

| | |
|--|--|
| | УТВЕРЖДЕНО Приказ директора ООО «Городские сетевые системы» от 01.11.2019 № 07 |
|--|--|

**Правила оказания услуг электросвязи (для физических лиц)
ООО «Городские сетевые системы»**

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящих Правилах оказания услуг электросвязи (для физических лиц) ООО «Городские сетевые системы» (далее – Правила) используются следующие термины и их определения:

1.1.1. **Абонент** – физическое лицо, пользующиеся услугами ООО «Городские сетевые системы» на основании договорных отношений с Оператором.

1.1.2. **Оператор** – юридическое лицо, оказывающие Абонентам услуги по обеспечению доступа к сети Интернет и (или) сетям передачи данных Оператора и (или) размещению в данной(-ых) сети(-ях) информации, ее передаче, хранению, модификации, иные услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи, а также иные (дополнительные) услуги (ООО «Городские сетевые системы»).

1.1.3. **Сайт** – официальный сайт Оператора в сети Интернет, размещенный по адресу: www.wikilink.by.

1.1.4. **Договор об оказании услуг электросвязи** (далее – Договор) – публичный договор, который состоит из регистрационной формы, договора об оказании услуг электросвязи, размещенного на Сайте в разделе «Абонентам - Информация», Правил, Тарифных планов Оператора, Политики конфиденциальности и иных локальных нормативных правовых актов Оператора (далее – ЛНПА), размещенных на Сайте, в т.ч. но не ограничиваясь ЛНПА, ссылки на которые содержатся в указанных в настоящем подпункте документах, является договором присоединения и должен быть принят Абонентом только путем присоединения к нему в целом.

1.1.5. **Тарифный план Оператора** – совокупность тарифов и иных условий, на которых Оператор предлагает Абоненту одну либо несколько услуг.

1.1.6. **Абонентская плата** – ежемесячный платеж Абонента, размер которого за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически потребленных Абонентом услуг, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором, определяемый согласно выбранному Абонентом Тарифному плану Оператора.

1.1.7. **Заявление** – заявка на установление или изменение набора услуг, зафиксированная Абонентом самостоятельно в Кабинете пользователя при

использовании персональных реквизитов (логина и пароля), выданного Оператором при заключении Договора, либо письменное заявление установленного Оператором образца, оформленное Абонентом в Центрах обслуживания при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

1.1.8. **Кабинет пользователя** — информационная система, представляющая раздел Сайта, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и управления оказываемыми Оператором услугами.

1.1.9. **Лицевой счет** – регистр аналитического учета в биллинговой системе Оператора, предназначенный для отражения и учета операций по оказанию услуг Абоненту, начислению платежей, произведенным Абонентом платежам, иных сведений по усмотрению Оператора.

1.1.10. **Оконечное абонентское устройство** – техническое устройство пользователя услуг электросвязи (Абонента), предназначенное для подключения к сети электросвязи (сети Интернет и (или) сетям передачи данных Оператора) в целях обеспечения доступа к услугам электросвязи.

1.1.11. **Центр обслуживания** – подразделения Оператора, в которых осуществляется работа с Абонентами (консультации, заключение договоров, оказание услуг электросвязи, послепродажное обслуживание и т.д.).

1.1.12. **Услуги** – услуги по обеспечению доступа к сети Интернет и (или) сетям передачи данных Оператора и (или) размещению в данной(-ых) сети(-ях) информации, ее передаче, хранению, модификации, иные услуги электросвязи, а также иные (дополнительные) услуги, оказываемые Оператором Абоненту в зоне его деятельности и доступности услуг.

1.2. В случае употребления в Правилах иных терминов, они применяются в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 19.07.2005 № 45-3 «Об электросвязи» (далее – Закон № 45-3), Правилами оказания услуг электросвязи, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 № 1055 (далее – Правила № 1055), иными актами законодательства Республики Беларусь.

2. ПРЕДМЕТ ПРАВИЛ

2.1. Правила устанавливают единый порядок и условия оказания Абоненту Оператором услуг по обеспечению доступа к сети Интернет и (или) сети передачи данных Оператора и (или) размещению в данной(-ых) сети(-ях) информации, ее передаче, хранению, модификации, иных услуг электросвязи, а также иных (дополнительных) услуг.

