Порядок оказания услуг. Общие условия предоставления услуг физическим лицам

Авторизация – проверка оператором соответствия введенных каким-либо лицом имени пользователя (login) и пароля (password) идентификационным данным клиента.
Зона ответственности – зона распределения ответственности между оператором и клиентом при совместной работе оборудования, задействованного в процессе оказания услуг.
Идентификационные данные – сообщаемые оператором клиенту уникальные имя пользователя (login) и пароль (password), которые используются клиентом для потребления услуг, подписки на услуги, отказа от услуг, совершения иных действий в Личном кабинете. Имя пользователя и пароль могут быть изменены клиентом с согласия оператора.
Личный кабинет – электронная система обслуживания клиента, размещенная на сайте оператора в сети интернет. С помощью личного кабинета клиент может производить подписку на услуги, отказ от услуг, производить оплату за оказание услуг, совершать иные действия, предусмотренные Личным кабинетом. Сведения о действиях, которые могут быть совершены клиентом в Личном кабинете, определяются оператором самостоятельно и указываются в Личном кабинете.
Отчетный период – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый клиентом объем услуг. Если иное не установлено оператором, отчетный период равен 30 календарным дням.
Подписка на услуги – совершение клиентом предусмотренных настоящим порядком действий для заключения с оператором договора.
Оператор (компания) – Унитарное предприятие «А1»
Тариф – установленная оператором плата за оказание определенных услуг. Тарифы оператора устанавливаются в Прейскуранте услуг, который утверждается и изменяется оператором самостоятельно.
Тарифный план – пакет услуг, предоставляемых компанией. Тарифные планы утверждаются и изменяются оператором самостоятельно и являются неотъемлемой частью настоящего порядка и договора.
Восстановление связи – возобновление оказания услуг в случае аварии или повреждения оборудования, участвующего в оказании услуг оператора.

1. Общие положения.
   Оператор представляет клиенту услуги в соответствии с настоящим Порядком и заключенным с клиентом договором. При оказании услуг оператор действует на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

2. Порядок и способы заключения договора с клиентом, изменения и расторжения договора.
   2.1. Порядок заключения договора между оператором и клиентом на оказание услуг. Договор между оператором и клиентом может быть заключен следующими способами:
      2.1.1. Путем составления единого документа, подписываемого оператором и клиентом, либо обмена письмами, подписанными сторонами.
      2.1.2. Путем подписания клиентом документа по установленной регистрационной форме, выражающего согласие клиента с настоящим Порядком и внесения клиентом предоплаты в соответствии с тарифами оператора на выбранные клиентом услуги. Настоящий Порядок является неотъемлемой частью договора на оказание услуг, применяется в полном объеме и является обязательным для исполнения оператором и клиентом.
      2.1.3. Путем осуществления конклюдентных действий (подписание регистрационной формы цифровой рукописной подписью с помощью планшета, дисплея и иных программных средств, внесение платежа, USSD-запроса и других, предлагаемых компанией способов).
      2.1.4. Путем подписки на услуги, в том числе посредством осуществления действий через Личный кабинет.
      2.1.5. Иными способами, не противоречащими законодательству Республики Беларусь.
      2.1.6. Оператор вправе отказать в заключении договора с клиентом:
         - если по адресу подключения клиентского устройства уже существует подключение оператора по технологии Ethernet;
         - если ранее имели место случаи неоднократной неоплаты (несвоевременной оплаты) услуг, неисполнения иных обязательств или наличия задолженности по любому из существующих правоотношений.

2.1.7. В случае если у клиента уже имеется действующий договор на оказание услуг с оператором, то при намерении (или необходимости) оформить новый договор условия рекламных акций на клиента не распространяются.

2.2. Порядок подписки на услуги.

Подписка на услуги может быть произведена клиентом следующими способами:

2.2.1. Путем составления единого документа, подписываемого оператором и клиентом, либо обмена письмами, подписанными сторонами. При наличии к моменту подписки на услуги ранее заключенного между оператором и клиентом договора на оказание услуг, данный договор считается соответственно измененным (дополненным) оказанием услуг, согласованных сторонами.

