

## **Порядок оказания услуг. Общие положения**

### **1. Стоимость услуг и порядок их оплаты.**

1.1. Абонентская плата – ежемесячная плата, взимаемая с клиента ежедневно в пропорциональных долях, независимо от использования трафика и количества соединений с сетью интернет, то есть платеж за обеспечение доступа к сети электросвязи и оказание услуг электросвязи (при этом под месяцем подразумевается период, равный 30 календарным дням).

1.2. Стоимость оказываемых услуг определяется тарифами компании, действующими на день предоставления услуг. Размер тарифов определяется оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством и локальными актами, действующими на предприятии.

1.3. Дополнительные услуги, не предусмотренные настоящим договором, а также работы, выполненные в соответствии с особыми требованиями клиента (при наличии у оператора возможности их выполнения), оплачиваются по отдельным тарифам, действующим у оператора.

1.4. Клиент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребленные услуги связи, за приобретенное в компании оборудование, а также иных списаний, связанных с обслуживанием клиента в компании. Проценты на произведенные платежи не начисляются.

1.5. Клиент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета и обязан по мере необходимости производить дополнительную оплату.

1.6. Оплата за оказываемые услуги вносится клиентом предварительно и используется для погашения его задолженности по мере потребления им услуг в соответствии с настоящим договором. Минимальная сумма предоплаты в зависимости от вида услуг, потребляемых клиентом, определена тарифным планом.

1.7. Клиент имеет возможность воспользоваться услугой обещанного платежа. Данная услуга предоставляет возможность зачисления на счет условной суммы для продолжения пользования услугами при отрицательном балансе лицевого счета. Условия предоставления указанной услуги регламентированы Порядком предоставления дополнительных услуг.

1.8. Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на расчетный счет компании. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей.

### **2. Права и обязанности сторон.**

#### **2.1. Обязанности оператора:**

2.1.1. Предоставлять клиенту услуги в объеме, предусмотренном заключенным договором, прилагать все разумные усилия для обеспечения

бесперебойного оказания услуг. При этом клиент осведомлен, что в силу обстоятельств, не зависящих от оператора (прекращение или ограничение передачи данных по сетям электросвязи, которые не принадлежат оператору, в том числе, но не исключительно, -- РУП «Белтелеком», РУП «НЦОТ», выключение или аварии оборудования оператора, обусловленных обстоятельствами непреодолимой силы или действиями (бездействием) третьих лиц, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием клиента и оборудованием оператора (в том числе предоставленного клиенту третьими лицами, и тому подобное) качество предоставляемых услуг может ухудшаться или услуги не будут предоставляться до момента устранения данных обстоятельств. Клиент согласен, что в этом случае оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуг.

2.1.2. Осуществлять информационную и техническую поддержку клиента по вопросам использования предоставляемых услуг в следующих формах:

- дистанционно - по телефону или по электронной почте, без выезда к клиенту и без взимания дополнительной платы;

- с выездом к клиенту на основании его отдельной заявки, размещенной через Личный кабинет или по телефону, и с взиманием оплаты за оказанную поддержку по тарифам компании. Компания оказывает клиенту услуги собственными силами, либо с привлечением третьих лиц (субподрядчиков).

2.1.3. Производить учет на лицевом счете потребляемых клиентом услуг, иных необходимых, по мнению оператора сведений. Клиент 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. Клиент может в любое время ознакомиться с текущим состоянием лицевого счета на сайте оператора в Личном кабинете (или в рабочее время в офисе компании) и при необходимости заявить обоснованные возражения, которые подлежат рассмотрению оператором. При отсутствии обоснованных возражений в течение 3 месяцев с момента оказания услуги электросвязи, сведения лицевого счета на предшествующий период считаются принятыми, и любые замечания относительно состояния лицевого счета клиента признаются сторонами недействительными и не принимаются к рассмотрению.