2.2. Оператор оказывает Абоненту услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/2219, выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь 24.12.2014 №48/3.

2.3. Полный перечень услуг, оказываемых Абоненту в рамках Договора, их стоимость, Тарифные планы Оператора, а также иные сведения, касающиеся порядка оказания услуг, размещаются на Сайте.

Любые изменения, касающиеся Услуг (в т.ч., но не ограничиваясь: изменениями и (или) дополнениями, вносимыми в Договор, Тарифные планы Оператора, в т.ч. в отношении стоимости и состава Услуг, локальные нормативные правовые акты Оператора, применяемые согласно Правилам) публикуются Оператором на Сайте не менее чем за 10 (десять) календарных дней до их вступления в силу, и являются

неотъемлемой частью Договора. 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 внесении 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 соответствующей информации на Сайте. 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.

2.4. Оказание услуг, предусмотренных Договором, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом № 45-З, Правилами № 1055, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» и иными актами законодательства Республики Беларусь.

2.5. Оператор самостоятельно определяет формы, методы и способы оказания услуг, в т.ч., при необходимости привлекает третьих лиц для исполнения своих обязательств по Договору.

3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги оказываются на договорной основе с их оплатой Абонентом в соответствии с действующими Тарифными планами Оператора.

3.2. 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.

3.3. 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».

3.4. Услуги оказываются Абоненту при наличии в его собственности, владении либо пользовании оконечного 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.

3.5. 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 Оператором кабеля согласовывается до подписания настоящего Договора. При необходимости технической адаптации оконечного 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.

3.6. Все сбои и неисправности в работе сетей и (или) оборудования Оператора, возникшие не в результате действий (бездействия) Абонента, устраняются за счет Оператора.

В случае если нарушение нормального функционирования сетей и (или) оборудования Оператора явилось результатом действий (бездействия) Абонента, то Абонент обязан возместить Оператору все расходы по ремонту (восстановлению) сетей и (или) оборудования, а в случае их гибели – полную стоимость. При этом целесообразность осуществления ремонта (восстановления) определяется Оператором самостоятельно.

3.7. Услуги оказываются «как есть» и в том виде, в каком они существуют на момент оказания, при этом никакая информация или советы, даваемые сотрудниками Оператора, в т.ч. третьих лиц, привлекаемых Оператором для оказания услуг, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются рекомендациями, а не техническим способом оказания услуг.

3.8. В состав Услуг не входит настройка или диагностика оконечного абонентского устройства, персонального компьютера или иного коммуникационного оборудования Абонента, программного обеспечения Абонента, обучение навыкам работы на персональном компьютере, навыкам работы в сети Интернет.

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

3.10. Оператор как поставщик интернет-услуг:

3.10.1. осуществляет идентификацию абонентских устройств при оказании интернет-услуг, учет и хранение сведений об абонентских устройствах, а также сведений об оказанных интернет-услугах в соответствии с законодательством (п. 6 Указа Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет»);

3.10.2. с использованием аппаратно-программного комплекса формирует и хранит актуальные сведения о посещаемых пользователями интернет-услуг интернет-ресурсах в соответствии с законодательством (Инструкция о порядке формирования и хранения сведений о посещаемых пользователями интернет-услуг информационных ресурсах, утвержденная постановлением Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 18.02.2015 № 6);

3.10.3. ограничивает (возобновляет) доступ к интернет-ресурсам в случаях, предусмотренных ст. 51¹ и 51² Закона Республики Беларусь от 17.07.2008 № 427-3 «О средствах массовой информации» в соответствии с законодательством (Положение о порядке ограничения (возобновления) доступа к интернет-ресурсу, утвержденное постановлением Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь, Министерства связи и информатизации Республики Беларусь и Министерства информации Республики Беларусь от 03.10.2018 № 8/10/6).

4. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

Оператор обязан:

4.1. Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об услугах, в т.ч. о выбранном Абонентом Тарифном плане Оператора, иных Тарифных планах Оператора путем размещения соответствующей информации на Сайте.

