

**ПОРЯДОК  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ ООО «КТ МАЗ»  
ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

**1. Термины и определения.**

**1.1. Порядок оказания услуг** (далее – **Порядок**) – настоящий Порядок определяет оказание услуг электросвязи ООО «КТ МАЗ» физическим лицам.

**1.2. Оператор** - общество с ограниченной ответственностью «КТ МАЗ», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании специального разрешения (лицензии), выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь от 13.10.2014 №02140/1286.

**1.3. Абонент** – физическое лицо, с которым заключен Договор об оказании услуг электросвязи.

**1.4. Стороны** - Оператор и Абонент упоминаемые совместно.

**1.5. Сторона** - Оператор или Абонент упоминаемые по отдельности.

**1.6. Договор об оказании услуг электросвязи (далее – Договор или Публичный Договор)** – Публичный Договор, размещенный на Сайте Оператора и являющийся публичной офертой, акцептованный Абонентом путем подписания Соглашения о присоединении.

**1.7. Соглашение о присоединении** – документ письменной формы, условия которого устанавливаются Оператором: содержит сведения об Абоненте и информации о заказанных абонентом Услугах связи на момент заключения или изменения/дополнения Договора. Соглашение о присоединении, являясь письменным заявлением Абонента на подключение к услугам электросвязи, подтверждает безусловное согласие Абонента о присоединении в целом к условиям Публичного Договора, а также Порядка оказания услуг электросвязи ООО «КТ МАЗ» физическим лицам.

**1.8. Услуга** – услуга электросвязи (основная услуга), а также иные услуги (дополнительные услуги), которые Оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством и условиями выданного Оператору специального разрешения (лицензии) Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

**1.9. Сайт оператора** – сайт, размещенный в сети интернет, а именно: [www.amigo.by](http://www.amigo.by) и (или) [ktmaz.tv](http://ktmaz.tv)

**1.10. Тариф** – установленная Оператором плата за оказание Услуг, согласно Прейскуранта, который утверждается и изменяется Оператором самостоятельно и размещается на сайте Оператора.

**1.11. Тарифный план** – условия Договора, определяющие сведения о наборе оказываемых Оператором Услуг и порядке расчета стоимости Услуг на основе действующих Тарифов Оператора. Тарифные планы утверждаются и изменяются Оператором самостоятельно, являются неотъемлемой частью настоящего Порядка и размещаются на сайте Оператора.

**1.12. Личный кабинет** – электронная система обслуживания Абонента, размещенная на сайте Оператора. С помощью Личного кабинета Абонент может производить Подписку на Услуги, Отказ от Услуг, производить оплату за оказание Услуг, а также совершать иные предусмотренные Оператором действия.

**1.13. Идентификационные данные** – сообщаемые Оператором Абоненту уникальные имя пользователя (login) и пароль (password), которые используются Абонентом для входа в Личный кабинет.

**1.14. Лицевой счет** – информация, находящаяся в личном Кабинете и базах данных Оператора, и содержащая данные о платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты по Договору оказания услуг электросвязи. Лицевой счет имеет уникальный номер.

**1.15. Баланс лицевого счета** – состояние лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесённой Абонентом на Лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в оплату оказанных Оператором услуг.

**1.16. Подключение к Услуге** – прокладка кабеля от ближайшего узла сети Оператора до пользовательского (оконечного) устройства, размещённого в помещении Абонента (без монтажа кабеля в помещении Абонента) с последующей настройкой стандартного, необходимого для оказания Услуги программного обеспечения и (или) иные действия направленные на предоставление возможности Абоненту в получении услуг электросвязи.

**1.17. Оказание Услуги** – предоставление Услуги связи Абоненту.

**1.18. Отчетный период** – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объем Услуг. Если иное не установлено Оператором, Отчетный период равен 30 календарным дням.

**1.19. Блокировка** – частичное или полное приостановление предоставления Услуг Оператором.

**1.20.** Иные термины, используемые в настоящем Порядке и Приложениях к нему, используются в смысле, определенных законодательством Республики Беларусь.

## **2. Общие положения.**

**2.1.** Настоящий Порядок разработан в целях урегулирования отношений, возникающих при заключении, изменении и расторжении Договора между Абонентом и Оператором, условий оказания Оператором Абоненту Услуг, определения прав и обязанностей Оператора и Абонента при предоставлении и потреблении Услуг.

**2.2.** Оператор представляет Абоненту Услуги в соответствии с настоящим Порядком и заключенным с Абонентом Договором.

## **3. Порядок и способы заключения, изменения и расторжения Договора с Абонентом.**

**3.1.** Порядок заключения договора между Оператором и Абонентом на оказание Услуг:

На сайте Оператора для публичного ознакомления расположены Публичный Договор и настоящий Порядок.

Действующий Порядок оказания услуг Оператора является неотъемлемой частью Публичного Договора, применяется в полном объеме и является обязательным для исполнения Оператором и Абонентом.

Договор является публичной офертой и может быть принят Абонентом не иначе как путем присоединения к нему в целом.

При желании заключить Договор Абонент и Оператор подписывают Соглашение о присоединении, которое является неотъемлемой частью Договора, и которое свидетельствует о присоединении в целом к условиям Договора, а также настоящего Порядка.

Договор вступает в силу с момента подписания Соглашения о присоединении.

Акт сдачи-приемки выполненных работ является неотъемлемой частью Соглашения о присоединении.

Оказание Услуг по Соглашению о присоединении начинается с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

**3.2.** Оператор вправе отказать от заключения Договора с Абонентом:

- если Абонент ранее неоднократно (два раза и более) допускал просрочку оплаты Услуг Оператора;
- имеются данные, что Абонент ранее неоднократно не исполнял обязательства перед третьими лицами.

**3.3.** В целях привлечения новых Абонентов Оператор вправе вводить Акцию на определенный период времени. Данное условия о применении к Абоненту Акции должно содержаться в Соглашении о присоединении или быть согласовано иным незапрещенным законодательством Республики Беларусь способом.

**3.4.** Договор заключается на неопределенный срок.

В случае заключения Договора с условиями о проведении Акции, в Соглашении о присоединении может быть указан минимальный срок, в течение которого Абонент обязуется оплачивать услуги Оператора.

**3.5.** В случае если выбранная Абонентом Услуга предполагает пользование Личным кабинетом, то Оператор в течение 5 (пяти) календарных дней с момента Подключения производит авторизацию Абонента к Услуге.

**3.6.** Изменение Договора и порядок отказа от Услуг.

**3.6.1.** Изменения Договора могут быть произведены одним из следующих способов:

- путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме;
- путем совершения абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии абонента, совершающего действия, с изменениями условий договора (факт оплаты услуг и/или оформление соответствующей заявки на оказание конкретного вида услуг и т.п.).

**3.6.2.** Оператор уведомляет Абонента о всех вносимых изменениях в Договор, в тарифы, установленные тарифные планы, перечень основных и дополнительных услуг, путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора не позднее чем за 10 дней до момента изменения, вносимые изменения относятся в равной мере ко всем Абонентам.

**3.6.3.** Расторжение договора может быть произведено следующим способом:

- представление письменного заявления Абонента, подписанного им в офисе по месту нахождения Оператора, с одновременным предъявлением документа, удостоверяющего личность. Заключенный ранее между Оператором и Абонентом Договор считается соответственно расторгнутым в части оказания определенных сторонами Услуг.

