

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ ООО «Интернет-провайдер КОИН»

1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Настоящие Правила оказания услуг электросвязи (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь от 19.07.2005 № 45-З «Об электросвязи», общими Правилами оказания услуг об электросвязи утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 №1055 (в редакции постановления Совета Министров от 26.09.2022 №645) устанавливающие порядок заключения и выполнения договора об оказании услуг электросвязи, а также порядок и основания для приостановления и расторжения договора, права и обязанности сторон, формы и порядок расчетов за оказание услуг электросвязи, ответственность сторон и иные условия договора.

1.2. Правила являются неотъемлемой частью договора об оказании услуг электросвязи между оператором и абонентом.

1.3. В настоящих Правилах применяются основные термины и определения:

Оператор – Общество с ограниченной ответственностью «Интернет-провайдер КОИН», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи №02140/2220, выданной 27.12.2023г. Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

Абонент – юридическое или физическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг электросвязи.

Договор об оказании услуг электросвязи (далее – Договор) – публичный договор, который состоит из настоящего договора, правил оказания услуг электросвязи, соглашения о присоединении (регистрационная форма), политики в отношении обработки персональных данных, и должен быть принят абонентом путем присоединения к нему в целом.

Правила оказания услуг электросвязи – правила, содержащие условия и порядок оказания, приостановления, изменения оказания услуг, а также содержащие иную информацию, опубликованные на сайте оператора.

Соглашение о присоединении – установленная оператором регистрационная форма, содержащая сведения об абоненте и информацию о заказанных на момент заключения договора, в том числе перечне подключаемых услуг, выбранном тарифе. Подписание абонентом соглашения о присоединении выражает безоговорочное и полное согласие с условиями договора и правилами предоставления соответствующей услуги и присоединения к ним в целом.

Сайт оператора – официальный сайт оператора в сети Интернет: koin.by

Тарифный план – совокупность тарифов и иных условий, на которых оператор предлагает абоненту одну либо несколько услуг.

Кабинет пользователя – информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и управления оказываемыми оператором услугами.

Заявление – заявка на установление или изменение набора услуг, зафиксированная абонентом самостоятельно в Кабинете пользователя при использовании персональных реквизитов (логина и пароля), выданных оператором при

заключении договора, либо письменное заявление установленного оператором образца, оформленное абонентом в центре обслуживания при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Лицевой счет – регистр аналитического учёта в базе данных абонентов оператора, предназначенный для отражения и учета операций по оказанию услуг абоненту, начислению платежей, произведенным абонентом платежам, иных сведений.

База данных оператора – автоматизированная информационная система оператора, используемая им для учета операций по оказанию услуг.

Услуги электросвязи – услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (аналоговый или цифровой формат) и (или) услуги IP - телевидения, и (или) услуги передачи данных, а также иные (дополнительные) услуги (работы), в том числе связанные с подключением сети оператора, которые оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, условиями выданного оператору специального разрешения (лицензии) Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

1.4. В случае употребления в Правилах иных терминов, они применяются в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 19.07.2005 № 45-З «Об электросвязи» (далее – Закон № 45-З), Правилами оказания услуг электросвязи, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 № 1055 (в редакции постановления Совета Министров от 26.09.2022 № 645), иными актами законодательства Республики Беларусь.

1.5. Для начала оказания услуг (при наличии технической возможности их оказания оператором) абонент предоставляет оператору письменное заявление установленной формы (регистрационную форму). Техническая возможность оказания услуг определяется оператором самостоятельно.

1.6. Одновременно с письменным заявлением, установленной формы (регистрационной формой), абонент представляет оператору документ, удостоверяющий личность, согласно Указу Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 «О документировании населения Республики Беларусь».

1.7. Услуги оказываются абоненту при наличии в его собственности, владении либо пользовании окончного абонентского устройства, сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, иного необходимого оборудования. Соответствующее оборудование приобретается абонентом самостоятельно либо может предоставляться оператором на возмездной или безвозмездной основе (согласно тарифным планам оператора, прейскуранту цен оператора). При этом оператор имеет право, но не обязан, предоставлять соответствующее оборудование в порядке настоящего пункта.

1.8. Абонент самостоятельно проводит кабель, предоставленный оператором, по помещению, выводит на лестничную площадку, проводит до распределительного щитка на лестничной площадке, либо иной точки присоединения к сети передачи данных оператора, следит за креплением и целостностью кабеля в период эксплуатации. Метраж предоставляемого абоненту кабеля согласовывается до подписания настоящего договора. При необходимости технической адаптации окончного абонентского устройства, иного оборудования абонента согласно техническим характеристикам, определяемым оператором самостоятельно, оператор имеет право, но не обязан, предоставить абоненту в аренду или безвозмездное пользование (в зависимости от выбранного абонентом тарифного плана оператора) специальное техническое устройство: Беспроводной маршрутизатор (Wi-Fi роутер) (далее – ТУ) по акту приема-передачи. ТУ предоставляется на срок действия Договора.