4.2. После предоставления Абонентом заявления установленной формы (регистрационной 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.

4.3. Предоставить Абоненту лицевой счет для оплаты, персональные реквизиты (логин и пароль), которые будут использованы Абонентом для управления услугами в Кабинете пользователя.

4.4. Оказывать Абоненту услуги в полном объеме и надлежащего качества, прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойной связи.

4.5. 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: +375297450222, +375162500222). 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 оборудования Абонента и Оператора, используемого для оказания услуг.

Оператор имеет право осуществлять аудиозапись соединений Абонента с единым колл-центром, ограничивать в одностороннем порядке доступ Абонента к службе колл-центра в случае неоднократного обращения Абонента к специалистам колл-центра по вопросам, не относящимся к оказанию услуг или деятельности Оператора, и (или) при нарушении Абонентом общепринятых этических норм и правил общения.

4.6. 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).

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.

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.

4.7. По заявлению Абонента устранить возникшие неисправности при оказании услуг. Оператор не устраняет неисправности, возникшие с оборудованием Абонента или его программным обеспечением.

4.8. Не позднее 48 часов устранять неисправности на сетях и оборудовании Оператора, вызванные обстоятельствами, зависящими от деятельности Оператора.

4.9. Учитывать информацию о потребляемых Абонентом услугах, их продолжительность, объем переданной и полученной информации, хранить иные, необходимые, по мнению Оператора, сведения.

4.10. Обеспечить нормальное, устойчивое функционирование сетей и оборудования Оператора в течение срока действия Договора. Для достижения указанной цели Оператор вправе проводить профилактические и ремонтные работы с временным выключением элементов сети или отключением от нее Абонента на срок не более 48 часов.

4.11. Информировать Абонента:

4.11.1. путем размещения соответствующей информации на Сайте (www.wikilink.by) и (или) путем направления информационного sms-сообщения на телефонный номер, аккаунт программы-мессенджера, указанные Абонентом при заполнении заявления установленной формы (регистрационной формы), согласие на получение которых подтверждается Абонентом путем подписания регистрационной формы, о приостановлении оказания услуг в связи с авариями, проведением на сетях и (или) оборудовании Оператора испытаний, плановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также по причине технического обслуживания или модификации сетей и оборудования (далее – ремонтные и профилактические работы), в т.ч. о сроке такого приостановления;

4.11.2. путем размещения соответствующей информации на Сайте об изменении Тарифных планов Оператора (стоимости услуг и (или) их состава), изменениях (дополнениях) Договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Абонента, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до их вступления в силу.

4.12. Осуществлять изменение состава услуг согласно Заявлению Абонента не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента направления Заявления.

5. ПРАВА ОПЕРАТОРА

Оператор имеет право:

5.1. Требовать от Абонента исполнения обязательств в соответствии с Договором.

5.2. Временно отключить Абонента без расторжения Договора (приостановить оказание услуг) в следующих случаях:

5.2.1. в случае оказания услуг на условиях предварительной оплаты при нулевом или положительном балансе, если не хватает средств для оплаты услуг согласно выбранному Абонентом Тарифному плану Оператора. Указанное отключение может производиться без предварительного уведомления;

5.2.2. в случае совершения Абонентом действий, наносящих ущерб Оператору, т.ч. третьим лицам, привлеченным Оператором для оказания услуг, или другим Абонентам, неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом иных обязанностей в соответствии с Договором. Указанное отключение производится в случае не прекращения Абонентом совершения указанных действий после уведомления Оператором посредством телефонной связи и (или) путем размещения соответствующей информации в Кабинете пользователя.

Повторное подключение Абонента к сетям и оборудованию Оператора производится при условии погашения Абонентом задолженности в полном объеме (подп. 5.2.1 Правил) автоматически (без необходимости обращения Абонента к Оператору), устранения Абонентом допущенных нарушений (подп. 5.2.2 Правил) – при условии обращения Абонента к Оператору (в центр обслуживания или единый колл-центр) (при этом срок повторного подключения определяется Оператором).