**3.7.** Оператор вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора и от оказания отдельных Услуг, предусмотренных заключенным с Абонентом Договором в случаях, предусмотренных настоящим Порядком.

Отказом Оператора признается любое уведомление, направленное Абоненту в соответствии с п. 10.1 настоящего Порядка.

Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные Абонентом при расторжении Договора полностью или в части по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом.

**3.8.** В случае расторжения Договора, Абонент обязан оплатить Оператору стоимость оказанных, но не оплаченных Услуг.

#### **4. Права и обязанности Оператора и Абонента.**

##### **4.1. Права и обязанности Оператора:**

**4.1.1.** Предоставлять Абоненту Услуги в объеме, предусмотренном заключенным Договором, прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойного оказания Услуг.

При этом Абонент осведомлен, что в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора (прекращение или ограничение передачи данных по сетям электросвязи, которые не принадлежат Оператору (РУП «Белтелеком», РУП «НЦОТ» и т.д.), выключение или аварии оборудования Оператора, обусловленных обстоятельствами непреодолимой силы или действиями (бездействием) третьих лиц, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием Абонента и оборудованием Оператора, в том числе предоставленного Абоненту третьими лицами, и т.п.), качество предоставляемых Услуг может ухудшаться или Услуги не будут предоставляться до момента устранения данных обстоятельств. Абонент согласен, что в этом случае Оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание Услуг.

**4.1.2.** Осуществлять информационную и техническую поддержку Абонента по вопросам использования предоставляемых Услуг в следующих формах:

- дистанционно - по телефону или по электронной почте, без выезда к Абоненту и без взимания дополнительной платы;
- с выездом к Абоненту на основании его отдельной заявки, по телефону, либо оформленной при личном обращении в офис Оператора, с взиманием оплаты за оказанную поддержку согласно тарифам Оператора.

##### **4.1.3.** Производить учет потребляемых Абонентом Услуг.

Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта и порядка оказания Услуг, наличие соответствующих сведений в базах данных Оператора является достаточным доказательством для подтверждения факта и порядка оказания Услуг.

Абонент может в любое время ознакомиться с текущим состоянием своего Лицевого счета на Сайте Оператора или в рабочее время в офисе Оператора, и при необходимости заявить обоснованные возражения, которые подлежат рассмотрению Оператором.

##### **4.1.4.** Иные права Оператора:

- осуществлять аудиозапись входящих звонков, поступающих в справочно-информационную службу компании, а в случае необходимости ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента к справочно-информационной службе в случаях неоднократного обращения по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора и/или при нарушении Абонентом этических норм и правил общения;

- отключать Абонента от сети связи Оператора помимо прочего в следующих случаях:

- при технических повреждениях оборудования Оператора;
- при проводимых Оператором профилактических работах;
- в случае возникновения у Оператора оснований полагать, что Абонентом (или иными лицами с его оборудования) совершается правонарушение, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании или осуществляется иное нарушение прав третьих лиц или Оператора при использовании сети электросвязи;

- может принимать иные льготные условия, по сравнению с положениями, установленными в настоящем Порядке.

##### **4.2. Права и обязанности Абонента:**

**4.2.1.** Абонент обязан заключить все соглашения, необходимые для организации коммуникационного соединения оборудования Абонента с оборудованием Оператора. Заключение указанных соглашений, а также оплата за коммуникационное соединение Абонент производит самостоятельно, указанные платежи не являются оплатой Услуг.

**4.2.2.** При получении Услуг Абонент обязан использовать оборудование, пригодное для оказания таких Услуг и соответствующее требованиям, установленным законодательством Республики Беларусь.

Оператор вправе устанавливать дополнительные требования, которым должно соответствовать используемое Абонентом оборудование и помещение, в котором оно должно располагаться.

Оператор предоставляет Абоненту оборудование во временное пользование на срок действия Договора. В случае расторжения договора или расторжения Договора в одностороннем порядке, Абонент обязуется вернуть оборудование Оператору в соответствующей комплектности с учетом нормального износа или не возвращать оборудование, но компенсировать его стоимость, указанную в Договоре.

Оператор не несет ответственности за неполучение Абонентом Услуг или за качество данных Услуг вследствие несоответствия требованиям Оператора оборудования Абонента и помещения, в котором оно размещено.

**4.2.3.** При пользовании Услугами Абонент обязан не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки Оператору или иным лицам, подключенным к сети Интернет и соблюдать иные требования Оператора.

При обнаружении нарушений Оператор вправе приостановить оказание Услуг до момента прекращения указанных действий Абонентом (оборудованием Абонента) и (или) установить срок для устранения указанных обстоятельств.

На время приостановления Оператором оказания Услуг по указанным в настоящем пункте основаниям, Абонент уплачивает Оператору плату за оказание Услуг, как если бы такого приостановления не было.

В случае не устранения Абонентом указанных обстоятельств в установленный Оператором срок, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента.

В целях защиты оборудования Абонента и подключенных к сети Интернет лиц от несанкционированных действий третьих лиц Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего и исходящего трафика по определенным портам сетевых протоколов. Сведения об установленных Оператором ограничениях указаны на Сайте Оператора.

**4.2.4.** Своевременно и в полном объеме производить оплату за Услуги.

**4.2.5.** Абонент осведомлен и согласен, что Оператор предоставляет Абоненту исключительно техническую возможность доступа в сеть Интернет и не несет ответственности за ущерб или убытки любого рода, понесенные Абонентом в связи с подключением его оборудования к сети Интернет и использованием данной сети, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение третьими лицами своих обязательств перед Абонентом.

Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет и не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

**4.2.6.** Абонент обязан пользоваться Услугами лично.

Абонент не имеет право передавать свои права по Договору третьим лицам.

При обнаружении указанных обстоятельств Оператор вправе приостановить оказание Услуг до момента прекращения указанных действий Абонентом или отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента.

**4.2.7.** Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента.

**4.2.8.** Абонент обязан добросовестно выполнять свои обязательства, не нарушать своими действиями/бездействием положения Публичного Договора, настоящего Порядка, законодательства Республики Беларусь, а также, действуя в рамках законодательства, не осуществлять действий/бездействий с намерением причинить вред другому лицу, не допускать злоупотребления правом в иных формах.

**4.2.9.** Абонент осведомлен и согласен предоставлять полные и достоверные сведения, и предупрежден о наступлении ответственности за ложные, ошибочные или искаженные данные при использовании услуг, предоставляемых Оператором.

## **5. Тарифы на Услуги, порядок оплаты Услуг.**

**5.1.** За оказание Оператором Услуг Абонент уплачивает Оператору плату, размер которой определяется в зависимости от выбранного Абонентом Тарифа (Тарифного плана), действующего на момент оказания Услуг.

Сведения о действующих Тарифах (Тарифных планах) Оператора указываются на официальном Сайте Оператора, а также в Прейскуранте Услуг.

**5.2.** Оплата Услуг, предоставляемых Оператором, производится Абонентом в соответствии с условиями выбранного Абонентом состава Услуг и Тарифа (Тарифного плана). Оплата производится на условиях полной либо частичной предоплаты выбранной Услуги, если иное прямо не предусмотрено Прейскурантом Услуг, условиями Публичного Договора (Соглашения о присоединении) или настоящим Порядком.