В случае технической необходимости Оператор имеет право осуществлять замену ТУ.

1.9. В состав услуг не входит настройка или диагностика окончательного абонентского устройства, персонального компьютера или иного коммуникационного оборудования абонента, программного обеспечения абонента, обучение навыкам работы на персональном компьютере, навыкам работы в сети Интернет.

1.10. Услуги не являются потенциально опасными для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

2.1. Настоящие Правила устанавливают единый порядок и условия оказания Абоненту Оператором услуг по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (аналоговый или цифровой формат) и (или) услуги IP - телевидения, и (или) услуги передачи данных, а также иные (дополнительные) услуги (работы), в том числе связанные с подключением сети оператора, которые оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, условиями выданного оператору специального разрешения (лицензии) Министерством связи и информатизации Республики Беларусь, а также иных (дополнительных) услуг.

2.2. Услуги электросвязи оказываются на основании договора об оказании услуг электросвязи. Договор является публичным и заключается при наличии технической возможности у оператора электросвязи.

Оказание услуг, предусмотренных договором, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом, Законом № 45-З, Правилами № 1055 (в редакции постановления Совета Министров от 26.09.2022 №645), Законом от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей», Законом от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» и иными актами законодательства Республики Беларусь, локально правовыми актами ООО «Интернет-провайдер КОИН», регулирующий взаимоотношения между ООО «Интернет-провайдер КОИН», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

2.3. Оператор самостоятельно определяет формы, методы и способы оказания услуг.

2.4. Полный перечень услуг, оказываемых Абоненту в рамках договора, их стоимость, тарифные планы оператора, а также иные сведения, касающиеся порядка оказания услуг, размещаются на сайте оператора либо иным способом указанным в п. 2.5. настоящих Правил.

2.5. При внесении изменений в договор Оператор электросвязи уведомляет Абонента путем размещения соответствующей информации на официальном сайте, содержащей текст изменений в договор и (или) тарифы либо источник информации о них, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений. По иным вопросам исполнения договора Оператор электросвязи, могут информировать Абонента одним или несколькими способами:

- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте Оператора электросвязи, поставщика услуг электросвязи в сети Интернет;
- в Кабинете пользователя на официальном сайте Оператора электросвязи, поставщика услуг электросвязи в сети Интернет (мобильном приложении);
- SMS-сообщением на телефонный номер, аккаунт программы-мессенджера, указанные Абонентом при заключении договора, согласие на получение которых подтверждается Абонентом путем его подписания
- заказным письмом.

Согласием с изменениями признаются конклюдентные действия Абонента: продолжение Абонентом пользования услугами и внесение оплаты за услуги по

прошествии срока на направление заявления о несогласии с изменениями (при этом внесением предоплаты за услуги признается также ежедневное списание Оператором с лицевого счета Абонента внесенных денежных средств), если Абонент не позднее, 5 (пять) календарных дней с момента размещения информации письменно не заявит о несогласии с изменениями.

При несогласии с изменениями Абонент обязан письменно уведомить об этом Оператора не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента размещения Оператором соответствующей информации. В этом случае договор прекращает свое действие (полностью либо в части отдельных услуг) с даты получения Оператором уведомления Абонента, если иное не будет установлено соглашением сторон после получения уведомления.

2.6. Оператор электросвязи может поручить третьему лицу заключать договор от своего имени (только на территории Республики Беларусь), осуществлять расчеты с Абонентом и иные действия по обслуживанию Абонентов. Права и обязанности по договору, заключенному третьим лицом от имени Оператора электросвязи, возникают у Оператора электросвязи.

2.7. Лицо, уполномоченное на заключение договора от имени юридического лица, представляет Оператору электросвязи:

- документ, подтверждающий полномочия;
- документ, удостоверяющий личность;
- документы, подтверждающие право пользования помещением, в котором требуется установить окончательное абонентское устройство для оказания услуги электросвязи.

2.8. Физическое лицо при заключении договора представляет Оператору электросвязи, документ, удостоверяющий его личность, и при наличии льгот – документ, подтверждающий право на льготы, установленные актами законодательства, документы, подтверждающие право пользования помещением, в котором требуется установить окончательное абонентское устройство для оказания услуги электросвязи.

Представитель физического лица при заключении договора представляет Оператору электросвязи, документ, подтверждающий полномочия, документ, удостоверяющий личность, и иные документы, указанные в части первой настоящего пункта.