5.3. Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке при отсутствии денежных средств, достаточных для оказания услуг, на лицевом счете Абонента и приостановлении оказания услуг более 3 (трех) раз подряд. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении Оператора, направленному Абоненту в Кабинет пользователя и (или) в письменной форме почтовой связью.

5.4. Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке при размещении Абонентом информации, запрещенной или ограниченной к размещению действующим законодательством Республики Беларусь, либо открывающей доступ к такой информации, в сети Интернет, сети передачи данных Оператора, в т.ч., но не ограничиваясь в каналах сетевого чата. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении Оператора, направленному Абоненту в Кабинет пользователя и (или) в письменной форме почтовой связью. При расторжении Договора в порядке настоящего пункта сумма предоплаты Абоненту не возвращается, признается неустойкой (штрафом) за неисполнение обязанностей, а информация о нарушении законодательства направляется Оператором в правоохранительные органы.

5.5. Без предварительного уведомления Абонента временно приостановить оказание услуг в связи с авариями, внезапными техническими отказами или повреждениями сетей и оборудования Оператора, внеплановыми ремонтными и профилактическими работами.

5.6. С предварительным уведомлением Абонента не менее чем за 1 (один) рабочий день в порядке подп. 4.11.1 Правил временно приостановить оказание услуг в связи плановыми ремонтными и профилактическими работами.

5.7. Размещать (распространять) Абоненту посредством электронной почты, путем рассылки sms-сообщений, телефонной, сотовой, почтовой связи или иным доступным способом информацию о тарифах, услугах Оператора, а также рекламные материалы, в

т.ч., но не обязательно, третьих лиц. Абонент имеет право в письменной форме требовать незамедлительного прекращения размещения (распространения) рекламных материалов в свой адрес. Информирование Абонента о данном праве подтверждается соответствующей отметкой Абонента в Письменном договоре.

5.8. В случае предоставления ТУ в аренду (безвозмездное пользование), требовать от Абонента:

5.8.1. возврата ТУ и возмещения убытков в случаях, когда будут установлены факты использования ТУ в нарушение условий Договора и (или) условий эксплуатации, установленных изготовителем ТУ, а так же в случае возникновения задолженности за услуги;

5.8.2. возмещения убытков, причиненных в случае гибели или повреждения ТУ;

5.8.3. возврата ТУ в случае прекращения действия Договора.

6. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

Абонент обязан:

6.1. Выполнять все условия Договора и требования действующего законодательства Республики Беларусь.

6.2. Пользоваться услугами, оказываемыми Оператором, самостоятельно, для собственных нужд. Абонент является конечным пользователем (потребителем).

6.3. Своевременно и в полном объеме производить оплату услуг.

6.4. Самостоятельно следить за состоянием своего лицевого счета. По мере необходимости производить дополнительную предоплату.

6.5. Самостоятельно отслеживать на Сайте публикуемые Оператором изменения (дополнения) (п. 2.3, 4.11 Правил).

6.6. Незамедлительно сообщать Оператору в случае возникновения каких-либо неисправностей, повреждении целостности кабеля от оконечного узла доступа Оператора до помещения (квартиры, здания) Абонента, повреждения ТУ, иных неисправностей путем обращения в единый колл-центр и (или) в центр обслуживания.

6.7. Обеспечить беспрепятственный доступ техническому персоналу Оператора на территорию (в помещение), где проводятся работы по монтажу (демонтажу), подключению (отключению) и обслуживанию оборудования и сетей Оператора.

6.8. При пользовании услугами использовать оборудование, пригодное для оказания услуг и соответствующее техническим требованиям, действующим в Республике Беларусь, в т.ч. самостоятельно заботиться о работоспособности, сертификации и регистрации используемого Абонентом оборудования и программного обеспечения.

6.9. Для получения доступа к услугам передачи данных и телематическим услугам использовать оборудование, имеющее сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

6.10. Не изменять настройки (конфигурацию) ТУ самостоятельно. В случае необходимости таких изменений Абонент обращается к Оператору.

Обеспечить сохранность кабеля, проложенного по помещению Абонента, ТУ, не осуществлять их самостоятельный ремонт, не допускать повреждений, утраты или гибели ТУ. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего пункта Абонент обязан возместить Оператору причиненные убытки в размере стоимости.