2.2. Обязанности клиента:

2.2.1. При заключении договора клиент обязан уведомить оператора обо всех имеющихся у него интернет-ресурсах в письменной форме для возможности их государственной регистрации в соответствии с действующим законодательством. В последующем, в течение всего срока действия настоящего договора, клиент обязан незамедлительно уведомлять оператора об изменении регистрационной информации уже существующих интер-

нет-ресурсов, а также своевременно сообщать о каждом случае возникновения у клиента новых прав на интернет-ресурсы, которые приобретены им самостоятельно или предоставлены ему иными поставщиками интернет-услуг (на праве собственности, аренды или безвозмездного пользования), их изменении и прекращении использования. Клиент предоставляет оператору указанную регистрационную информацию в порядке, предусмотренном Положением о порядке государственной регистрации информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети интернет, размещенных на территории Республики Беларусь (Постановление Совета Министров РБ от 29.04.2010г. № 644), путем обязательного заполнения формы в личном кабинете на сайте оператора. Клиент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта заполнения регистрационной информации в личном кабинете на сайте оператора, наличие соответствующих сведений в базах данных оператора является достаточным доказательством для подтверждения факта и порядка сообщения клиентом информации, предусмотренной частью первой настоящего пункта.

2.2.2. При пользовании услугами клиент обязан не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки оператору или иным лицам, подключенным к сети интернет. При обнаружении нарушений оператор вправе приостановить оказание услуг до момента прекращения указанных действий клиентом (оборудованием клиента) и (или) установить срок для устранения указанных обстоятельств. В случае неустранения клиентом указанных обстоятельств в установленный компанией срок, оператор вправе отказаться от исполнения заключенного договора и расторгнуть его в одностороннем порядке.

2.2.3. Клиент осведомлен и согласен, что оператор предоставляет клиенту исключительно техническую возможность доступа в сеть интернет и не несет ответственности за ущерб или убытки любого рода, понесенные клиентом 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 клиентом. 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.

2.2.4. Клиент обязан пользоваться услугами лично. Клиент не имеет право оказывать услуги третьим лицам без письменного согласия оператора, предоставлять каким-либо образом права пользования услугами третьим лицам, а также передавать свои права по договору на оказание услуг третьим лицам. При обнаружении указанных обстоятельств оператор вправе приостановить оказание услуг до момента прекращения указанных действий клиентом или отказаться от исполнения договора на оказание услуг и расторгнуть его в одностороннем порядке.

2.2.5. Содержать в исправном состоянии оборудование, находящееся в помещении клиента.

2.2.6. Клиент обязан добросовестно выполнять свои обязательства, не нарушать своими действиями/бездействием положения договора и законодательства Республики Беларусь, а также, действуя в рамках законодательства, не осуществлять действий/бездействия с намерением причинить вред другому лицу, не допускать злоупотребления правом в иных формах. Клиент осведомлен и согласен, что нестабильность в работе оборудования, не принадлежащего оператору, а равно и не находящемся в зоне ответственности оператора, не является основанием для предъявления каких-либо претензий и требований к компании. В этом случае участие оператора в разрешении вопросов, связанных с качеством связи, возникшими за пределами зоны ответственности компании, ограничивается оказанием оператором консультационной поддержки клиенту. При этом клиент соглашается, что по причине технических особенностей оборудования связь может отсутствовать или качество услуг может существенно ухудшиться вплоть до их отсутствия. В этом случае оператор не несет ответственности за возникающие в связи с этим последствия, а клиент не вправе предъявлять требования к оператору относительно качества оказания услуг, зависящих от данных параметров.

2.2.7. Все соединения клиента с узлом оператора инициируются клиентом.

2.3. Оператор вправе без какого-либо уведомления ввести ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ клиента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и тому подобное) в соответствии с Указом Президента РБ от 01.02.2010 года № 60. Ограничение доступа касается только адресации (доступности) и не означает нарушения конфиденциальности информации клиента.

2.4. В случае повреждения элементов клиентского отвода или их хищения, восстановление указанных элементов производится за счет клиента.