2.9. Индивидуальный предприниматель при заключении договора в целях, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, представляет копию свидетельства о его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие право пользования помещением, в котором требуется установить окончательное абонентское устройство для оказания услуг электросвязи.

2.10. При наследовании квартиры (одноквартирного жилого дома, помещения), в которой установлено окончательное абонентское устройство, по письменному заявлению наследника об оплате услуг электросвязи, оказанных по договору, предоставление таких услуг сохраняется на срок оформления документов о наследовании, но не более чем на девять месяцев с даты открытия наследства.

2.11. При приобретении квартиры (одноквартирного жилого дома, помещения), в которой установлено окончательное абонентское устройство, по договору дарения, купли-продажи, мены, ренты или пожизненного содержания с иждивением по письменному заявлению приобретателя об оплате услуг электросвязи, оказанных по договору, заключенному с прежним владельцем, предоставление таких услуг сохраняется на срок не более трех месяцев с даты оформления договора дарения, купли-продажи, мены, ренты или пожизненного содержания с иждивением.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. ОПЕРАТОР ИМЕЕТ ПРАВО:

- 3.1.1. требовать от Абонента исполнения обязательств в соответствии с заключенным договором;
- 3.1.2. предоставлять дополнительные услуги электросвязи, предусмотренные договором, тарифными планами. Оформляется путем совершения Абонентом конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение таких услуг;
- 3.1.3. Оператор имеет право осуществлять аудиозапись соединений Абонента с единым колл-центром/видеозапись;
- 3.1.4. отказать в оказании справочно-информационных услуг, обслуживании службой технической поддержки и в сервисных центрах Оператора, поставщика услуг электросвязи, если Абонент или пользователь услуг электросвязи допускает употребление нецензурных либо оскорбительных выражений;
- 3.1.5. при оказании услуг трансляции телепрограмм определять их перечень помимо обязательного общедоступного пакета телепрограмм и осуществлять их кодирование;
- 3.1.6. при оказании услуг трансляции телепрограмм изменять их перечень с информированием Абонента уведомив его в соответствии с пунктом 2.5. настоящих правил;
- 3.1.7. Оператор электросвязи, поставщик услуг электросвязи вправе осуществлять смену тарифного плана с предварительного согласия абонента. Допускается осуществление смены тарифного плана без согласия Абонента в случае закрытия тарифного плана с предварительным уведомлением Оператором электросвязи, поставщиком услуг электросвязи Абонента и предоставлением Абоненту права самостоятельного выбора тарифного плана взамен закрытого способами и в порядке, указанными в договоре, за исключением случая, когда у Абонента имеются обязательства по пользованию тарифным планом, предусмотренные договором. В случае отсутствия волеизъявления со стороны Абонента на самостоятельный выбор тарифного плана взамен закрытого в течение 10 календарных дней с момента уведомления Оператор электросвязи имеет право осуществить смену тарифного плана, предусмотренного договором, на тарифный план, наиболее близкий по условиям к действующему;
- 3.1.8. приостанавливать и прекращать оказание услуг электросвязи Абонентам:
 - при аварийных технических повреждениях оборудования Оператора;
 - в связи с проведением профилактических работ на сетях связи;
 - в случае отсутствия денежных средств (задолженности) на лицевом счете Абонента, если Абонент в установленные договором электросвязи сроки не произведет оплату услуг, либо произведет оплату в размере меньшем, чем задолженность, возобновление оказания услуг происходит после погашения задолженности, при наличии положительного баланса на лицевом счете Абонента в порядке, установленном договором и настоящими правилами;
 - если у Абонента в течение 30 (тридцати) календарных дней подряд и более отсутствует положительный баланс лицевого счета, то Оператор вправе в таком случае произвести работы по отключению соответствующей услуги, не уведомляя об этом Абонента, и потребовать уплаты штрафных и иных санкций, предусмотренных настоящим договором и правилами оказания услуг электросвязи, а также потребовать полного возмещения понесенных в этой связи Оператором убытков. Если Абонент до проведения Оператором работ по отключению соответствующих услуг, погасит образовавшуюся задолженность, договор считается возобновленным на прежних условиях. Течение срока действия договора в таком случае не прерывается.

– в иных случаях предусмотренных актами законодательства;

3.1.9. Оператор вправе отказаться от исполнения настоящего договора в одностороннем порядке, расторгнув его в следующих случаях:

– в случае передачи Абонентом права пользования услугой третьему лицу;

– если Абонент совершает, либо вовлечен в действия, которые оператор считает нарушающими договор и/или действующее законодательство;

– если в течение 60 календарных дней со дня приостановления оказания услуг электросвязи оплата, не поступила;

– в иных случаях, определенных действующим законодательством, договором и правилами оказания услуг электросвязи.

