

# **Договор об оказании услуг по сети фиксированной связи**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий договор регулирует отношения между Унитарным предприятием по оказанию «Велком» (далее – Компания) и клиентом об оказании услуг по сети фиксированной связи.

1.2. В настоящем договоре используются следующие термины и их определения:

**Компания** – Унитарное предприятие по оказанию «Велком», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

**Клиент** – юридическое лицо или физическое лицо, с которым заключен договор по оказанию услуг по сети фиксированной связи.

**Точка подключения клиента** – адрес фактического расположения оконечного абонентского оборудования Клиента.

**Услуги** – услуги связи и иные (дополнительные) услуги.

**Сеть фиксированной связи** – совокупность каналов связи, обеспечивающая соединение между коммуникационным оборудованием компании и точкой подключения клиента.

**Договор об оказании услуг по сети фиксированной связи** (далее – договор) – публичный договор, который состоит из настоящего договора, регистрационной формы, и должен быть принят клиентом путем присоединения к нему в целом.

**Регистрационная форма** – установленная компанией форма, содержащая сведения о клиенте, точке подключения клиента, предварительных сроках подключения, тарифном плане, дополнительных услугах и иные обязательные для сторон условия на момент подписания регистрационной формы. Подписание клиентом регистрационной формы выражает безусловное согласие клиента с условиями договора и присоединение к нему в целом.

**Порядки оказания услуг, правила проведения рекламных акций, справочно-информационные материалы** (далее – Порядки) – документы, регламентирующие условия обслуживания клиента, предоставления услуг связи по тарифным планам, предоставления дополнительных услуг, рекламных акций, опубликованные на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

**Подключение** – работы, выполняемые компанией по подключению клиента к сети связи компании в соответствии с данными, указанными в регистрационной форме.

**Лицевой счет** – учетный номер клиента в биллинговой системе компании, присваивается клиенту при заключении договора. Лицевой счет служит для учета оказываемых клиенту услуг, поступления и расходования денежных средств за услуги и платежи за оборудование, приобретенное клиентом в компании.

**Заявление** – заявка на изменение набора услуг, зафиксированная клиентом самостоятельно при помощи службы сервиса компании, личного кабинета или других систем самообслуживания, определяемых настоящим Договором, а также Порядками оказания услуг, либо в виде письменного заявления, оформленного клиентом в центрах продаж и обслуживания, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (для представителей юридических лиц – при предъявлении документов, подтверждающих полномочия и личность обратившегося).

1.3. Договор заключается путем подписания клиентом регистрационной формы или иными способами, предусмотренными Порядками оказания услуг.

1.4. Услуги предоставляются клиенту при наличии в его собственности, владении либо пользовании оконечного абонентского устройства (модема, маршрутизатора, ТВ-приемника, ТВ-приставки и т.п., далее – ОАУ или оборудование), сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

1.5. Действующий тарифный план клиента на момент оказания услуг связи является неотъемлемой частью договора.

1.6. Услуги по настоящему договору оказываются для собственного потребления клиентом.

## **2. Права и обязанности сторон**

### **2.1. Компания обязуется:**

2.1.1. предоставлять услуги связи на условиях, предусмотренных договором, порядками оказания услуг, тарифными планами компании 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением перерывов на проведение профилактических и ремонтных работ;

- 2.1.2. обеспечивать качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора;
- 2.1.3. в случае возникновения неисправностей в зоне ответственности компании осуществлять оперативное восстановление надлежащего уровня качества услуг;
- 2.1.4. консультировать клиента по его просьбе о порядке оказания услуг;
- 2.1.5. информировать клиента через официальный сайт компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) об изменениях договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании;