2.2.2. Путем авторизации клиента в Личном кабинете, выборе клиентом в Личном кабинете услуг и подтверждения их выбора в Личном кабинете. С момента совершения клиентом указанных действий, заключенный ранее между оператором и клиентом договор на оказание услуг считается соответственно измененным (дополненным) оказанием услуг, выбранным клиентом в Личном кабинете. При этом стороны настоящим устанавливают, что наличие в базах данных оператора сведений об авторизации при подписке на услуги и сведений о выбранных клиентом услугах является достаточным доказательством изменения договора, ранее заключенного между оператором и клиентом. Состав услуг, подписка на которые возможна в Личном кабинете, и условия подписки на услуги определяются оператором самостоятельно и указывается в Личном кабинете.

2.2.3. Иными способами, не противоречащими законодательству Республики Беларусь.

2.3. Оператор предоставляет клиенту идентификационные данные. Оператор, исходя из состава предоставляемых клиенту услуг, может по своему усмотрению не предоставлять клиенту идентификационные данные.

2.4. Изменение договора и порядок отказа от услуг.

2.4.1. Изменения договора могут быть произведены клиентом или оператором любым из следующих способов:

- путем обмена письмами относительно дополнительных услуг или отказа от действующих услуг;
- путем составления единого документа, подписываемого оператором и клиентом;
- путем выбора тарифного плана или дополнительных услуг в Личном кабинете;
- путем согласования оператором оформленного клиентом заявления;
- по звонку оператора на номер телефона клиента, указанный в договоре, с предложением о смене тарифного плана и устного согласия клиента по телефону;
- оператором в одностороннем порядке путем размещения соответствующей информации с изменениями (дополнениями) на сайте оператора.

Если смена тарифного плана клиентом осуществляется до момента истечения действия предыдущего пакета услуг, то услуги предыдущего пакета считаются оказанными. Остаток средств предшествующего тарифного плана на лицевом счете, не использованных клиентом к моменту смены тарифного плана (или пакета услуг), возврату или переносу на следующий период (другой пакет услуг) не подлежит, если иное не установлено договором.

Согласие клиента с изменениями может подтверждаться в том числе, но не исключительно (по усмотрению оператора), наличием в базах данных оператора сведений об авторизации клиента при осуществлении действий в Личном кабинете, фактом пользования услугами после изменений в составе услуг или отсутствием мотивированных возражений клиента в течение пяти дней с момента активации изменений.

2.4.2. Документы, которые оператор утверждает в одностороннем порядке, могут изменяться оператором в одностороннем порядке с информированием об этом клиента путем размещения новости на сайте оператора не позднее, чем за 10 дней до момента изменения. При несогласии клиента с изменением названных документов, о чем может свидетельствовать письменный отказ или факт неоплаты услуг, оператор имеет право отказаться от исполнения обязательств или от договора и (или) расторгнуть его в одностороннем порядке.

2.4.3. Настоящий Порядок является публичным. Все принятые оператором в одностороннем порядке изменения к действующему порядку относятся в равной мере ко всем клиентам и вступают в силу спустя 10 дней с момента размещения соответствующей информации на сайте оператора.

2.4.4. Отказ от услуг может быть произведен клиентом следующими способами:

(1) Путем составления единого документа, подписываемого оператором и клиентом, либо представления письменного заявления клиента, подписанного им в офисе по месту нахождения оператора и переданного с одновременным предъявлением документа, удостоверяющего личность. Заключенный ранее между оператором и клиентом договор на оказание услуг считается соответственно расторгнутым в части оказания определенных сторонами услуг.