Оплата за оказание Услуг производится Абонентом путем безналичного перечисления на расчетный счет Оператора, либо иными способами, которые указываются на Сайте Оператора. На сумму произведенной Абонентом предоплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

**5.3.** Абонент с согласия Оператора может выбрать другой Тарифный план из числа установленных Оператором для соответствующих категорий Абонентов и региона оказания Услуг.

Изменение Тарифного плана возможно, если иное не предусмотрено положениями Договора и настоящего Порядка, при наличии на Лицевом счете Абонента суммы, достаточной для оплаты Услуг за Отчетный период в соответствии с вновь выбранным Тарифным планом и услуги по смене тарифного плана.

Изменение Тарифного плана осуществляется в следующем порядке:

– Если подключение Услуги произведено без Акции, либо в случае обращения Абонента после окончания гарантированного периода пользования (в случае подключения Абонента по Акции), либо по истечению 12 месяцев с момента подключения:

- по линейке вверх без ограничений;
- по линейке вниз возможно 1 раз в течение месяца на следующий в порядке убывания Тарифный план.

– В течение гарантированного периода пользования (в случае подключения Абонента по Акции):

- по линейке вверх без ограничений;
- по линейке вниз возможно 1 раз в течение 12 месяцев с момента подключения на следующий в порядке убывания Тарифный план. В случае изменения тарифного плана более 1 раза в течение 12 месяцев с момента подключения условия предоставления скидок считаются не соблюденными и Абонент обязуется исполнить обязательства, предусмотренные в Соглашении о присоединении.

**5.4.** Сведения об оплаченных Абонентом суммах, стоимости предоставленных Абоненту Услуг и баланс Лицевого счета учитываются Оператором на Лицевом счете Абонента.

Абонент обязан самостоятельно контролировать баланс Лицевого счета и по мере необходимости производить дополнительную оплату, исходя из выбранного Абонентом Тарифного плана на Услуги, тем самым обеспечивая поддержание положительного баланса Лицевого счета.

**5.5.** Абонент имеет право приостановить оказание Услуг в соответствии с положениями Приложения к настоящему Порядку.

**5.6.** Отрицательный баланс Лицевого счета возникает при превышении стоимости выбранных Абонентом или предоставленных Абоненту Услуг над суммой произведенных Абонентом платежей.

При отрицательном балансе Лицевого счета Оператор вправе по своему выбору либо продолжить оказание Услуг, либо приостановить их оказание.

Особенности приостановления, возобновления, продолжения оказания Услуг устанавливаются в Приложениях данного Порядка.

Оператор оставляет за собой право информировать Абонента об образовавшейся задолженности, приостановлении оказания Услуг и другом, любым предусмотренным п. 10.1. Порядка способом.

**5.7.** В случаях, указанных в Приложениях к настоящему Порядку, Оператор имеет право:

**5.7.1.** Одностороннего отказа от исполнения Договора в отношении Абонентов, использующих услугу передачи данных, а также пакет услуг. При этом Оператор оставляет за собой право или изъять оборудование у Абонента, или считать его реализованным и взыскать его стоимость с Абонента.

Односторонний отказ Оператора от Договора осуществляется следующим образом:

- Оператор осуществляет расчет задолженности Абонента за потребленные Услуги и вносит соответствующие данные на Лицевой счет Абонента. Задолженность рассчитывается путем сложения задолженности по абонентской плате, компенсаций, предусмотренных в Соглашении о присоединении, стоимости оборудования.

- Оператор информирует Абонента о факте одностороннего расторжения Договора и о размере рассчитанной задолженности любым способом, предусмотренным п. 10.1 настоящего Порядка.

- Датой расторжения Договора следует считать дату направления Абоненту уведомления. Такое уведомление признается надлежащим независимо от факта его прочтения Абонентом.

- Абоненту предоставляется возможность в добровольном порядке в течение 7 дней погасить образовавшуюся задолженность перед Оператором.

- За Оператором сохраняется право произвести взыскание задолженности в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса, либо иным способом не противоречащем законодательству Республики Беларусь.

**5.7.2.** Продолжения оказания услуг без приостановления Услуги для Абонентов, получающих услугу кабельное телевидение:

- Оператор осуществляет расчет задолженности Абонента за потребленные Услуги и вносит соответствующие данные на Лицевой счет Абонента.

- Оператор информирует Абонента о размере рассчитанной задолженности любым способом, предусмотренным п. 10.1 настоящего Порядка.

- Абонент обязуется оплатить образовавшуюся задолженность и внести предоплату на следующий месяц пользования Услугой.

- В случае непогашения образовавшейся задолженности, за Оператором сохраняется право произвести взыскание данной задолженности в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса, либо иным способом не противоречащем законодательству Республики Беларусь.

**5.8.** Оператор имеет право в одностороннем порядке без согласия Абонента изменять Тарифы на оказываемые Услуги, вводить, изменять или прекращать действие Тарифных планов, с уведомлением Абонента не позднее чем за 10 дней до момента изменения. Вносимые изменения относятся в равной мере ко всем Абонентам. Оплата и потребление Абонентом Услуг после изменений означает согласие Абонента с изменениями.

В случае изменения Оператором старых Тарифов, новые Тарифы применяются в отношении Услуг, потребляемых Абонентом после утверждения новых Тарифов Оператором.

При прекращении действия Тарифных планов Оператор обязан перевести Абонента на другие действующие у него Тарифные планы.

## **6. Ответственность сторон.**

**6.1.** Оператор и Абонент несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в случаях, предусмотренных настоящим Порядком, заключенными между ними Договорами и законодательством Республики Беларусь.

**6.2.** Оператор не несет ответственность за невыполнение условий по государственной регистрации интернет - ресурсов Абонента. Ответственность за указанные нарушения и за наступившие последствия, а также связанные с этим расходы, полностью возлагаются на Абонента.

**6.3.** Ответственность за распространение по сетям передачи данных информации, связанной с осуществлением экстремистской деятельности, незаконным оборотом оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых, радиоактивных, отравляющих, сильно действующих, ядовитых, токсических веществ, незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров и аналогов, содействием незаконной миграции и торговле людьми, распространением порнографических материалов, пропагандой насилия, жестокости и других деяний, запрещенных законодательством Республики Беларусь, ответственность за наступившие последствия, а так же связанные с этим расходы, полностью возлагаются на Абонента в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

**6.4.** За несоответствие качества оказываемых Абоненту услуг передачи данных требованиям, содержащимся в технических нормативных правовых актах и заключенном Договоре, произошедшее по вине Оператора и подтвержденное в результате проверки, Оператор на основании поступившего заявления от Абонента обязан в течение семи дней решить вопрос о продлении тарифного плана, используемого Абонентом, на период, длительностью не менее периода времени, в течение которого несоответствие качества имело место, или о выполнении иного заявленного требования, предусмотренного нормами действующего законодательства.

**6.5.** Оператор не несёт ответственности, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств имело место вследствие обстоятельств непреодолимой силы или в случаях нарушения Абонентом условий Договора, приложений к нему или норм законодательства об электросвязи.

**6.6.** В случае возникновения обстоятельств, не предусмотренных настоящим Порядком, стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

## **7. Обязательства в отношении конфиденциальности.**

**7.1.** Предоставляемая Оператором и Абонентом друг другу техническая, технологическая, производственная, юридическая, финансово-экономическая, коммерческая и иная информация, связанная с заключенным Договором, а также характерные черты и методы деятельности, определенные стандартные рабочие процедуры, планы, указания, технические требования, методы и рекламные приемы, схемы идентификации являются конфиденциальными.