В случае расторжения договора по указанным основаниям повторное подключение Абонента производится в общем порядке с заключением нового договора.

3.2. ОПЕРАТОР ЭЛЕКТРОСВЯЗИ ОБЯЗАН:

3.2.1. после предоставления Абонентом заявления установленной формы, оплаты Абонентом стоимости подключения (в случае взимания Оператором такой оплаты) произвести подключение в течение 5 (пяти) рабочих дней. В случае проведения Оператором массовых подключений: акции, рекламные игры и т.д., срок увеличивается до 10 (десяти) рабочих дней. Наличие массовых подключений определяется Оператором самостоятельно;

3.2.2. предоставить Абоненту лицевой счет для оплаты, персональные реквизиты (логин и пароль), которые будут использованы абонентом для управления услугами в Кабинете пользователя;

3.2.3. оказывать Абоненту услуги в полном объеме и надлежащего качества, прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойной связи;

3.2.4. осуществлять информационную и консультационную поддержку Абонента, в т.ч. силами третьих лиц, по вопросам оказания услуг с помощью телефонной связи без выезда сотрудников оператора к Абоненту (номер единого колл-центра: +375336252595, +375296202595). Телефонный звонок является платным согласно тарифам оператора телефонной связи Абонента.

Для повышения эффективности консультации Абоненту во время обращения в единый колл-центр рекомендуется находиться в непосредственной близости от окончного абонентского устройства;

3.2.5. обеспечить качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь об электросвязи, действующими техническими нормативными правовыми актами, в т.ч. СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля», СТБ 2156-2014 «Средства электросвязи мультисервисных сетей. Основные параметры и характеристики», параметрами и показателями качества услуг (Приложение № 1 к Правилам, составляющее его неотъемлемую часть);

3.2.6. Абонент уведомлен, что постоянная скорость обмена данными, а также сама возможность обмена данными (возможное снижение качества услуг или невозможность доступа к ним) не гарантируется Оператором в случаях, когда невозможность или ограничение обмена данными вызвана действиями третьих лиц и иными объективными обстоятельствами (включая прекращение или ограничение передачи данных по глобальным сетям электросвязи, выключение или авария оборудования Оператора, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием Абонента и Оператора и т.д.). Скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния элементов сети передачи данных (подключенной линии Абонента, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми оборудование Абонента осуществляет обмен данными), которые находятся вне контроля Оператора;

3.2.7. Абонент признает, что обеспечение качества услуг лежит вне исключительной компетенции Оператора. При этом обязанность обеспечить качество услуг не означает, что оператор круглосуточно обеспечивает как саму возможность соединения, так и отсутствие перебоев в оказании услуг, а также то, что скорость соединения, указанная в тарифном плане оператора, будет достигнута посредством линии связи абонента, поскольку возможны не зависящие от оператора технические причины, связанные как с эксплуатацией сложных комплексов оборудования, так и с неудовлетворительным качеством самих соединений.

Качество оказываемых услуг обеспечивается только при условии выполнения абонентом условий договора;

3.2.8. по заявлению Абонента устранить возникшие неисправности при оказании услуг. Оператор не устраняет неисправности, возникшие с оборудованием Абонента или его программным обеспечением;

3.2.9. не позднее 36 часов устранять неисправности на сетях и оборудовании Оператора в случае неисправности сети электросвязи не по вине Абонента;

3.2.10. производить перерасчет платы за услуги электросвязи в случае неисправности сети электросвязи не по вине Абонента более 36 часов с момента регистрации заявки абонента в Центре обслуживания абонентов или в контакт-центре;

3.2.11. своевременно информировать Абонентов одним из способов, указанных в пункте п.2.5 настоящих правил, о крупных авариях, их причинах и предполагаемых сроках устранения, а также о проведении плановых ремонтных работ на эксплуатируемых ими сетях электросвязи не позднее чем за сутки до их проведения и сроках их окончания, предстоящих отключениях эксплуатируемой ими сети электросвязи либо ее элементов, влекущих прекращение (приостановление) оказания услуг электросвязи абонентам и пользователям услуг электросвязи, находящимся в зоне ее обслуживания;

3.2.11. соблюдать тайну телефонных и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.2.12. своевременно предоставлять пользователям услуг электросвязи актуальную информацию об оказываемых услугах электросвязи, в том числе о зоне обслуживания, а также уведомлять о необходимости ознакомиться с настоящими правилами;

3.2.13. при оказании услуг передачи данных ограничивать доступ Абонентов и пользователей услуг электросвязи к интернет-ресурсам, сетевым изданиям, новостным агрегаторам согласно списку ограниченного доступа идентификаторов интернет-ресурсов, доступ к которым ограничен, формирование и ведение которого осуществляется в соответствии с законодательством;