(2) Путем авторизации клиента в Личном кабинете, выборе клиентом в Личном кабинете услуг, от которых клиент отказывается, и подтверждения их выбора. С момента совершения клиентом указанных действий, заключенный ранее между оператором и клиентом договор на оказание услуг считается соответственно расторгнутым в отношении услуг, выбранных клиентом в Личном кабинете. При этом стороны настоящим устанавливают, что наличие в базах данных оператора сведений об авторизации при отказе от услуг и сведений об услугах, от которых клиент отказался, является достаточным доказательством изменения, ранее заключенного между оператором и клиентом договора на оказание услуг.

(3) Иными способами, не противоречащими законодательству Республики Беларусь.

2.4.5. Отказ от услуг не является расторжением договора.

2.5. Идентификационные данные являются конфиденциальной информацией, не подлежащей разглашению третьим лицам. Оператор не несет никакой ответственности за обстоятельства, при которых третьим лицам стали известны идентификационные данные. Клиент осведомлен и согласен, что оказание оператором услуг лицам, прошедшим авторизацию, рассматривается как оказание данных услуг клиенту. Равным образом, совершение прошедшим авторизацию лицом действий в Личном кабинете рассматривается как совершение юридических действий клиентом.

2.6. Оператор вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения договора или от оказания отдельных услуг, предусмотренных заключенным с клиентом договором в случаях, предусмотренных настоящим Порядком, а также в случае принятия оператором решения не предоставлять в дальнейшем определенные услуги или их часть. Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные клиентом при расторжении договора полностью или в части по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом. Отказом оператора признается либо уведомление, направленное оператором клиенту, либо соответствующие действия оператора, очевидно свидетельствующие об отказе от договора (к примеру, раскроссировка ADSL линии клиента и пр.).

2.7. В случае расторжения настоящего договора по любому основанию клиент обязан оплатить оператору стоимость оказанных, но не оплаченных услуг. Клиент не вправе требовать расторжения договора, а равно и требовать встречного исполнения со стороны оператора, при наличии непогашенной задолженности клиента перед оператором.

3. Права и обязанности оператора и клиента

3.1. Права и обязанности оператора:

3.1.1. 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 т.п.), 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.

3.1.2. 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, размещённой через Личный кабинет, сайт оператора или по телефону. Оператор оказывает клиенту услуги собственными силами, либо с привлечением третьих лиц (субподрядчиков). Оплата за данную услугу производится в соответствии с Прейскурантом.

3.1.3. Производить учет на лицевом счете потребляемых клиентом услуг и 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 клиента на сайте оператора или в рабочее время в офисе оператора и при необходимости заявить обоснованные возражения, которые подлежат рассмотрению оператором. При отсутствии обоснованных возражений в течение 3 (трех) 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.

3.1.4. В случае выбора клиентом услуги, предусматривающей подключение оператором оборудования клиента к сети интернет/местной телефонной сети, производить подключение оборудования клиента к сети интернет/местной телефонной сети в течение 10 рабочих дней с даты заключения соответствующего договора. При этом оператор производит необходимые подготовительные работы, включая тестирование коммуникационного соединения с оборудованием клиента. В случае выявления оператором несоответствий коммуникационного соединения или оборудования Клиента техническим требованиям, оператор уведомляет об этом клиента. Клиент обязан устранить указанные несоответствия за свой счет.

3.1.5. Оператор имеет право:

- по запросу клиента осуществлять ограничение доступа к информации, оказывать услуги межсетевого экранирования, фильтрации трафика от вредоносного обеспечения в качестве дополнительной услуги в соответствии со списками, самостоятельно формируемыми оператором. Технические особенности оказания данных услуг указаны на сайте оператора;
- осуществлять аудиозапись звонков, проводимых с представителем оператора, а также ограничить в одностороннем порядке доступ клиента к справочно-информационной службе в случаях неоднократного обращения с его клиентского номера к специалистам службы по вопросам, не относящимся к деятельности оператора и/или при нарушении клиентом этических норм и правил общения;
- отключать клиента 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 клиентом (или иными лицами с его оборудования) совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании или осуществляется иное нарушение прав третьих лиц или оператора при использовании сети электросвязи.