**2.2. Компания имеет право:**

- 2.2.1. требовать от клиента исполнения обязанностей в соответствии с договором;
- 2.2.2. приостановить оказание услуг, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных договором и законодательством;
- 2.2.3. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию клиента в компании, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих компании, передавать эту информацию по абонентским номерам и контактным данным, предоставленным клиентом, как в период действия договора, так и после его прекращения.
- 2.2.4. открывать доступ к услугам, не включенными в действующий набор услуг клиента, предварительно разместив об этом уведомление на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).
- 2.2.5. временно приостанавливать частично или в полном объеме оказание услуг, в следующих случаях:
  - при проведении монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также при проведении технического обслуживания или модификации оборудования сети компании;
  - в случае несвоевременной оплаты оказываемых услуг;
  - в случае возникновения у компании оснований полагать, что клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании. Решение о приостановлении услуг связи в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей в компании;
  - при наличии у компании информации о нахождении юридического лица (индивидуального предпринимателя) в процессе ликвидации (прекращения деятельности) или возбуждении в отношении него производства по делу об экономической несостоятельности (банкротстве) и открытии конкурсного производства.
  - в иных случаях, предусмотренных договором и действующим законодательством.
- 2.2.6. приостановить оказание услуг, блокировать пропуск трафика телефонии по IP-протоколу в случаях, предусмотренных актами законодательства, в том числе регламентирующими работу системы противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи.
- 2.2.7. изменить стоимость услуг, оказываемых в соответствии с договором, предварительно уведомив об этом клиента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней через официальный сайт компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) и/или СМИ.
- 2.2.8 изменить в одностороннем порядке условия договора, опубликовав изменения на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by);
- 2.2.9. требовать от клиента предоставление информации, необходимой компании, для исполнения договора;
- 2.2.10. в случае наличия у одного клиента нескольких лицевых счетов и возникновения задолженности хотя бы по одному из них, компания вправе без уведомления клиента приостановить оказание услуг по остальным лицевым счетам клиента до погашения указанной задолженности. В случае непогашения задолженности компания вправе в бесспорном порядке списать денежные средства с других лицевых счетов клиента в счет уплаты возникшей задолженности с учетом штрафных санкций;
- 2.2.11. осуществлять аудиозапись соединений клиента со справочно-информационной службой компании.

**2.3. Клиент обязан:**

- 2.3.1. пользоваться услугами компании в соответствии с условиями договора;
- 2.3.2. не использовать услуги, для совершения действий, причиняющих вред личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества;
- 2.3.3. не совершать действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования компании, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи компании или третьих лиц;

2.3.4. своевременно оплачивать услуги в соответствии с договором, тарифами и способом оплаты;  
2.3.5. не передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без письменного согласия компании. В том числе это означает, что оплата счетов клиента третьим лицом может быть произведена только после заключения трехстороннего договора перевода долга в установленном законодательством Республики Беларусь порядке.

2.3.6. в десятидневный срок письменно информировать компанию об изменениях фамилии, имени, отчества/ наименования организации, юридического адреса, банковских реквизитов, адреса регистрации и/или доставки счетов, паспортных данных, контактных телефонов, о передаче помещения, в котором установлено оконечное устройство (оборудование) другому лицу, и о других, необходимых для исполнения договора данных;

2.3.7. осуществлять надлежащее техническое обслуживание и настройку используемого оборудования;

#### **2.4. Клиент имеет право:**

2.4.1. обращаться в компанию для получения информации, касающейся исполнения договора.

2.4.2. по своему усмотрению изменять набор услуг, в том числе дополнительных, предоставляемых компанией в рамках тарифного плана или в дополнение к нему, менять тарифный план, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания услуг.

### **3. Общие условия предоставления услуг**

3.1. Условия предоставления услуг и тарифных планов, подключения клиента к сети связи компании, а также порядок определения даты начала оказания услуг изложены в справочно-информационных материалах/порядках/правилах, издаваемых компанией.

Справочно-информационные материалы/порядки/правила доступны для ознакомления на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by), а также в пунктах заключения договора.

3.2. Качество предоставляемой связи и дополнительных услуг, в том числе скорость приема/передачи данных может изменяться в зависимости от технических характеристик оборудования и загруженности сети.

3.3. Заключая настоящий договор, клиент выражает свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных и паспортных данных, а также их использование в случаях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

3.4. Права и обязанности компании по настоящему договору могут быть переданы ею третьему лицу, оказывающему услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на деятельность в области связи. Для передачи компанией прав и/или обязанностей по настоящему договору такому третьему лицу не требуется получение дополнительного согласия клиента.

3.5. Клиент согласен на передачу его персональных данных третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по настоящему договору. Для передачи компанией персональных данных клиента третьему лицу в случаях, предусмотренных настоящим договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

3.6. Параметры качества услуг и показатели качества работы сети на момент заключения договора отражены в Приложении к договору № 1.

3.7. Каждая из Сторон соглашается не разглашать конфиденциальную информацию другой Стороны, не предоставлять доступ к этой информации третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.8. Действия клиента, совершенные с использованием любых персональных паролей, личного кабинета и других систем самообслуживания приравниваются к действиям, совершенным клиентом лично.