3.2.14. осуществлять идентификацию оконечных абонентских устройств при оказании услуг передачи данных, учет и хранение сведений об оконечных абонентских устройствах, оказанных услугах передачи данных;

3.2.15. при оказании услуги по трансляции телепрограмм обеспечить передачу до оконечного абонентского устройства без изменения формы или содержания телепрограмм, входящих в расширенный пакет телепрограмм и обязательный общедоступный пакет телепрограмм;

3.2.16. информация об оказанных услугах электросвязи и оплаченных счетах предоставляется Абоненту или его представителю по его запросу Оператором электросвязи, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо способом, позволяющим достоверно идентифицировать личность Абонента или его

представителя. Порядок и условия предоставления такой информации определяются Оператором электросвязи, поставщиком услуг электросвязи.

3.3. АБОНЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

3.3.1. на доступ к информации о тарифах, видах услуг электросвязи, сроках их оказания, режиме работы Оператора электросвязи, поставщика услуг электросвязи, а также к иной информации, необходимой для пользования услугами электросвязи;

3.3.2. своевременное и качественное оказание услуг электросвязи Операторам электросвязи, поставщиками услуг электросвязи;

3.3.3. пользование льготами, предусмотренными актами законодательства, при получении услуг электросвязи;

3.3.4. возмещение вреда, причиненного при оказании услуг электросвязи, в соответствии с актами законодательства.

3.4. АБОНЕНТ ОБЯЗАН:

3.4.1. не допускать механических повреждений абонентского технического устройства, предоставленного Абоненту Оператором электросвязи, возвращать указанное оборудование Оператору электросвязи, в полной комплектации и чистом виде. В случае повреждения технического оборудования Абонент обязан возместить ущерб в размере стоимости, указанной в акте приема-передачи;

3.4.2. не предпринимать действий, которые могут повлечь нарушение функционирования сетей электросвязи и (или) входящих в них средств электросвязи;

3.4.3. не допускать использования сети электросвязи для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства;

3.4.4. не предоставлять право пользования услугами электросвязи третьим лицам для оказания ими услуг электросвязи;

3.4.5. производить оплату услуг электросвязи в сроки, установленные договором;

3.4.6. вежливо относиться к работникам Оператора электросвязи, поставщика услуг электросвязи, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных выражений;

3.4.7. сообщать в месячный срок Оператору электросвязи, поставщику услуг электросвязи:

- об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) физического лица, данных документа, удостоверяющего личность, о приобретении или отмене права на льготу по оплате за пользование услугами электросвязи;

- об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), места жительства, данных документа, удостоверяющего личность физического лица и индивидуального предпринимателя, текущего (расчетного) банковского счета индивидуального предпринимателя (при наличии), о принятом решении о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, об изменениях полного наименования, места нахождения, текущего (расчетного) банковского счета юридического лица, о принятом решении о ликвидации юридического лица, о прекращении его деятельности в результате реорганизации;

- о факте утраты права собственности, владения или пользования помещением, в котором установлено оконечное абонентское устройство (терминал);

- о сдаче юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем помещения, в котором установлено оконечное абонентское устройство (терминал) стационарной сети электросвязи, в аренду другому юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю;

- о расторжении юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем договора аренды помещения, в котором установлено оконечное абонентское устройство (терминал) стационарной сети электросвязи, либо его продлении;

– об утере и повреждении окончного абонентского устройства или его частей, принадлежащих оператору электросвязи.

4. ПОРЯДОК, СТОИМОСТЬ И ФОРМЫ ОПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