3.2. Права и обязанности клиента:

3.2.1. Клиент обязан заключить все соглашения, необходимые для организации коммуникационного соединения оборудования клиента с оборудованием оператора. Коммуникационное соединение производится в зависимости от выбранных клиентом услуг по телефонной сети общего пользования либо по выделенной линии. Заключение указанных соглашений, а также оплату за коммуникационное соединение клиент производит самостоятельно, указанные платежи не являются оплатой услуг.

3.2.2. При пользовании услугами клиент обязан использовать оборудование, пригодное для оказания оператором услуг и соответствующее требованиям, установленным законодательством Республики Беларусь. Оператор вправе устанавливать дополнительные требования, которым должно соответствовать используемое клиентом оборудование и помещение, в котором оно должно располагаться. Оператор 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 абонента. В случае использования клиентом оборудования, не соответствующего

требованиям оператора, оператор вправе отказаться от исполнения договора и расторгнуть его в одностороннем порядке.

3.2.3. В случае заказа клиентом услуги по подключению без выезда специалиста, клиент обязан самостоятельно произвести авторизацию не позднее чем через 30 дней с момента заключения договора на оказание услуг. В случае невыполнения клиентом данного условия, оператор вправе отказаться от исполнения договора и расторгнуть его в одностороннем порядке. Услуга по подключению технического комплекса клиента в этом случае считается оказанной и ее стоимость возврату не подлежит. Неиспользованная сумма, предоплаченная за оказание услуг связи, подлежит возврату.

Возобновление оказания услуг в указанном случае производится путем повторной оплаты услуги по подключению.

3.2.4. 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 договорных отношений, клиент обязан незамедлительно уведомлять оператора об изменении регистрационной информации уже существующих интернет-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, 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.

3.2.5. При пользовании услугами клиент обязан не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки оператору или иным лицам, подключенным к сети интернет, соблюдать требования, указанные в Правилах использования ресурсов 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 не устранения клиентом указанных обстоятельств в установленный оператором срок, оператор вправе отказаться от исполнения договора на оказание услуг и расторгнуть его в одностороннем порядке, уведомив об этом клиента. За время приостановления оператором оказания услуг по указанным в настоящем пункте основаниям, клиент уплачивает оператору плату за оказание услуг, как если бы такого приостановления не было.

В целях защиты оборудования клиента 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.

3.2.6. Своевременно и в полном объеме производить оплату за услуги.

3.2.7. 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.

3.2.8. 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, уведомив об этом клиента. Оператор 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 оператором ограничениях указаны на сайте оператора.

3.2.9. Содержать в исправном состоянии клиентскую линию и оборудование, находящееся в помещении клиента.

3.2.10. 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.

Клиент осведомлен и согласен, что при оказании оператором услуг, в том числе, но не исключительно, по технологии ADSL нестабильность в работе телефонной линии или ином оборудовании, не принадлежащем оператору, а равно и не находящемся в зоне ответственности оператора, не является основанием для предъявления каких-либо претензий и требований к оператору. В этом случае участие оператора в разрешении вопросов, связанных с качеством связи, возникшими за пределами зоны ответственности оператора, ограничивается оказанием оператором консультационной поддержки клиенту. При этом клиент соглашается, что по причине технических особенностей оборудования или линий связи (длина, старость, специфика использования линии третьими лицами и др. обстоятельств, не зависящих от воли оператора), 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, и обязуется самостоятельно урегулировать вопросы с восстановлением линии связи с третьими лицами, в чьей зоне ответственности эти линии находятся.

3.2.11. Клиент согласен предоставлять полные и достоверные сведения и предупрежден о наступлении ответственности за ложные, ошибочные или искаженные данные при использовании услуг, предоставляемых оператором.

При обнаружении недостоверности/сомнении в достоверности информации, предоставленной клиентом, оператор вправе без дополнительной мотивировки отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке.

4. Тарифы на услуги, порядок оплаты услуг.

4.1. За оказание оператором услуг клиент оплачивает оператору плату, размер которой определяется в зависимости от выбранного клиентом тарифного плана и тарифов оператора, действующих на момент оказания услуг. Утвержденные оператором тарифные планы являются неотъемлемой частью настоящего Порядка.

