

Порядок оказания услуг. Общие условия предоставления (г. Молодечно)

Настоящий порядок регулирует отношения между Унитарным предприятием «А1» (далее – компания) и клиентом, ранее заключившим договор с ООО «СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СВЯЗИ» (далее – договор до 20.12.2023), а также заключившим договор по сети фиксированной связи с 20.12.2023г с Унитарным предприятием А1 в лице представителя ООО «СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СВЯЗИ», действующего от имени и в интересах компании.

Личный кабинет – электронная система обслуживания клиента, размещенная на сайте представителя ООО «СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СВЯЗИ» tvin.by.

Отчетный период – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый клиентом объем услуг (начиная с даты их подключения). Если иное не установлено компанией, отчетный период равен 30 календарным дням.

1. Тарифы на услуги, порядок их оказания и оплаты.

1.1. Услуги оказываются на договорной основе с их оплатой клиентом в соответствии с действующими тарифными планами компании и на условиях предварительной оплаты.

1.2. Первый платеж производится клиентом в форме предоплаты в размере 100% суммарной стоимости услуг за отчетный период.

1.3. Абонентская плата взимается вне зависимости от использования или неиспользования клиентом услуг, в т.ч. при отрицательном балансе Лицевого счета (в случае, если оказание услуг не приостановлено компанией), за исключением случаев, прямо предусмотренных договором.

1.4. Списание абонентской платы, а также разовых взносов за оказание услуг осуществляется с лицевого счета клиента согласно тарифам компании.

1.5. Бонусы и скидки, предлагаемые компанией клиенту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

1.6. Для клиентов, заключивших договор до 20.12.2023г., при необходимости технической адаптации оконечного абонентского устройства, иного оборудования клиента согласно техническим характеристикам, определяемым компанией самостоятельно, компания имеет право, но не обязана, предоставить клиенту в аренду или пользование (согласно тарифным планам и тарифам компании) специальное техническое устройство: IPTV/OTT Медиацентр (Телевизионная приставка IPTV) и (или) Беспроводной маршрутизатор (Wi-Fi-роутер) (далее – ТУ или оборудование) по акту приема-передачи. ТУ предоставляется на срок действия договора. В случае технической необходимости компания имеет право осуществлять замену ТУ.

Для клиентов, заключивших договор с 20.12.2023г., услуги оказываются клиенту при наличии в его собственности, владении либо пользовании ТУ, сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, иного необходимого оборудования. Соответствующее оборудование приобретается клиентом самостоятельно либо может предоставляться компанией (согласно тарифным планам и тарифам компании). При этом компания имеет право, но не обязана предоставлять соответствующее оборудование в порядке настоящего пункта.

1.7. В состав услуг не входит настройка или диагностика оконечного абонентского устройства, персонального компьютера, телевизионного приемника или иного коммуникационного оборудования клиента, программного обеспечения клиента, обучение навыкам работы на персональном компьютере, навыкам работы в сети интернет.

Арендная плата за ТУ взимается вне зависимости от использования или неиспользования ТУ и причин, повлекших неиспользование ТУ, в т.ч. при отрицательном балансе лицевого счета (кроме установки Административной (принудительной) блокировки).

2. Компания обязана:

2.1. Обеспечивать качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора, а также настоящего порядка.

3. Компания имеет право:

3.1. Временно приостановить оказание услуг путем установки Административной (принудительной) блокировки, т.е. отключить клиента от услуг без расторжения договора, в следующих случаях:

3.1.1. В случае оказания услуг на условиях предварительной оплаты при любом балансе лицевого счёта, если на лицевом счёте не хватает средств для оплаты услуг согласно выбранному клиентом тарифному плану компании. Административная (принудительная) блокировка может производиться без предварительного уведомления. Значение баланса лицевого счёта клиента, при котором компанией осуществляется Административная (принудительная) блокировка услуг, указывается в Личном кабинете клиента в разделе Информация. Отключение Административной (принудительной) блокировки происходит автоматически в течение 1 часа после пополнения клиентом баланса лицевого счёта до положительного. Фактическая активация (подключение) всех услуг производится в течение 2 (двух) рабочих дней с момента отключения Административной блокировки. Выход из Административной (принудительной) блокировки – платная услуга, стоимость услуги автоматически списывается с лицевого счёта клиента в день отключения.

3.1.2. В случае совершения клиентом действий, наносящих ущерб компании, в т.ч. третьим лицам, привлеченным компанией для оказания услуг, или другим клиентам, неисполнения или ненадлежащего исполнения клиентом иных обязанностей в соответствии с договором. Указанное отключение производится в случае не прекращения клиентом совершения указанных действий.