6.11. Самостоятельно согласовать выполнение монтажных работ Оператором с собственником помещения.

6.12. Не позднее 5 (пяти) календарных дней от даты изменения в письменной форме уведомить Оператора об изменениях фамилии, собственного имени, отчества, места регистрации (жительства), контактных телефонов, e-mail и других, указанных в регистрационной форме или необходимых для исполнения Договора данных.

6.13. Не осуществлять деятельности в рамках потребления оказываемых по Договору услуг в той или иной мере, направленной на:

- подрыв сетевой безопасности;
- нарушение работы программно-технических средств, находящихся в сети Интернет, сети передачи данных Оператора;
- организацию сетевых атак на любые ресурсы, доступные через сеть Интернет;
- организацию массовых рассылок корреспонденции рекламного и иного характера (спам), за исключением случаев, когда такая рассылка инициирована самими получателями либо осуществляется с их предварительного согласия;
- размещение и распространение информации или программного обеспечения, содержание или использование которых противоречит законодательству Республики Беларусь, информации, размещение и распространение которой запрещено или ограничено действующим законодательством Республики Беларусь.

6.14. Не использовать услуги для распространения в сети Интернет и (или) сети передачи данных Оператора материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие, разжигающих расовую или национальную вражду, преследующих хулиганские, мошеннические или иные незаконные цели.

7. ПРАВА АБОНЕНТА

Абонент имеет право:

7.1. На доступ к Кабинету пользователя для просмотра состояния своего лицевого счета.

7.2. На ознакомление с размером оставшейся предоплаты и действующими Тарифными планами Оператора, иной информацией об услугах, оказываемых Оператором, в центрах обслуживания, едином колл-центре и на Сайте.

7.3. На обращение к Оператору для получения информации, касающейся исполнения Договора. Обращение к Оператору осуществляется путем телефонного звонка в единый колл-центр, обращения в центры обслуживания или в письменной форме путем направления обращения на адрес: 224033, г. Брест, ул. Колесника, д.17, пом 79.

7.4. На проверку работоспособности оборудования и (или) сетей Оператора силами и средствами Оператора. В случае, если проверка указывает на неисправность, возникшую с оборудованием Абонента или его программным обеспечением, действиями (бездействием) Абонента, Абонент оплачивает стоимость услуг по проверке работоспособности согласно тарифам Оператора. Оплата осуществляется путем списания денежных средств в соответствующей сумме с лицевого счета Абонента.

8. СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК, СРОКИ И ФОРМА РАСЧЕТОВ

8.1. Стоимость услуг определяется на основе действующих тарифов Оператора и указывается в Тарифных планах Операторов.

Правила тарификации и формирования финансовой документации для Абонента определяются Оператором самостоятельно в установленном законодательством порядке.

8.2. Первый платеж производится Абонентом в форме предоплаты в размере 100 % суммарной стоимости услуг за расчетный период (п. 8.9 Правил).

8.3. Абонентская плата взимается вне зависимости от использования или неиспользования Абонентом услуг.

8.4. Арендная плата за ТУ взимается вне зависимости от использования или неиспользования ТУ и причин, повлекших неиспользование ТУ, в т.ч. при отрицательном балансе Лицевого счета и при приостановлении оказания услуг Оператором.

8.5. Денежные средства, поступившие от Абонента, зачисляются на Лицевой счет Абонента. Абонент имеет возможность пополнять Лицевой счет любой суммой на свое усмотрение.

8.6. Платежи по Договору производятся на условиях предоплаты.

8.7. Датой оплаты считается дата фактического поступления средств на расчетный счет Оператора.

8.8. По мере оказания услуг, Оператор уменьшает сумму полученной им предоплаты на стоимость оказанных Абоненту услуг, в т.ч. третьими лицами. Стоимость услуг определяется в соответствии с тарифами Оператора, действующими на момент их фактического оказания.

Списание ежемесячной абонентской платы с лицевого счета Абонента осуществляется ежедневно равными долями в течение всего периода оказания услуг, пропорционально количеству дней в месяце.