**7.2.** Стороны обязуются принимать все необходимые разумные меры, чтобы предотвратить разглашение вышеуказанной информации третьим лицам, за исключением случаев, когда такое разглашение осуществляется на основании законного требования компетентных государственных органов, либо если такая информация является общеизвестной.

**7.3.** Обязанность по сохранению конфиденциальности информации не ограничена сроком действия Договора между Сторонами и действуют после его прекращения или расторжения.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы.**

**8.1.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) (наводнение, пожар, землетрясение, другие стихийные бедствия, акты органов государственной власти и управления, а также война или военные действия), возникших после заключения Договора и возникновение, которых стороны не могли предвидеть.

**8.2.** Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлекло неисполнение сторонами обязательств в срок, установленный настоящим Договором, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

**8.3.** Сторона Договора, для которой создалась невозможность исполнения обязательства в следствие обстоятельств непреодолимой силы, то она обязана незамедлительно (не позднее 3 рабочих дней) проинформировать другую сторону о наступлении таких обстоятельств, о предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

**8.4.** Если действие обстоятельств форс-мажора будет продолжаться более 3-х месяцев, каждая сторона вправе отказаться от выполнения дальнейших встречных обязательств по Договору.

## **9. Техническая поддержка**

**9.1.** Техническая поддержка Оператора по вопросам оказания услуг осуществляется только в рабочие часы Оператора по телефону, либо при личном обращении к Оператору.

**9.2.** При наличии технических неполадок и обращении Абонента к службе технической поддержки Оператора по телефону, когда Абонент изъявит желание и даст согласие на возможность удаленного доступа к своему компьютеру, Оператор осуществляет такое подключение при условии, что Абонент на свое устройство установит программу TeamViewer и предоставит Оператору ID и временный пароль.

**9.3.** Оператор осуществляет удаленный доступ к компьютеру Абонента исключительно в целях устранения технических неполадок. Оператор гарантирует, что обеспечивает сохранность и неразглашение посторонним лицам сведений, полученных в процессе устранения технических неполадок.

**9.4.** Оператор осуществляет все необходимые меры, связанные с устранением технической неполадки, после проведения работ Оператор уведомляет Абонента об отключении от удаленного доступа.

## **10. Заключительные положения**

**10.1.** Извещения и уведомления в связи с оказанием Услуг, Оператор производит путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора, почтовым отправлением, или иным незапрещенным законодательством способом.

Направление сообщения в электронном виде по адресу электронной почты Абонента или SMS-сообщений на мобильный номер телефона Абонента осуществляется при условии получения предварительного согласия Абонента, выраженного посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки.

**10.2.** С соблюдением п. 10.1. настоящего Порядка Абонент получает от Оператора сообщений с информацией, сопутствующей обслуживанию Абонента, а также информации рекламного характера, содержащей сведения о проведении акций, розыгрышей и прочих событиях, связанных с оказанием услуг.

Оператор обязан по заявлению либо по звонку Абонента без взимания платы с Абонента прекратить рассылку SMS-сообщений.

**10.3.** Абонент обязан уведомлять Оператора об изменении своего места нахождения за 10 дней до такого изменения в письменной форме. В случае не выполнения указанного условия, извещения и уведомления считаются надлежаще переданными по имеющимся адресам.

**10.4.** При заключении, изменении, исполнении Договора допускается использование Оператором факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи уполномоченных лиц и печати Оператора.

**10.5.** Абонент признает и согласен, что Оператор формирует базы данных об Абоненте и оказываемых им услугах электросвязи в соответствии с нормами законодательства в целях предоставления информации, связанной с оказанием услуг электросвязи, а также сведений об абонентах.

**10.6.** Данный Порядок включает в себя следующие приложения:

Приложение № 1. «Правила оказания услуги кабельного телевидения».

Приложение № 2. «Правила оказания услуг передачи данных».

Приложение № 3. «Правила пакетного оказания услуги кабельного телевидения и услуги передачи данных».

Приложение № 4. «Правила использования ресурсов сети Интернет».

Приложение № 5. «Технические требования к оборудованию Абонента».

Приложение № 6. «Порядок подключения абонента к сети Ethernet».

Приложение № 7. «Параметры качества услуг передачи данных».

В Приложениях к настоящему Порядку Оператор устанавливает особенности оказания отдельных видов Услуг и иные положения, регулирующие взаимоотношения между Оператором и Абонентом.

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Порядка, утверждаются и изменяются Оператором в том же порядке, что и настоящий Порядок.

**10.7.** Настоящий Порядок утверждается Оператором самостоятельно, является неотъемлемой частью Договора и может быть принят Абонентом не иначе, как путем присоединения к условиям Порядка в целом. Абонент имеет возможность ознакомиться с Порядком в офисе Оператора или на Сайте Оператора. Настоящий Порядок применяется к отношениям, возникшим до введения его в действие, а также к отношениям, возникшим после введения его в действие.

**10.8.** В случае если отношения, не урегулированы настоящим Порядком, они регулируются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ

### **1. Общие положения**

**1.1.** Оператор подключает телевизионный приемник Абонента к системе кабельного телевидения (далее – КТ) и оказывает услуги по техническому обслуживанию, ремонту КТ и трансляции через КТ телевизионных программ (далее– Услуги), а Абонент обязуется своевременно оплачивать абонентскую плату и иные платежи за оказываемые Оператором Услуги в порядке, в сроки и на условиях, определенных настоящим Приложением.

### **2. Порядок предоставления услуги**

**2.1.** Подключение телевизионного приемника Абонента к КТ и оказание Услуг производится по указанному в Договоре адресу установки.

**2.2.** Телевизионный приемник и телевизионный кабель Абонента должны соответствовать условиям, необходимым для потребления Услуг Оператора.

#### **2.3. Оператор обязуется:**

**2.3.1.** Обеспечивать возможность приема телевизионных программ, транслируемых Оператором на территории г. Минск, в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем телевизионных программ, до абонентского отвода распределительной коробки с соблюдением действующих требований и стандартов Республики Беларусь.

**2.3.2.** По зарегистрированной заявке Абонента (по телефону или при личном обращении) в течение 3 (трех) рабочих дней, без учета дня регистрации заявки, в согласованное сторонами время, устранять все неполадки и (или) неисправности в работе КТ, препятствующие качественному приему телевизионных программ через КТ.

**2.3.3.** В случае если оплата осуществляется через АИС ЕРИП, то оператор обязуется производить перерасчет абонентской платы за дни, превышающие срок устранения неисправностей КТ, если такой срок превышен по вине Оператора. Абонент, имеющий задолженность, имеет право на перерасчет только после погашения своей задолженности перед Оператором.

**2.3.4.** Оператор обязуется по заявке Абонента за его счет в согласованные сроки и объеме, оказывать услуги по размещению объявления, на основании Свидетельства о регистрации СМИ выданного Министерством информации Республики Беларусь, посредством трансляции «бегущей строки» на телеканале, в соответствии с требованиями, предъявляемыми Законом Республики Беларусь от 10 мая 2007 г. № 225-3 «О рекламе». Оператор не несет ответственности за содержание материалов, предоставленных Абонентом.