3.9. Порядок расчетов за оказанные услуги указывается в регистрационной форме при заключении договора или Порядках оказания услуг и может быть изменен по инициативе компании.

3.10. В случае если средства на балансе лицевого счета (предоплата) использованы полностью и/или услуги не оплачены своевременно и полностью компания вправе уведомить клиента о необходимости внести предоплату/оплатить счет любым способом, в том числе и через службу SMS.

3.11. Независимо от факта получения уведомления в случае невнесения клиентом предоплаты и/или при неоплате счета (счетов) компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуг полностью или частично, в том числе и путем отключения отдельных /услуг.

#### **4. Стоимость услуг связи и порядок их оплаты**

- 4.1. Клиенты оплачивают услуги в соответствии с условиями, определенными в Порядке оказания услуг.
- 4.2. Стоимость оказываемых услуг определяется тарифами компании, действующими на день предоставления услуг.
- 4.3. Ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, компания формирует счета, содержащие все виды начислений за предоставленные в отчетном месяце услуги, которые заверяются факсимильной подписью уполномоченного лица компании. Счет является подтверждением факта и объема оказанных услуг за отчетный период и оформляется компанией единолично.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.

#### **5. Ответственность сторон**

- 5.1. За нарушение условий настоящего договора стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Беларусь. При этом компания не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную клиенту ненадлежащим исполнением договора.
- 5.2. За просрочку оплаты услуг связи, в результате чего у клиента возникает задолженность перед компанией, клиент оплачивает компании пеню в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки, а также проценты, определяемые ставкой рефинансирования Национального Банка Республики Беларусь.
- 5.3. В случае возникновения задолженности у клиента-юридического лица или индивидуального предпринимателя компания вправе выставить платежное требование или претензию на сумму задолженности с учетом штрафных санкций. Если данное платежное требование/претензия не будет акцептовано/оплачена в течение двадцати дней со дня получения клиентом, компания вправе взыскать с клиента штраф в размере 5 базовых величин.
- 5.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей по договору, если их неисполнение вызвано действиями непреодолимой силы (издание законодательных актов и иные действия государственных органов управления, имеющие следствием ограничение способности компании предоставлять услуги связи, а также стихийные бедствия, катастрофы, военные действия и прочее).
- 5.5. Споры по настоящему договору разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в судах Республики Беларусь по выбору истца: по месту нахождения ответчика – физического лица или в суде Центрального р-на г. Минска. В случаях, предусмотренных законодательством, взыскатель вправе обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи. Споры с юридическими лицами рассматриваются Экономическим судом г. Минска.
- 5.6. Компания не несет ответственность за неработоспособность услуг, оказываемых по настоящему договору (полную или частичную), вызванную действиями клиента.
- 5.7. Компания не несет ответственность за любые последствия пользования сетью связи компании.
- 5.8. Компания не несет ответственность за временные сбои в работе сети связи (до 48 часов), в том числе возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования.
- 5.9. Клиент несет ответственность за сохранность персональных паролей и иной учетной информации.
- 5.10. Компания несет ответственность за соответствие качества оказываемых услуг передачи данных требованиям технических нормативных правовых актов и условиям настоящего договора согласно действующему законодательству Республики Беларусь.
- 5.11. Во всем ином, не урегулированном настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

## **6. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения**

6.1. Договор вступает в силу со дня подписания сторонами и заключается на один год, если иной срок не предусмотрен соглашениями Сторон. Если ни одна из Сторон письменно не заявит о его расторжении в срок не позднее, чем за 30 дней до истечения срока действия настоящего договора, он считается пролонгированным на каждый последующий календарный год. В части расчётов договор действует до полного исполнения сторонами обязательств, вытекающих из настоящего договора.

6.2. Договор подлежит досрочному расторжению в следующих случаях:

- по письменному требованию одной из Сторон в соответствии с условиями настоящего договора;
- по соглашению Сторон;
- в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

6.3. При расторжении договора возврат остатка денежных средств клиентам производится компанией в течение 30 банковских дней со дня регистрации заявления в системах компании, при этом одноразовые взносы за услуги не возвращаются. Бонусы и скидки, предлагаемые компанией клиенту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

6.4. Изменение договора происходит путем размещения соответствующей информации об изменении условий договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании, на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).