- 4.1. стоимость оказываемых услуг определяется согласно тарифному плану, действующему на дату предоставления услуг;
- 4.2. тарифы на услуги электросвязи устанавливаются Оператором электросвязи, поставщиком услуг электросвязи самостоятельно. Оператором электросвязи, поставщиком услуг электросвязи может устанавливаться совокупность тарифов и иных условий, на которых оказывается одна или несколько услуг электросвязи;
- 4.3. тарифы (тарифные планы) на услуги электросвязи могут быть установлены отдельно для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц. Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объему оказываемых услуг электросвязи. Тарифы (тарифные планы) на услуги электросвязи могут дифференцироваться по иным основаниям, устанавливаемым оператором электросвязи, поставщиком услуг электросвязи;
- 4.4. оплата услуг электросвязи производится Абонентом на условиях, предусмотренных заключенным договором на оказание услуг электросвязи и настоящих правил;
- 4.5. при неоплате Абонентом одной из услуг электросвязи Оператор электросвязи, поставщик услуг электросвязи вправе погасить задолженность по данной услуге электросвязи путем списания положительного остатка денежных средств с других лицевых счетов услуг электросвязи, оказываемых Оператором электросвязи, поставщиком услуг электросвязи данному Абоненту, с обязательным предоставлением Абоненту информации о данном списании;
- 4.6. абонентская плата взимается вне зависимости от использования или неиспользования Абонентом услуг;
- 4.7. абонентская плата за оказываемые услуги начисляется абоненту с момента подключения Абонента к сети Оператора;
- 4.8. расчеты за услуги электросвязи на территории Республики Беларусь осуществляются Абонентом в белорусских рублях.
- 4.9. датой оплаты считается дата фактического поступления средств на расчетный счет Оператора;
- 4.10. лицевой счет Абонента является основанием для проведения взаиморасчетов в рамках договора. Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора сведения, указанные в базах данных Оператора, являются достаточным доказательством для подтверждения факта оказания услуг;
- 4.11. Оператор не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей;
- 4.12. Абонент не вправе расходовать денежные средства, ошибочно зачисленные на его лицевой счет. Оператор вправе в таком случае списать с лицевого счета ошибочно зачисленную сумму денежных средств, не уведомляя об этом Абонента;
- 4.13. в случае, если период перерыва в оказании услуг по вине Оператора превысил установленные договором и (или) законодательством сроки, то по письменному заявлению Абонента производится перерасчет абонентской платы за период перерыва, превысивший установленный срок. Фактически уплаченные денежные средства не возвращаются Абоненту, а зачисляются на его лицевой счет и используются для дальнейшей оплаты услуг Оператора.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АБОНЕНТА

5.1. Абонент несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с Договором и действующим законодательством Республики Беларусь;

5.2. Абонент несет ответственность за:

- использование или попытку использования услуг для достижения следующих целей:
- незаконной деятельности;
- передачи любых писем-цепочек или любого другого материала в целях обнародования, продвижения и (или) рекламы, массовых рассылок (спама), за исключением специально предназначенных для этих целей телеконференций или случаев, оговоренных отдельным соглашением Сторон, или когда такая рассылка инициирована самими получателями либо осуществляется с их предварительного согласия;
- распространения любыми средствами компьютерных вирусов или подобных программ;
- передачи или отправки любых материалов, которые содержат информацию клеветнического, оскорбительного, непристойного или угрожающего характера, или информацию, способную тем или иным образом вызвать раздражение, неудобство или беспокойство других людей;
- для того, чтобы оборудование и (или) программное обеспечение, иные информационно-технические ресурсы оператора и (или) третьих лиц были временно остановлены, повреждены или работали с меньшей эффективностью;
- совершения попыток неавторизованного доступа к любому оборудованию и (или) программному обеспечению оператора и (или) третьих лиц;

5.3. сохранность персональных реквизитов (логина и пароля);

5.4. возможные нарушения законодательства Республики Беларусь, в т.ч., но не ограничиваясь, нарушением законодательства в сфере интеллектуальной собственности и иных норм законодательства, связанных с фактом размещения информации Абонента на информационно-технических ресурсах оператора, использованием абонентом оказываемых по договору услуг;

5.5. любые, в т.ч. несанкционированные, действия третьих лиц, имевших место вследствие несоблюдения абонентом конфиденциальности своих персональных реквизитов (логина и пароля) или иной информации закрытого характера, а также за последствия таких действий;

5.6. целостность, сохранность и соответствие кабеля, проложенного от слаботочной канализации (кабель-канала оператора) до помещения и устройств абонента, существующим нормативным правовым актам, в т.ч. ТНПА;

5.7. Абонент обязан возместить Оператору и (или) должностным лицам Оператора любые убытки, понесенные Оператором и (или) его должностными лицами в связи с размещением на информационно-технических ресурсах оператора информации, содержание которой противоречит законодательству Республики Беларусь, а также в иных случаях, когда неисполнение Заказчиком требований законодательства Республики Беларусь и (или) обязательств по договору повлекло причинение убытков.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА

6.1. Оператор несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору в соответствии с договором и действующим законодательством Республики Беларусь;

6.2. Оператор несет ответственность за соответствие качества оказываемых услуг требованиям законодательства Республики Беларусь об электросвязи, действующих ТНПА и договора;

6.3. Оператор не несет ответственность за:

- содержание информации Абонента, а равно за содержание любой информации, размещенной на оборудовании, иных технических и информационных ресурсах абонента;
- исправность кабеля, расположенного в помещении, иной территории Абонента, распределительных устройств, телеприемника и иных устройств и оборудования абонента;
- обеспечение бесперебойной работы оборудования, программного обеспечения Абонента, используемых для получения услуг;
- качество оказываемых услуг при подключении к одной абонентской линии Абонента дополнительных устройств, произведенного Абонентом самостоятельно;
- качество оказываемых услуг в случаях использования Абонентом неисправных или несертифицированных устройств, некачественной или неправильной настройки оборудования самим Абонентом; использования Абонентом кабеля, соединительных и распределительных устройств, не соответствующих техническим нормам либо имеющих повреждения;
- полные или частичные прерывания оказания услуг, иное ненадлежащее качество услуг вследствие действий или бездействия третьих лиц либо по причине неработоспособности телекоммуникационных каналов, сетей передачи данных, информационных ресурсов или сервисов, а также аварий (сбоев в работе) в силовых электрических или компьютерных сетях, находящихся за пределами собственных ресурсов Исполнителя либо на функционирование которых он не имеет возможности оказывать влияние, в т.ч. вследствие локальных отключений электроэнергии в местах расположения коммутационного оборудования, влекущие за собой отсутствие связи в жилых массивах и домах, иных объектах;
- полные или частичные прерывания оказания услуг, иное ненадлежащее качество услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности, модернизации оборудования и иных информационно-технических ресурсов Оператора;
- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, обусловленное несоблюдением Абонентом конфиденциальности своих персональных логина и пароля или иной информации закрытого характера, а равно вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к оборудованию и иному имуществу Абонента;
- качество работы, а также состояние сетей и оборудования третьих лиц, через которые абонент получает услуги;
- любые расходы Абонента, упущенную выгоду (доход), и за любые другие случайные, непредвиденные или косвенные убытки, понесенные Абонентом или ущерб, который может быть нанесен Абоненту, вследствие прямого или косвенного использования либо невозможности использования услуг, или понесенные в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, нарушения программного обеспечения, дефектов, задержек в работе при передаче данных и т.п., произошедших не по его вине и которые могут быть отнесены к обычному риску;
- перерывы в оказании услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, принадлежащих и (или) не принадлежащих Оператору, или в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора;

– качество любых товаров, работ (услуг), информации, реализуемых/размещенной через сеть Интернет. Оператор также не дает никаких гарантий, явных или неявных (в том числе гарантии соблюдения прав или пригодности для какой-либо конкретной цели) на любые товары, работы (услуги), информацию, реализуемые/размещенную через сеть Интернет. Оператор не несет ответственности за любые расходы Абонента или иные убытки, которые могут быть понесены абонентом вследствие прямого или косвенного использования сети Интернет. Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, работ (услуг), реализуемых через сеть Интернет, лежит на Абоненте;

– нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор также не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

6.4. Оператор не контролирует доступный через сеть Интернет, сети передачи данных Оператора, иные услуги, оказываемые по договору, информационный поток, который может включать нежелательные для Абонента материалы и не несет за них никакой ответственности;

6.5. Оператор несет ответственность перед Абонентом только за прямые доказанные убытки, причиненные вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения договора. Косвенные убытки, упущенная выгода, любые другие косвенные потери и их последствия, в т.ч. возникшие в результате перерывов в оказании услуг, возмещению не подлежат, вне зависимости от того, мог или нет Оператор предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации, за исключением случаев, прямо предусмотренных договором;

6.6. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что максимальный размер убытков, которые могут быть взысканы с Оператора, ограничен суммой оплаченных Абонентом услуг, неисполнение или ненадлежащее исполнение которых повлекло причинение убытков.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

7.1. Операторы электросвязи, поставщики услуг электросвязи не несут ответственности, если неисполнение или ненадлежащее исполнение ими обязательств по договору имело место вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор, выполнение требований уполномоченных органов) или из-за нарушения абонентом условий договора и (или) требований настоящих Правил;

7.2. Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если их неисполнение вызвано действиями непреодолимой силы (стихийные бедствия, катастрофы, военные действия, издание актов законодательства и иные действия государственных органов управления, органов местного самоуправления или иных лиц, имеющие следствием ограничение способности Оператора оказывать услуги или повлекшие невозможность исполнения договора, и иные действия, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон).

К обстоятельствам непреодолимой силы также относятся неполадки в электросети, технические проблемы на транзитных узлах сети Интернет, действия вредоносных программ, недобросовестные действия третьих лиц, выразившиеся в действиях, направленных на несанкционированный доступ и (или) выведение из строя программного и (или) аппаратного комплекса каждой из Сторон, и прочие нарушения функционирования сетей передачи данных, находящихся вне сферы влияния Сторон, но не ограничиваясь указанным;

7.3. Исполнение обязательств по договору отодвигается соразмерно времени действия обстоятельств непреодолимой силы;

7.4. Сторона, для которой в силу обстоятельств непреодолимой силы создавалась невозможность исполнения обязательств, обязана незамедлительно, но не позднее 3 (трех) календарных дней от даты их возникновения, проинформировать другую сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств. Бремя доказывания обстоятельств непреодолимой силы несет неисправная Сторона;

7.5. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 3 (трех) месяцев, каждая сторона вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем внесудебном порядке.

8. РЕКЛАМАЦИИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по договору, Абонент вправе предъявить рекламацию оператору;

8.2. Рекламация предъявляется в письменной форме и направляется абонентом по адресу: 225301, г. Кобрин, ул. Парковая, д.3/2. Оператор рассматривает рекламацию абонента согласно требованиям законодательства;

8.3. Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий (рекламаций), рассматриваются в судах Республики Беларусь по выбору истца: по месту нахождения ответчика – физического лица или в суде по месту нахождения истца. В случаях, предусмотренных законодательством, взыскатель вправе обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи.

9. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Действия, совершенные каким-либо лицом с использованием персональных логина и пароля Абонента, приравниваются к действиям, совершенным Абонентом лично. Оказание Оператором услуг лицам, прошедшим идентификацию по персональным логину и паролю Абонента, рассматривается как оказание услуг Абоненту. Все действия, совершенные после идентификации, в т.ч. смена тарифного плана, считаются действиями Абонента;

9.2. Под рабочими днями в целях исполнения Сторонами обязательств по договору понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь;

9.3. Абонент признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные Оператором по каналам электронной связи (электронная почта Абонента, адрес которой указан в регистрационной форме или сообщен Абонентом в порядке п. 2.5 настоящих Правил, Кабинет пользователя) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Абонент обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами;

9.4. Любая корреспонденция считается полученной Абонентом в дату ее вручения ему. Корреспонденция также считается полученной Абонентом по истечении 10 (десяти) календарных дней от даты отправки, если:

9.4.1. Абонент отсутствует по указанным в регистрационной форме адресам в связи с выбытием и от Абонента не поступало надлежащего уведомления об изменении адреса;

9.4.2. Абонент отказался (уклоняется) от получения корреспонденции;

9.4.3. Абонент не явился за получением корреспонденции, о чем имеется сообщение организации связи;

9.5. Стороны пришли к соглашению, что в случае перехода, (передачи, возникновения) прав на имущество Оператора, а равно на его часть, другому субъекту хозяйствования, договор продолжает свое действие на тот же срок и на

тех же условиях. При этом перезаключения договора с новым правообладателем не требуется;

9.6. Оператор не несет ответственности перед Абонентом, а Абонент согласен не делать Оператора ответчиком или соответчиком по любым обязательствам и расходам, связанным с:

- использованием доступа к услугам других лиц, использующих персональный логин и пароль Абонента;
- последующим использованием ресурсов и возможностей сети Интернет и (или) сети передачи данных оператора, имеющим место вследствие доступа к услугам;
- помещением, получением или неполучением любого сообщения, информации, программного обеспечения или других материалов в сети Интернет и (или) сети передачи данных Оператора Абонентом или другими лицами, использующими персональный логин и пароль Абонента;

9.7. В случае, если какой-либо пункт договора окажется не подлежащим буквальному исполнению, он толкуется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь с учетом первоначальных интересов Сторон, при этом оставшаяся часть договора продолжает действовать в полной мере. Неисполнение со стороны Оператора какого-либо пункта договора не означает отказ от исполнения этого пункта. Сложившаяся практика поведения Сторон, либо практика оказания аналогичных услуг не могут быть причиной изменения договора.

ПАРАМЕТРЫ (ПОКАЗАТЕЛИ) качества услуг электросвязи, работы сети электросвязи и обслуживания абонентов

Показатели качества обслуживания абонентов

Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо правилах оказания услуг, %	не менее 99
Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), %	не менее 90
Коэффициент восстановления связи, %	не менее 95

Параметры (показатели) качества услуги передачи данных с использованием сети стационарной электросвязи

Скорость передачи данных:	
максимальная	не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
минимальная	не менее 70 процентов от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане)
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, %	не более 1
Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %	не менее 99
Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, %	не менее 90
Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, %	не более 5
Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, %	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, %	не менее 90

Показатели качества услуги по трансляции телевизионных программ в системах кабельного телевидения (на выходе абонентской розетки)

Уровни напряжения радиосигналов изображения в полосе частот распределения радиосигналов, дБмкВ:	
максимальный	77
минимальный	60
Уровни напряжения радиосигналов с цифровой модуляцией в полосе частот распределения радиосигналов, дБмкВ	не более 70
Разность уровней напряжения радиосигналов изображения и звукового сопровождения в канале распределения для аналоговых радиосигналов, дБ:	
максимальный	20
минимальный	10