Сведения о действующих тарифных планах оператора указываются на официальном сайте оператора, а также в Прейскуранте услуг, утверждаемом оператором.

4.2. Оплата услуг, предоставляемых оператором, производится клиентом в соответствии с условиями выбранного клиентом состава услуг и тарифного плана. Услуги предоставляются на основе предоплаты или с оплатой по факту оказания услуг. Порядок расчетов за оказанные услуги указывается в регистрационной форме при заключении договора или Порядках оказания услуг и может быть изменен по инициативе компании. Оплата за оказание услуг производится клиентом путем внесения наличных денежных средств в белорусских рублях в кассу оператора или безналичного перечисления на расчетный счет оператора, либо иными способами, которые указываются на сайте оператора.

На сумму произведенной клиентом предоплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

Клиент с согласия оператора может выбрать другой тарифный план из числа установленных оператором для соответствующих категорий клиентов и региона оказания услуг. Выбор клиентом другого тарифного плана производится путем направления клиентом соответствующего заявления оператору, либо выбором другого тарифного

плана в Личном кабинете, если оператором предусмотрена возможность изменения тарифного плана в Личном кабинете.

Изменение тарифного плана для клиентов, оплачивающих услуги связи компании по факту их оказания, возможно, если иное не предусмотрено соглашением между клиентом и оператором, в любой момент.

Изменение тарифного плана для клиентов, оплачивающих услуги связи компании по предоплате, возможно, если иное не предусмотрено соглашением между клиентом и оператором, в любой момент при условии, что до момента смены тарифного плана клиент обеспечивает наличие на своем лицевом счете суммы, достаточной для оплаты услуг за отчетный период в соответствии с вновь выбранным тарифным планом и услуги по смене тарифного плана.

4.3. Сведения об оплаченных клиентом суммах, стоимости предоставленных клиенту услуг и сальдо этих сумм (баланс лицевого счета) учитываются оператором на лицевом счете клиента. Клиент обязан самостоятельно контролировать баланс лицевого счета и по мере необходимости производить дополнительную оплату, исходя из предполагаемого клиентом объема услуг и действующих тарифов на услуги, обеспечивая поддержание положительного баланса лицевого счета.

4.4. Клиент имеет право в течение календарного года приостанавливать потребление услуг на срок, указанный в условиях выбранного им тарифного плана. Оплата за время приостановления потребления услуг начисляется оператором в соответствии с действующим Прейскурантом. Информация о стоимости услуг и категории клиентов, к которым применяется данный пункт, размещена на официальном сайте оператора. С момента окончания указанного срока возобновляется начисление и списание платы за каждый Отчетный период действия услуг. Необеспечение клиентом непрерывности в оплате услуг с момента достижения баланса лицевого счета отрицательного уровня является нарушением.

4.5. При отрицательном балансе лицевого счета (отрицательный баланс лицевого счета возникает при превышении стоимости выбранных клиентом или предоставленных клиенту услуг над суммой произведенных клиентом платежей) или невнесении клиентом предоплаты оператор вправе по своему выбору либо продолжить оказание услуг, либо приостановить оказание услуг. Возобновление оказания услуг в случае их приостановления производится при условии уплаты клиентом задолженности перед оператором или внесения предоплаты. Клиент, оплачивающий услуги связи компании по предоплате, обязан самостоятельно отслеживать изменение баланса лицевого счета и без получения счета пополнять баланс суммами денежных средств, достаточными для оплаты услуг и иных списаний, связанных с обслуживанием клиента в компании, во избежание полного израсходования предоплаты на балансе, приостановления услуг или отключения от сети связи компании.

Клиент, оплачивающий услуги компании по факту их оказания, обязан оплатить счет до 15 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг.