#### **2.4. Оператор не несет ответственности:**

##### **2.4.1.** За качество Услуг в случаях:

- Срывов трансляции по вине производителя телевизионных программ, спутникового или эфирного операторов;

- Не обеспечения доступа представителям Оператора к оборудованию КТ и к телевизионному приемнику Абонента для проведения ими работ по проверке кабеля, устранению неполадок и неисправностей КТ и т.д.;

- Использования Абонентом неисправных и (или) не сертифицированных телевизионных приемников или подключения к абонентской линии иных приборов;

- Некачественной или неправильной настройки телевизионного приемника самим Абонентом;

- Использования Абонентом телевизионного кабеля, не соответствующего предъявляемым к нему требованиям либо имеющего внешние или внутренние повреждения;

- Прокладки самим Абонентом телевизионного кабеля абонентской линии с нарушением технических норм;

- В случае подключения к одной абонентской линии Абонента более двух телевизоров, дополнительных устройств;

- Отключения электроэнергии.

**2.4.2.** За количество телевизионных программ, если телевизионный оператор, предоставляющий права на трансляцию телевизионной программы, прекратил свою деятельность, или осуществляет это с нарушением норм и правил, установленных действующим законодательством Республики Беларусь;

**2.4.3.** За обрыв (замыкание) абонентского отвода и абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц.

#### **2.5. Абонент обязуется:**

**2.5.1.** Обеспечить доступ представителям Оператора к оборудованию КТ, а в случае необходимости и к телевизионному приемнику для проведения ими работ по проверке кабеля, устранению неполадок и неисправностей КТ, выполнения заявок Абонента.

**2.5.2.** При отказе от Услуг Оператора или при отключении в случае просрочки внесения абонентской платы по настоящему Приложению, произвести полный расчет за время фактического



оказания Услуг Оператором.

**2.5.3.** Информировать Оператора о повреждениях оборудования КТ и замеченных фактах самовольного подключения к КТ третьих лиц. Самовольное подключение абонентской распределительной системы к КТ недопустимо и преследуется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

### **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

**3.1.** Оплата за оказание Услуг включает ежемесячную абонентскую плату.

Датой оказания услуг по подключению Абонента является дата составления акта выполненных работ. Указанная дата также является датой начала оказания остальных услуг по настоящему Приложению к Договору.

**3.2.** Оплата абонентской платы производится Абонентом в соответствии с Порядком оказания услуг электросвязи, выбранным Абонентом Тарифным планом и Прейскурантом следующими способами:

**3.2.1.** по предоплате через АИС ЕРИП. Абонент перечисляет на лицевой счет Оператора средства в авансовом порядке и самостоятельно контролирует наличие положительного остатка денежных средств для оплаты оказываемой Услуги. Проценты на авансовые платежи не начисляются.

**3.2.2.** по факту оказания услуг через счет-квитанцию по оплате жилищно-коммунальных услуг («извещение»).

**3.3.** Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления соответствующей суммы денежных средств на счет Оператора.

### **4. Прочие условия**

**4.1.** Оператором устанавливаются следующие правила:

**4.1.1.** В случае достижения отрицательного баланса Лицевого счета (при оплате Услуг через АИС ЕРИП) и невнесения Абонентом предоплаты за Услугу, Оператор в течение 5 календарных дней вправе без уведомления Абонента по своему выбору либо продолжить оказание Услуги без приостановления Услуги, либо приостановить оказание Услуги.

Возобновление оказания Услуги в случае ее приостановления производится после погашения задолженности.

В случае непогашения задолженности Абонентом в течение более 60 календарных дней с момента достижения баланса Лицевого счета отрицательного значения, наступают последствия, предусмотренные п.п. 5.7.2 Порядка.

**4.1.2.** При получении информации от Расчетно-справочного центра о наличии задолженности по оплате Услуг (в случае оплаты Услуг через счет – квитанцию по оплате за жилищно-коммунальные услуги («жировка»)) наступают последствия, предусмотренные п.п. 5.7.2 Порядка.

**4.2.** Абонент имеет право приостановить оказание Услуг на сроки и в порядке, указанном в Прейскуранте Оператора на дополнительные услуги.

**4.3.** Оператор вправе расторгнуть Договор (полностью или частично) в одностороннем порядке в случаях:

- Если объективные технические или экономические причины не позволяют дальнейшее оказание Услуг, при этом Оператор возвращает Абоненту абонентскую плату, уплаченную им в порядке предоплаты.

- Если требования Абонента выходят за рамки производственной деятельности, технической возможности Оператора и имеющихся у него специальных разрешений (лицензий);

- Ненадлежащего исполнения Абонентом принятых на себя обязательств.

**4.4.** Оператор вправе без предварительного уведомления временно приостановить оказание Услуг Абоненту при внезапных технических отказах или повреждениях оборудования, при проведении внеплановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, с перерасчетом абонентской платы, в случае, когда срок действия указанных событий превысит 3 (три) рабочих дня.

**4.5.** В случае заключения Договора в период действия акций, нормы приложения об акции имеют приоритет над положениями Договора и остальными положениями данного Приложения.

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ**

### **1. Общие положения**

**1.1.** Оператор обязуется предоставлять услуги передачи данных (далее - Услуги), в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом, выполнить работы и оказать услуги Абоненту по монтажу, подключению и обслуживанию оборудования, предназначенного для оказания услуг через сеть Оператора (далее - Работы), а Абонент обязуется своевременно оплачивать оказываемые Услуги и Работы в соответствии с настоящим Приложением.

**1.2.** Монтаж, подключение и обслуживание Абонента производится по указанному в Договоре адресу установки.

### **2. Порядок предоставления услуги**

**2.1.** Состав оборудования для подключения Абонента к сети (далее – Оборудование) и перечень монтажных работ определяются в Акте сдачи-приемки выполненных работ, который подписывается Сторонами.

Оборудование, которое является собственностью Оператора, предоставляется Абоненту во временное пользование на срок действия Договора

**2.2.** Срок выполнения Работ устанавливается Оператором и согласовывается с Абонентом после заключения Договора. Точную дату монтажа представитель Оператора сообщает Абоненту не позднее трех рабочих дней, предшествующего этой дате.

**2.3.** Абонент обязан обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала Оператора на территорию (в помещение), где проводятся Работы. При действиях или бездействии Абонента, препятствующих выполнению Оператором Работ, ответственность за нарушение сроков выполнения Работ несет Абонент.

**2.4.** Окончание Работ оформляется Актом сдачи-приемки выполненных работ, который подписывается Сторонами.

Оказание Услуг по Соглашению о присоединении начинается с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

**2.5.** Компьютер (иное оконечное оборудование), используемый Абонентом для получения Услуг, должен соответствовать требованиям, необходимым для оказания Услуг.

**2.6.** В случае технической необходимости Оператор имеет право произвести замену переданного в пользование Абоненту Оборудования.

**2.7.** Оператор обязуется, по зарегистрированной заявке Абонента (по телефону или при личном обращении) в течение 3 (трех) рабочих дней, без учета дня регистрации заявки, в согласованное сторонами время, устранять все неполадки и (или) неисправности в работе Услуг.

**2.8.** Производить перерасчет абонентской платы за дни, превышающие срок устранения неисправностей, если такой срок превышен по вине Оператора. Абонент, имеющий задолженность, имеет право на перерасчет только после погашения своей задолженности перед Оператором.

