рамках оказания услуги;
- Контакты технической поддержки контент-провайдера.\*

\*Примечание:

Служба технической поддержки абонентов контент-провайдера должна по требованию абонента производить отписку от услуги в день обращения, информировать абонента о стоимости и периодичности оказания услуги, о содержании пакета контента в

5

Способы подписки/отписки по услуге «Подписка с автоматическим продлением» (далее – услуга)

Возможные способы подписки на услугу:

- SMS на 6-ти-значный МО-номер (*sms* бесплатно для абонента)
- MMS на 6-ти-значный МО-номер (*mms* бесплатно для абонента)
- Звонок на короткий IVR-номер с получением подтверждения от абонента посредством нажатия абонентом соответствующей клавиши в меню услуги
- Через WEB сайт
- Через WAP сайт

Должны быть предусмотрены следующие способы отписки:

- SMS на 6-ти-значный МО-номер (*sms* бесплатно для абонента) с указанием в тексте сообщения команды, содержащей слово «СТОП»
- e-mail в службу технической поддержки абонентов контент-провайдера
- звонок в службу технической поддержки абонентов контент-провайдера

заявка об отписке на факс контент-провайдера

6

Схема подключения услуги «Подписка с автоматическим продлением»

(далее – услуга) абоненту МТС через WEB-, WAP-сайт\*

Схема подключения услуги абоненту МТС через **web**-сайт:

На *web* странице услуги, расположенной на сайте услуги, Абонент вводит в специальную форму свой *MSISDN*;

Контент-провайдер направляет на данный номер абонента от бесплатного короткого номера *sms*-сообщение, содержащее динамический код подтверждения (Шаблон текста сообщения: «Код доступа <динамический код> к услуге «Подписка на *web*-сайте <*URL* сайта>. Справка по тел. \_\_\_\_ (звонок бесплатный)»;

На следующей автоматически открывшейся странице сайта абонент видит договор оферты в виде окна с полоской прокрутки раздела «Правила предоставления услуги» и окно, в котором абонент отмечает галочкой свое ознакомление с «Правилами предоставления услуги «Подписка», а именно: «Согласен с Правилами предоставления услуги «Подписка», вводит полученный код подтверждения в соответствующее поле и нажимает кнопку «Подписаться»/«Подключиться»/«Активировать»;

Контент-провайдер начинает предоставление заказанной услуги для данного номера абонента, осуществляя доступ к контенту, размещенному на сайте услуги.

Запрещается отправка Абоненту сообщения с напоминанием о необходимости ввода ранее полученного Абонентом кода доступа для подключения услуги на сайте.

При подключении услуги абоненту МТС через **wap**-сайт обязательно наличие размещенных на *wap*-сайте Правил предоставления услуги и получения от абонента подтверждения согласия в подключении услуги.

Правила рекламы и активации услуги «Подписка с автоматическим продлением» (далее – услуга)

Если рекламируется сама услуга подписки - явно говорится, что абонент подписывается на услугу, при этом активация услуги подписки производится без дополнительного подтверждения абонентом.

Пример: «Хочешь подписаться на ...? Тарификация {еженедельно} по .... Отправь...»

Требования к рекламным материалам:

1. 80% полезного времени ролика или площади макета посвящено услуге подписки
2. Название услуги
3. Упоминание о том, что услуга является платной подпиской
4. Периодичность тарификации (например, еженедельно или ежемесячно)
5. Стоимость подписки (включая НДС)
6. Способы отписки от услуги (включая стандартную команду «СТОП»)
7. Контактная информация контент-провайдера

При рекламе другого сервиса с дополнительной возможностью подписки – включение дополнительного сервиса подписки происходит после дополнительного подтверждения абонентом своего согласия посредством SMS или WAP

Пример: «Закажи мелодию всего за ... рублей, отправь ...! И получай мелодии каждую неделю»

Способы подтверждения:

через SMS – контент-провайдер отправляет бесплатное сообщение абоненту: «Вы согласны подписаться на услугу XXX. Стоимость услуги равна YYY в неделю (месяц). Отправьте код ZZZ на номер NNN».

через WAP-ресурс - перед фактом подписки абоненту показывается страница со следующим содержанием: «Вы подписываетесь на услугу XXX. Стоимость услуги равна YYY в неделю (месяц). Отписаться от услуги Вы можете в любое время, отправив код ZZZ на номер NNN. Продолжить? (ДА/НЕТ).»