3.1.3. Повторное подключение клиентом к сетям и оборудованию компании производится при условии погашения клиентом задолженности в полном объеме (подп. 3.1.1 настоящего порядка) автоматически (без необходимости обращения клиента), устранения клиентом допущенных нарушений (подп. 3.1.2 настоящего порядка) – при условии обращения клиентом в компанию (при этом срок повторного подключения определяется компанией).

3.2. В случае предоставления ТУ, требовать от клиента:

3.2.1. Возврата ТУ и возмещения убытков в случаях, когда будут установлены факты использования ТУ в нарушение условий договора и (или) условий эксплуатации, установленных изготовителем ТУ, а также в случае возникновения задолженности за услуги;

3.2.2. Возмещения убытков, причиненных в случае гибели или повреждения ТУ;

3.2.3. Возврата ТУ в случае прекращения действия договора.

3.2.4. В случае невозврата ТУ клиент уплачивает штраф в размере 3 базовых величин, действующих на дату оплаты штрафа

3.3. В одностороннем порядке без согласия клиента вносить изменения в тарифы на оказываемые услуги, вводить, изменять или прекращать действие тарифных планов. Уведомление об изменениях происходит путем размещения соответствующей информации на официальном сайте компании www.a1.by.

4. Клиент обязан:

4.1. Своевременно и в полном объеме производить плату за услуги, а также плату за аренду ранее выданного ТУ (при ее наличии).

4.2. Бережно использовать ТУ, не осуществлять самостоятельный ремонт ТУ, не допускать повреждений, утраты или гибели ТУ. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего пункта клиент обязан возместить компании причиненные убытки в размере стоимости ТУ не позднее 3 (трех) банковских дней от даты получения счета на возмещение (в т.ч. путем его размещения в Личном кабинете).

4.3. Использовать ТУ в соответствии с условиями договора об оказании услуг по сети фиксированной связи.

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

4.5. При пользовании услугами клиент обязан использовать оборудование, пригодное для оказания компанией услуг и соответствующее требованиям, установленным законодательством Республики Беларусь. Компания вправе устанавливать дополнительные требования, которым должно соответствовать используемое клиентом оборудование и помещение, в котором оно должно располагаться. Компания не несет ответственности за неполучение клиентом услуг или за качество данных услуг вследствие несоответствия (не полного соответствия) оборудования клиента и помещения, в котором оно размещено, требованиям, изложенным в Перечне технических требований к оборудованию клиента. В случае использования клиентом оборудования, не соответствующего требованиям компании, компания вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг по сети фиксированной связи и расторгнуть его в одностороннем порядке.

4.6. Обеспечить бережное использование ТУ.

4.7. Соблюдать условия эксплуатации, не допускать повреждения ТУ, попадания влаги, модификаций, попыток вскрытия и иных обстоятельств, создающих невозможность дальнейшего надлежащего использования ТУ по назначению или нарушающих условия руководства по эксплуатации.

4.8. Не использовать ТУ в целях нарушения прав или интересов иных лиц.

4.9. Обеспечить сохранность кабеля, проложенного по помещению клиента, ТУ, не осуществлять их самостоятельный ремонт, не допускать повреждений, утраты или гибели кабеля, ТУ.

4.10. Клиент осведомлен и согласен, что компания 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. Компания 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.

4.11. Клиент обязан пользоваться услугами лично. Клиент не имеет право оказывать услуги третьим лицам без письменного согласия компании 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 компания вправе приостановить

оказание услуг до момента прекращения указанных действий клиентом или отказаться от исполнения договора на оказание услуг и расторгнуть его в одностороннем порядке, уведомив об этом клиента. Компания в целях обеспечения исполнения указанной в настоящем пункте обязанности клиента вправе вводить ограничения, в частности ограничение количества одновременных сессий связи оборудования клиента с другими узлами или серверами сети интернет. Сведения об установленных компанией ограничениях указаны на сайте компании.

4.12. Клиент обязан добросовестно выполнять свои обязательства, не нарушать своими действиями/бездействием положения настоящего Порядка 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.

5. Клиент имеет право:

5.1. Обращаться в компанию для получения информации, касающейся исполнения договора;

5.2. 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;

5.3. Пользоваться всеми услугами в соответствии с зоной покрытия и техническими возможностями компании

6. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются Порядком предоставления тарифных планов и услуг для физических и юридических лиц г. Молодечно, а также положениями договора об оказании услуг по сети фиксированной связи, заключенного между клиентом и компанией.