#### **2.9. Абонент обязуется:**

- Иметь навыки работы с ПЭВМ для пользования услугой;
- Обеспечить сохранность полученного в пользование Оборудования;
- Не предпринимать самостоятельных действий по изменению конфигурации Оборудования или места его первоначальной установки, изменению существующей линии связи Оператора, расположенной в местах общего пользования (на лестничных площадках, в тамбурах, стояках, электрических шкафах и т.п.);
- Соблюдать правила по эксплуатации Оборудования, сообщать Оператору обо всех сбоях и (или) неисправностях, возникших в процессе оказания Услуг;
- Оплачивать стоимость дополнительных услуг, оказываемых Оператором в соответствии с Прейскурантом;
- Не осуществлять распространение вредоносного программного обеспечения, которое может нанести прямой или косвенный ущерб Оператору, Абонентам или третьим лицам;
- Не осуществлять несанкционированный доступ к информационным системам сети Оператора, вычислительной технике Оператора или других пользователей;
- Не допускать использования сети Оператора для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства;
- Возвратить своими силами и за счет собственных средств полученное во временное пользование Оборудование Оператору в момент расторжения Договора;
- Абонент предупрежден, что до тех пор, пока он письменно не уведомит Оператора о дате расторжения Договора и не возвратит Оборудование, переданное в пользование на срок действия Договора, Абонент должен оплачивать в полном объеме Услуги Оператора.

**2.10.** Абонент предупрежден, что качество предоставляемых Услуг с использованием беспроводного широкополосного доступа зависит от ряда объективных причин (архитектурных

особенностей зданий, наличия вблизи источников радиоизлучения, электрических приборов, и т.д.), и Оператор не несет ответственность за ухудшение качества Услуг в подобных случаях.

**2.11.** Оператор не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием Абонентом сети Интернет.

**2.12.** Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента или любых третьих лиц.

**2.13.** Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет.

### **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

**3.1.** Оплата за оказание Услуг включает ежемесячную абонентскую плату на условиях предоплаты. Датой оказания услуг по подключению Абонента является дата первой успешной Авторизации Абонента, т.е. дата подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

**3.2.** Оплата услуг производится Абонентом по предоплате через АИС ЕРИП в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом и Прейскурантом Оператора. Абонент перечисляет на лицевой счет Оператора средства в авансовом порядке и самостоятельно контролирует наличие положительного остатка денежных средств для оплаты оказываемой Услуги. Проценты на авансовые платежи не начисляются.

**3.3.** Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления соответствующей суммы денежных средств на счет Оператора.

### **4. Прочие условия**

**4.1.** Оператор вправе предложить Абоненту тестовый период равный 1 календарному месяцу с момента подключения. В течение данного периода времени Абонент оплачивает Услугу в соответствии с выбранным тарифным планом по стоимости определенном Прейскурантом.

В течение тестового периода Абонент вправе отказаться от Услуги и расторгнуть договор при условии, что Абонент предварительно оформил выезд специалиста и по результатам которого составлен акт, в котором отражено, что услуга не соответствует требованиям Приложению № 7 настоящего Порядка.

В случае невыполнения требования абз. 2 п. 4.1. Приложения № 2, наступают последствия, предусмотренные Договором.

**4.2.** В случае достижения отрицательного баланса Лицевого счета и невнесения Абонентом предоплаты за Услугу, Услуга продолжает оказываться.

В случае непогашения задолженности Абонентом более 60 календарных дней с момента достижения баланса Лицевого счета отрицательного значения, наступают последствия, предусмотренные п. 5.7.1 Порядка.

**4.3.** Абонент имеет право приостановить оказание Услуг на сроки и в порядке, указанном в Прейскуранте Оператора на дополнительные услуги.

**4.4.** Оператор вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях:

- Если период отключения Абонента от сети ввиду отсутствия денежных средств на лицевом счете Абонента составил более 60 календарных дней, а также в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом иных обязательств, установленных Договором;

- Если период приостановления Оператором оказания Услуг по письменному заявлению Абонента превысил 2 месяца в течение календарного года;

- При возникновении ситуации с отсутствием возможности предоставления Услуг по техническим причинам;

- Ненадлежащего исполнения абонентом принятых на себя обязательств.

**4.5.** Оператор вправе без предварительного уведомления временно приостановить оказание Услуг Абоненту при внезапных технических отказах или повреждениях оборудования, при проведении внеплановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, с перерасчетом абонентской платы, в случае, когда срок действия указанных событий превысит 3 (три) рабочих дня.

**4.6.** В случае заключения Договора в период действия акций, нормы приложения об акции имеют приоритет над положениями Договора и остальными положениями данного Приложения.

**ПРАВИЛА ПАКЕТНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ И УСЛУГИ ПЕРЕДАЧИ  
ДАННЫХ**

**1. Общие положения**

**1.1.** Оператор обязуется предоставлять услуги передачи данных, услуги по техническому обслуживанию, ремонту кабельного телевидения (далее – КТ ) и трансляции через КТ телевизионных программ (далее - Услуги), в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом, выполнить работы и оказать услуги Абоненту по монтажу, подключению и обслуживанию оборудования, предназначенного для оказания услуг через сеть Оператора (далее - Работы), а Абонент обязуется своевременно оплачивать оказываемые Услуги и Работы в соответствии с настоящим Приложением.

**1.2.** Монтаж, подключение и обслуживание Абонента производится по указанному в Договоре адресу установки.

**2. Порядок предоставления услуги**

**2.1.** Состав оборудования для подключения Абонента к сети (далее – Оборудование) и перечень монтажных работ определяются в Акте сдачи – приемки выполненных работ, который подписывается Оператором и Абонентом.

Оборудование, которое является собственностью Оператора, предоставляется Абоненту во временное пользование на срок действия Договора.

Оператор обязуется подключить один абонентский отвод Абонента к получению услуги кабельного телевидения в соответствии с выбранным Тарифным планом.

**2.2.** Срок выполнения Работ устанавливается Оператором и согласовывается с Абонентом после заключения Договора. О точной дате монтажа представитель Оператора сообщает Абоненту не позднее одного рабочего дня, предшествующего этой дате.

**2.3.** Абонент обязан обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала Оператора на территорию (в помещение), где проводятся Работы. При действиях или бездействии Абонента, препятствующих выполнению Оператором Работ, ответственность за нарушение сроков выполнения Работ несет Абонент.

**2.4.** Окончание Работ оформляется Актом сдачи-приемки выполненных работ, который подписывается Сторонами.

Оказание Услуг по Соглашению о присоединении начинается с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

**2.5.** Компьютер, телевизионный приемник и телевизионный кабель Абонента (иное окончное оборудование), используемый Абонентом для получения Услуг, должны соответствовать требованиям, необходимым для оказания Услуг.

**2.6.** В случае технической необходимости Оператор имеет право произвести замену переданного в пользование Абоненту Оборудования.

**2.7.** Оператор обязуется, по зарегистрированной заявке Абонента (по телефону или при личном обращении) в течение 3 (трех) рабочих дней, без учета дня регистрации заявки, в согласованное сторонами время, устранять все неполадки и (или) неисправности в работе Услуг.

**2.8.** Производить перерасчет абонентской платы за дни, превышающие срок устранения неисправностей, если такой срок превышен по вине Оператора. Абонент, имеющий задолженность, имеет право на перерасчет только после погашения своей задолженности перед Оператором.