### **3. Приостановление оказания услуг.**

3.1. Оператор имеет право:

3.1.1. Прекратить доступ клиента к услугам без предварительного уведомления при нулевом или отрицательном балансе лицевого счета клиента. В этом случае предоставление услуг прекращается до поступления следующего платежа и восстановления положительного баланса лицевого счёта.

3.1.2. Прекратить доступ клиента к услугам без предварительного уведомления в случае если клиент вовлечён в действия, которые оператор

исключительно со своей точки зрения считает нарушающими условия договора, а также внутренних правил и порядков.

3.1.3. Возобновление предоставления услуг клиенту производится при условии погашения клиентом задолженности перед компанией и устранения клиентом других выявленных нарушений, если таковые имели место.

3.2. Клиент имеет право:

3.2.1. Приостанавливать потребление услуг на срок, указанный Порядке предоставления дополнительных услуг. С момента окончания указанного срока начисление и списание клиентской платы возобновляется автоматически.

#### **4. Ответственности сторон:**

4.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, принятых в соответствии с договором, оператор и клиент несут ответственность в соответствии с условиями договора, дополнительных соглашений и действующего законодательства Республики Беларусь.

4.2. В случае оказания услуг ненадлежащего качества и неустранения в установленные сроки неисправности по вине оператора, клиент вправе предъявить компании требования в соответствии с законодательством.

4.3. Оператор не несет ответственности за:

- содержание информации, передаваемой и получаемой клиентом по сети;
- работу программного и аппаратного обеспечения клиента, а также за невозможность выхода на связь по причине их неработоспособности;
- работу 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, либо не удовлетворяют нормам по скорости передачи данных;
- перерывы в предоставлении услуг по причине обстоятельств, признанных в международной практике, как обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), такие как пожар, воздействие природных явлений, война, различные военные действия, забастовки, блокада, специальные правительственные распоряжения, включая перерывы в энерго-снабжении и тому подобное;
- нарушение клиентом законодательных и других нормативных актов;
- ущерб, прямой или косвенный, понесенный клиентом в результате использования или невозможности использования услуг и работ оператора, а также за ущерб любого рода, понесенный клиентом из-за разглашения своей учётной информации.

## **5. Порядок изменения и расторжения договора:**

5.1. Договор, заключенный между компанией и абонентом, может быть расторгнут в следующих случаях (при этом денежные средства, внесенные за подключение и предоставленные услуги, не возвращаются):

- по обоюдному соглашению сторон;
- если клиент не согласен с изменениями действующих условий договора/тарифов. При этом клиент обязан уведомить оператора о своем несогласии и намерении расторгнуть договор в письменной форме за своей личной подписью.

5.2. По инициативе оператора (в одностороннем порядке) договор расторгается в следующих случаях:

- в случае непогашения задолженности, имеющейся на лицевом счете клиента, сроком свыше 60 дней. В данном случае договор расторгается без предварительного уведомления.
- невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств клиентом, установленных договором и/или порядками оказания услуг. При этом деньги, внесённые за подключение и предоставленные услуги, не возвращаются. Кроме того, клиент оплачивает оператору сумму долга по клиентской плате, если таковая имеется.
- прекращения оказания услуг по независящим от оператора причинам, с уведомлением об этом клиента любым способом за 30 дней до предполагаемой даты расторжения.
- в случае ликвидации (реорганизации) предприятия оператора в соответствии с действующим законодательством, а также прекращения действия лицензии на предоставление услуг.

5.3. При досрочном расторжении настоящего Договора и/или приложений к нему, заключенного/ых на условиях тарифного плана, устанавливающего минимальный срок пользования услугами и/или наличие скидки (иных льгот) на внесение клиентской платы, клиент обязан возместить разницу по клиентской плате в размере предоставленной скидки (льготы) за фактически полученные услуги.

5.4. При расторжении настоящего договора (а также приложений и/или дополнительных соглашений к нему) вернуть оператору выданное ему во временное пользование оборудование в комплектности, указанной в акте(-ах) приема-передачи имущества или возместить его стоимость на день расторжения.