С момента недостаточности средств на балансе лицевого счета клиента для оказания услуг в соответствии с условиями тарифного плана оператор вправе по своему усмотрению продолжить предоставление услуг на сниженной скорости (до 64 кб/с), либо в ограниченном объеме до базового уровня (в зависимости от характера услуги). За время такого снижения скорости (ограничения объема) или приостановления оператором оказания услуг по указанным в настоящем пункте основаниям, клиент уплачивает оператору плату за оказание услуг, как если бы такого приостановления (снижения скорости/ограничения объема) не было. Данное условие не распространяется на случаи действия условий п. 4.4. указанного Порядка. Скорость (объем) предоставления услуги возобновляется при погашении задолженности и пополнении средств на лицевом счете клиента до уровня стоимости выбранной услуги.

4.6. В случае невнесения клиентом предоплаты в течение 30 календарных дней с момента достижения баланса лицевого счета отрицательного значения или недостаточности средств для оплаты выбранной услуги на новый отчетный период, в том числе, помимо прочего, в случае непогашения задолженности в течение указанного срока, оператор вправе отказаться от исполнения договора на оказание услуг и (или) расторгнуть его в одностороннем порядке. Отказом оператора признается либо уведомление, направленное оператором клиенту, либо соответствующие действия оператора, очевидно свидетельствующие об отказе от договора (к примеру, раскроссировка линии клиента).

Возобновление оказания услуг в указанном случае производится путем заключения нового договора на оказание услуг при условии погашения задолженности, образовавшейся по предыдущему договору.

Оплата, внесенная клиентом на лицевой счет, в первую очередь направляется на погашение образовавшейся задолженности, во вторую – на оплату выбранных услуг. Продолжительность действия внесенной оплаты стоимости услуги включает в себя период с момента возникновения задолженности, когда клиент должен был пополнить лицевой счет на условиях п. 4.2. настоящего Порядка для образования уровня положительного баланса не менее стоимости заказанной услуги.

4.7. Оператор имеет право 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.

5. Ответственность сторон

5.1. Оператор и клиент не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в случаях, предусмотренных настоящим Порядком, заключенными между ними договорами и законодательством Республики Беларусь.

5.2. В случае сокрытия клиентом информации об имеющихся у него интернет-ресурсах, непредставления сведений о появлении у клиента иных интернет-ресурсов, не сообщений сведений о любом изменении регистрационной информации имеющихся интернет-ресурсов, а равно наличии любого из признаков нарушения клиентом положений пп. 3.2.4. и п. 7.3. настоящего Порядка, оператор не несет ответственность за невыполнение условий по государственной регистрации интернет-ресурсов клиента. Ответственность за указанные нарушения и за наступившие последствия, а также связанные с этим расходы, полностью возлагаются на клиента.

5.3. 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 и их аналогов, содействием незаконной миграции и торговле людьми, распространением порнографических материалов, пропагандой насилия, жестокости и других деяний, запрещенных законодательством Республики Беларусь, указанные нарушения, а также ответственность за наступившие последствия и связанные с этим расходы, полностью возлагаются на клиента.

5.4. За несоответствие качества оказываемых клиенту 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 клиента обязан в течение семи дней решить вопрос о продлении тарифного плана, используемого клиентом, на период, длительностью не менее периода времени, в течение которого несоответствие качества имело место, или о выполнении иного заявленного требования, предусмотренного нормами действующего законодательства.

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

5.6. Приведенные в описаниях тарифных планов показатели скорости обеспечиваются в условиях прямого соединения (включения интернет-кабеля напрямую в ноутбук или персональный компьютер клиента). Оператор не гарантирует сохранение указанного в условиях тарифного плана показателя скорости доступа, если подключение к сети осуществляется через дополнительное оборудование.

5.7. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Порядком, стороны несут ответственность за неисполнение, ненадлежащие исполнение своих обязанностей в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6. Обязательства в отношении конфиденциальности

6.1. Предоставляемая оператором и клиентом 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.

6.2. Обязанности сторон по сохранению конфиденциальности не ограничены сроком действия договора и действуют после его прекращения, расторжения без ограничения срока.