**2.9. Абонент обязуется:**

- Обеспечить сохранность полученного в пользование Оборудования;
- Не предпринимать самостоятельных действий по изменению конфигурации Оборудования или места его первоначальной установки, изменению существующей линии связи Оператора, расположенной в местах общего пользования (на лестничных площадках, в тамбурах, стояках, электрических шкафах и т.п.);
- Соблюдать правила по эксплуатации Оборудования, сообщать Оператору обо всех сбоях и (или) неисправностях, возникших в процессе оказания Услуг;
- Оплачивать стоимость дополнительных услуг, оказываемых Оператором в соответствии с Прейскурантом;
- Возвратить своими силами и за счет собственных средств полученное в пользование Оборудование Оператору в момент расторжения Договора;
- Абонент предупрежден, что до тех пор, пока он письменно не уведомит Оператора о дате расторжения Договора и не возвратит Оборудование, переданное в пользование на срок действия Договора, Абонент должен оплачивать в полном объеме Услуги Оператора.

**2.10. Оператор не несет ответственности:**

**2.10.1.** За качество Услуг в случаях:

- Срывов трансляции по вине производителя телевизионных программ, спутникового или эфирного операторов.
- Не обеспечения доступа представителям Оператора к оборудованию КТ и к телевизионному приемнику Абонента для проведения ими работ по проверке кабеля, устранению неполадок и неисправностей КТ и т.д.
- Использования Абонентом неисправных и (или) не сертифицированных телевизионных приемников или подключения к абонентской линии иных приборов.
- Некачественной или неправильной настройки телевизионного приемника самим Абонентом.
- Использования Абонентом телевизионного кабеля, не соответствующего предъявляемым к нему требованиям либо имеющего внешние или внутренние повреждения.
- Прокладки самим Абонентом телевизионного кабеля абонентской линии с нарушением технических норм.
- В случае подключения к одной абонентской линии Абонента более двух телевизоров, дополнительных устройств.
- Отключения электроэнергии.

**2.10.2.** За количество телевизионных программ, если телевизионный оператор, предоставляющий права на трансляцию телевизионной программы, прекратил свою деятельность, или осуществляет это с нарушением норм и правил, установленных действующим законодательством Республики Беларусь;

**2.10.3.** За обрыв (замыкание) абонентского отвода и абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц.

**2.10.4.** Не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием Абонентом сети Интернет.

**2.10.5.** Не несёт ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента или любых третьих лиц.

**2.10.6.** Абонент предупрежден, что качество предоставляемых Услуг с использованием беспроводного широкополосного доступа зависит от ряда объективных причин (архитектурных особенностей зданий, наличия вблизи источников радиоизлучения, электрических приборов, и т.д.), и Оператор не несет ответственность за ухудшение качества Услуг в подобных случаях.

**2.11.** Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет.

### **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

**3.1.** Оплата за оказание Услуг включает ежемесячную абонентскую плату на условиях предоплаты. Датой оказания услуг по подключению Абонента является дата первой успешной Авторизации Абонента, т.е. дата подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

**3.2.** Оплата абонентской платы производится Абонентом в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом и Прейскурантом.

**3.3.** Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления соответствующей суммы денежных средств на счет Оператора.

### **4. Прочие условия**

**4.1.** Оператор вправе предложить Абоненту тестовый период равный 1 календарному месяцу с момента подключения. В течение данного периода времени Абонент оплачивает Услугу в соответствии с выбранным тарифным планом по стоимости определенном Прейскурантом.

В течение тестового периода Абонент вправе отказаться от Услуги и расторгнуть договор при условии, что Абонент предварительно оформил выезд специалиста и по результатам которого составлен акт, в котором отражено, что услуга не соответствует требованиям Приложению № 7 настоящего Порядка.

В случае невыполнения требования абз. 2 п. 4.1. Приложения № 3, наступают последствия предусмотренные Договором.

**4.2.** В остальном, что не урегулировано настоящим Приложением следует руководствоваться положениями Приложения № 1 «Правила оказания услуги кабельное телевидение» и Приложения № 2 «Правила оказания услуг передачи данных».

**4.3.** Абонент имеет право приостановить оказание Услуг на сроки и в порядке, указанном в Прейскуранте Оператора на дополнительные услуги.

**4.4.** В случае заключения Договора в период действия акций, нормы приложения об акции имеют приоритет над положениями Договора и остальных приложений к нему.

## ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

### 1. Общие положения.

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. При использовании ресурсов Интернет Абонент обязан соблюдать ограничения, установленные законодательством Республики Беларусь, а также указанные ниже ограничения, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети Интернет не мешала работе других пользователей.

Правила использования любых ресурсов сети Интернет (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов. Владелец любого информационного или технического ресурса сети Интернет может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования. В соответствии с настоящим Приложением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего Приложения.

### 2. При использовании ресурсов сети Интернет Абонент обязуется соблюдать следующие ограничения.

#### 2.1. Ограничения на информационный шум (спам).

Не допускаются:

- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Массовая рассылка - это рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
- несогласованная отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц сети Интернет и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий.

#### 2.2. Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак.

Не допускаются:

- осуществления попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса;
- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю;
- действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсам сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;
- передача компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

#### 2.3. Недопустимость фальсификации.

Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в ряде случаев от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом Абоненту запрещается:

- использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

- фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;

- использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем.

#### **2.4. Настройка собственных ресурсов.**

При работе в сети Интернет Абонент становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих Абоненту, третьими лицами. В связи с этим Абонент должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

## ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ АБОНЕНТА

### Требования к оборудованию клиента:

Персональный компьютер или ноутбук (далее ПК) со следующими характеристиками:

- частота процессора не менее 500 МГц
- объём оперативной памяти 128 мегабайт и более
- объём свободной памяти на системном диске – не менее 30%
- установленная в системный блок компьютера или ноутбука и работоспособная сетевая карта с интерфейсом Ethernet 10/100Base-T (для Абонентов, работающих по технологии Ethernet)
- установленная и настроенная на стационарном компьютере или ноутбуке операционная система Windows 2000 /XP/ Vista /7/8.

Под настроенной операционной системой понимается возможность получения адреса по протоколу DHCP и работоспособность семейства протоколов TCP/IP:

- Для клиентов, подключенных по технологии Ethernet, допустимо использовать Ethernet-маршрутизатор.

При выборе места размещения ПК необходимо учитывать следующие условия:

- не размещайте ПК вблизи нагревательных приборов и под прямыми солнечными лучами;
- источники света должны быть размещены так, чтобы не засвечивать экран монитора, не создавать резких бликов на экране и не светить из-за монитора в глаза человеку, работающему с ПК;
- не размещайте ПК там, где возможно попадание влаги на компьютер;
- при размещении ПК силовые и интерфейсные кабели не должны быть под ногами и мешать передвижению людей;
- системный блок и монитор должны иметь не менее 20 см. свободного пространства около вентиляционных отверстий;
- системный блок должен стоять на твердой поверхности так, чтобы его дно было приподнято над поверхностью.

Технические условия на месте установки Оборудования:

- оборудование должно находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, оборудованном трехштырьковыми евро-розетками гарантированного силового электропитания 220 Вольт. Третий провод должен иметь заземление от распределительного щита, сопротивление заземления должно быть не выше 4 Ом;
- оборудование должно быть удалено на расстояние не менее 3 метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагрева-тельных приборов;
- оборудование должно располагаться в легкодоступном для его обслуживания месте;
- оборудование должно эксплуатироваться при температуре окружающего воздуха не менее + 5 и не более + 35 градусов по Цельсию при влажности не более 80%;
- расстояние от розетки 220 Вольт до места установки Оборудования не должно превышать 1,5 метра;
- место установки xDSL Оборудования должно находиться в непосредственной близости от первой розетки существующей телефонной линии или Прямой Связи, на которые устанавливается Оборудование.