8.9. Расчетным периодом по Договору признается месяц. Платежи, предусмотренные Тарифными планами Оператора, взимаются за полный расчетный период.

8.10. 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.

8.11. 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.

8.12. Факт оплаты Абонентом услуг подтверждает факт надлежащего исполнения Оператором своих обязательств по Договору.

8.13. Абонент может оплатить услуги связи в кассах банков, через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания, систему ЕРИП. Плательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на лицевой счет Абонента. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации об Абоненте и (или) проведенном платеже, Оператор не несет ответственность за несоответствующее и (или) несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания Услуг.

Оператор не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей.

8.14. 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.

8.15. Проценты за пользование денежными средствами на остаток денежных средств на лицевом счете Абоненту не начисляются и не выплачиваются.

8.16. При расторжении Договора все единовременные (единоразовые) платежи за услуги (плата за подключение, смену тарифного плана и т.д.) не возвращаются Абоненту вне зависимости от времени и объема потребления услуг.

8.17. Бонусы и скидки, предлагаемые Оператором Абоненту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АБОНЕНТА

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

9.2. В том числе, но не ограничиваясь, Абонент несет ответственность за:

9.2.1. 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 (спам), 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;

9.2.2. сохранность персональных реквизитов (логина и пароля);

9.2.3. 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;

9.2.4. 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;

9.2.5. 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.

9.3. 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.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА

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

10.2. Оператор несет ответственность за:

10.2.1. соответствие качества оказываемых услуг требованиям законодательства Республики Беларусь об электросвязи, действующих ТНПА и Договора;

10.3. Оператор не несет ответственность за:

10.3.1. содержание информации Абонента, а равно за содержание любой информации, размещенной на оборудовании, иных технических и информационных ресурсах Абонента;

10.3.2. исправность кабеля, расположенного в помещении, иной территории Абонента, распределительных устройств, телеприемника и иных устройств и оборудования Абонента;

10.3.3. обеспечение бесперебойной работы оборудования, программного обеспечения Абонента, используемых для получения услуг;

10.3.4. качество оказываемых услуг при подключении к одной абонентской линии Абонента дополнительных устройств, произведенного Абонентом самостоятельно;

10.3.5. качество оказываемых услуг в случаях использования Абонентом неисправных или не сертифицированных устройств; некачественной или неправильной настройки оборудования самим Абонентом; использования Абонентом кабеля, соединительных и разветвительных устройств, не соответствующих техническим нормам либо имеющих повреждения;

10.3.6. 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;

10.3.7. 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;

10.3.8. 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;

10.3.9. качество работы, а также состояние сетей и оборудования третьих лиц, через которые Абонент получает услуги;

10.3.10. 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;

10.3.11. 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;

10.3.12. 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;

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

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. Ограничение ответственности Оператора, предусмотренное п. 10.6 Правил, не может применяться в случаях, когда:

10.7.1. размер ответственности для данного вида обязательств или за данное нарушение определен законодательством Республики Беларусь;

10.7.2. неисполнение либо ненадлежащее исполнение Оператором своих обязательств по Договору является следствием его прямого умысла.

11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

11.1. Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее и 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.

11.2. Исполнение обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени действия обстоятельств непреодолимой силы.

11.3. Сторона, для которой в силу обстоятельств непреодолимой силы создалась 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.

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

12. РЕКЛАМАЦИИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

12.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по Договору, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

12.2. Рекламация предъявляется в письменной форме и направляется Абонентом по адресу: 224033, г. Брест, ул. Колесника, д.17, пом. 79. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства.

12.3. 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.

13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. 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 Оператора, считаются действиями Абонента.

13.2. 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.

13.3. 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. 6.14 Правил, Кабинет пользователя Абонента) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Абонент обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

13.4. 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:

13.4.1. Абонент отсутствует по указанным в регистрационной форме адресам в связи с выбытием и от Абонента не поступало надлежащего уведомления об изменении адреса согласно п. 6.14 Правил;

13.4.2. Абонент отказался (уклоняется) от получения корреспонденции;

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

13.5. 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.

13.6. 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.

13.7. 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.

13.8. Правила в настоящей редакции вступают в силу с 27.02.2021.