7. Форс-мажор

7.1. Ни одна из сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), а именно: наводнение, пожар, землетрясение, другие стихийные бедствия, акты органов государственной власти и управления, а также война или военные действия, возникшие после заключения договора и возникновение, которого стороны не могли предвидеть.

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

7.3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана незамедлительно (не позднее 3 рабочих дней) проинформировать другую сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

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

8. Заключительные положения.

8.1. Извещения и уведомления в связи с оказанием услуг оператор производит путем направления соответствующего сообщения в электронном виде по имеющемуся у него адресу электронной почты клиента, путем размещения соответствующей информации на сайте оператора или иным приемлемым для себя способом.

Клиент обязан подтвердить или опровергнуть официальным письмом сведения, указанные в направленном ему сообщении в течение пяти календарных дней с момента отправки данного сообщения оператором. При отсутствии возражений в течение указанного срока, сведения, указанные в сообщении, считаются принятыми клиентом. Наличие отправленного сообщения в базе данных оператора считается достаточным доказательством для подтверждения факта получения сообщения клиентом. Клиент согласен также на получение от оператора сообщений с информацией, сопутствующей обслуживанию клиента, а также информации рекламного характера, содержащей, в том числе, уведомления клиентов об изменениях в услугах, вводе дополнительных услуг, сведения о проведении акций, розыгрышей и прочих событиях, связанных с оказанием услуг.

Клиент вправе направить оператору письменное заявление о прекращении направления ему сообщений рекламного характера с конкретизацией метода их доставки, который следует прекратить. Клиент осведомлен, что отказ от получения сообщений рекламного характера, связанных с оказанием услуг оператора, повлечет, в том числе, отказ от сообщений о проведении рекламной игры и рекламных акций, проводимых оператором для своих клиентов.

8.2. Клиент обязан уведомить оператора об изменении своего места нахождения и адреса электронной почты за 10 дней до такого изменения в письменной форме. В случае невыполнения указанного условия извещения и уведомления считаются надлежаще переданными по имеющимся адресам.

8.3. Клиент обязан незамедлительно уведомить оператора о наличии и/или возникновении, прекращении у него прав на интернет-ресурсы, об изменении регистрационной информации относительно уже существующих интернет-ресурсов в письменной форме для возможности их регистрации в соответствии с действующим законодательством. В случае невыполнения клиентом указанного условия ответственность определяется в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка, а в неурегулированной части - в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь.

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

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

8.6. Клиент согласен на передачу его персональных данных третьему лицу в случае передачи такому лицу оператором прав и/или обязанностей по договору на оказание услуг. Для передачи оператором персональных данных клиента третьему лицу в случаях, установленных настоящим Порядком и договором на оказание услуг, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

8.7. При заключении, изменении, исполнении договора на оказание услуг допускается использование оператором факсимильного воспроизведения подписи и печати с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи уполномоченных лиц и печати оператора.

8.8. Стороны пришли к соглашению, что оператор формирует базы данных об клиентах и оказываемых им услугах электросвязи в соответствии с нормами законодательства в целях предоставления информации, связанной с оказанием услуг электросвязи, а также сведений об клиентах.

8.9. Настоящий Порядок утверждается оператором самостоятельно, являются неотъемлемой частью публичного договора и может быть принят клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом

8.10. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке изменить настоящий Порядок. В случае изменения настоящего Порядка оператор не позднее чем за 10 дней до момента введения нового Порядка (изменения Порядка) размещает их на сайте оператора. Дополнительно оператор может опубликовать новый Порядок или изменение Порядка в печати. В случае несогласия клиента с измененным Порядком оператор вправе расторгнуть договор. Оплата и потребление клиентом услуг означает его согласие с настоящим Порядком или изменением Порядка соответственно.

8.11. В случае если одно или более условий Порядка потеряют юридическую силу, или станут незаконными, или будут исключены из договора, это не должно повлиять на действительность остальных условий договора и Порядка, которые сохранят юридическую силу и будут обязательны для исполнения.