Пользователи ПК обязаны:

- иметь необходимый уровень знаний и навыков для работы с ПК (не ниже второго);
- повышать уровень своих знаний, необходимых для работы с ПК и ресурсами сети Интернет;
- помнить свой логин и пароль от своей учетной записи на рабочем ПК, для входа на почту, а также других сервисов, требующих аутентификацию;
- знать и соблюдать требования эксплуатационных документов организаций-изготовителей используемого ПК;
- выполнять требования пожарной безопасности;
- содержать рабочее место в порядке и чистоте.

При работе и техническом обслуживании ПК необходимо соблюдать следующие меры предосторожности:

- Запрещается во время работы ПК замыкать и размыкать разъемные соединения. Это может привести к выходу из строя как самого компьютера, так и подключаемого устройства.
- Снимать крышку системного блока и производить любые операции внутри корпуса допускается только после полного отключения системного блока от электропитания.
- Не допускайте, чтобы сетевые и интерфейсные кабели были скручены или передавлены. Не располагайте шнуры там, где их легко могут повредить.
- При использовании сетевого удлинителя или фильтра убедитесь, что суммарный ток, потребляемый всеми устройствами, подключенными к удлинителю, не превышает максимально допустимого значения.



- Перед чисткой ПК отключите его от сетевой розетки. Не используйте жидкие и аэрозольные чистящие средства.
- Не помещайте ПК на неустойчивую поверхность.
- Не допускается закрывать посторонними предметами вентиляционные отверстия на корпусе системного блока и монитора во избежание перегревов.
- Не пытайтесь самостоятельно ремонтировать ПК. В случае неполадок обратитесь в авторизованный сервисный центр и (или) следуйте рекомендациям условий эксплуатации и гарантийных обязательств производителя оборудования.
- Повторное включение ПК должно производиться не ранее чем через 20 секунд после его выключения.

## ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ АБОНЕНТА К СЕТИ ETHERNET

### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящий Порядок разработан в целях урегулирования порядка выезда специалистов Оператора или привлеченных им лиц к Абонентам для подключения Абонентов к Сети Передачи Данных (далее - СПД) Оператора по технологии Ethernet.

**1.2.** Если иное не предусмотрено настоящим Порядком, по результату оказания услуг стороны подписывают Акт выполненных работ в количестве 2-х экземпляров по одному для каждой из сторон, который является неотъемлемой частью Соглашения о присоединении.

### **2. Порядок выезда специалистов и обязанности сторон**

**2.1.** После заключения в установленном порядке Соглашения о присоединении, осуществляется выезд специалистов Оператора к Абоненту для его подключения к СПД.

Оператор обязан:

- Согласовать время и место выезда специалистов Оператора. Выезд специалиста Оператора может осуществляться в рабочие дни и выходные, если иное не будет согласовано Оператором, и количество специалистов каждый раз определяет Оператор самостоятельно.

- Крепление кабеля от слаботочной ниши до квартирной двери Абонента осуществляется открытым способом по прилегающим стенам в тамбуре или коридоре.

- Прокладка кабеля по помещению Абонента от места ввода кабеля в квартиру до оборудования Абонента (персональный компьютер или ноутбук, телевизор, планшет) Оператором не осуществляется. Прокладку кабеля по своему помещению Абонент осуществляет собственными силами. Для этих целей Оператор оставляет необходимое для нужд Абонента количество кабеля, но не более 15 (пятнадцати) метров.

- Настроить соединение на персональном компьютере, предоставленном для этих целей Абонентом и продемонстрировать работоспособность канала связи и возможность получения Услуги Абонентом путём захода на сайт Оператора. Дальнейшую настройку служб на своём персональном компьютере, локальной вычислительной сети, а также любые действия по физическому подключению своего оборудования к оборудованию Оператора Абонент производит самостоятельно.

#### **2.2. Абонент обязан:**

**2.2.1.** Присутствовать лично в указанном им месте оказания Услуг в согласованные с Оператором дату и интервал времени, а также в период, разумно необходимый для проведения работ по подключению Абонента к СПД Оператора.

**2.2.2.** Заблаговременно обеспечить возможность доступа специалистов Оператора в помещения Абонента, а также к сетям связи, электросетям, компьютерам и иному оборудованию, доступ к которым необходим Оператору для оказания Услуг и проведения работ по подключению Абонента к СПД Оператора. В частности, при оказании Услуг по подключению в жилых домах, Абонент обязуется заранее собственными силами согласовать и обеспечить возможность доступа специалистов Оператора к кабельным каналам (нишам), тамбурам (коридорам) жильцов, через которые проходят слаботочные сети.

### **3. Требования к оборудованию Абонента при оказании услуг по технологии Ethernet.**

**3.1.** В случае, желая Абонента использовать свое оборудование передачи данных, Абонент обязуется предоставить специалистам Оператора оборудование, имеющие соответственный порт подключения (RJ45) и под технологию (Ethernet), настройки оборудования Абонент производит самостоятельно, Провайдер предоставляет общие данные для организации подключения.

**3.2.** Соблюдать требования и рекомендации, размещенные на Сайте Оператора, а также установленные производителями программного обеспечения.

**3.3.** Абонент осведомлен, что при подключении к СПД, Оператор настраивает одну точку доступа, за последующие взимается плата согласно действующим Тарифам (тарифным планам) Оператора.

### **4. Ответственность сторон**

**4.1.** В случае невыполнения Абонентом требований, установленных в п. 2.2., а также не выполнения требований п. 3, а также в случае отсутствия или неисправности оборудования Абонента (компьютер, ноутбук, маршрутизатор, свич, сетевая карта), специалист Оператора вправе не выполнять работы по подключению Абонента к СПД.

Представители Оператора прокладывают только кабель от оборудования оператора до помещения Абонента и оставляют в помещении запас кабеля, но не более 15 (пятнадцати) метров согласно абз. 3 ч. 2 п. 2. В этом случае Абонент настраивает соединение самостоятельно, либо заказывает повторный, платный выезд (согласно действующему Прейскуранту на оказание услуг).

### ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

**Оператор гарантирует следующие параметры качества при оказании Услуг передачи данных:**

- Скорость передачи данных, кбит/с: максимальная - не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
- Минимальная - не менее 70% от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане)
- Время задержки передачи IP-пакетов: не более 400 м/с.
- Коэффициент потери IP-пакетов: не более 3%
- Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет: не менее 98%
- 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%
- Доля договоров, по которым доступ к услугам организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуг: не менее 99%
- Коэффициент восстановления связи: не менее 95%
- Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 сек.): 90%

**Единицы измерения трафика:**

- 1 байт/с = 8 бит/с ;
- 1 Кб/с = 8 Кбит/с ;
- 1 Мб/с = 8 Мбит/с ;
- 1 Гб/с = 8 Гбит/с.

**Особые моменты, влияющие на скорость:**

- При скачивании информации в браузере скорость отображается в байтах, не в битах.
- При тестировании скорости кабель должен быть подключен напрямую в сетевую карту компьютера для получения максимально точного результата.
- При измерении скорости необходимо закрыть активные приложения и загрузки.
- Скорость зависит от перегруженности определенного ресурса.
- Низкая производительность сетевой карты или большая загрузка компьютера другими задачами.
- Некорректные настройки оборудования абонента (сетевой карты, маршрутизатора).