

## **Публичный договор об оказании услуг электросвязи – он является соглашением между абонентом и компанией СООО «КОСМОС ТВ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий договор об оказании услуг электросвязи регулирует отношения между абонентом и оператором по оказанию оператором услуг электросвязи.

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

**Оператор** – Совместное общество с ограниченной ответственностью «КОСМОС ТВ», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/830 выданной Министерством связи и информатизации Республики Беларусь на основании решения от 30 апреля 2004 г. № 31, зарегистрировано в реестре лицензий Министерства связи и информатизации за № 830.

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

**Договор об оказании услуг электросвязи (далее – договор)** – публичный договор, который состоит из настоящего договора, соглашения о присоединении и соответствующего порядка оказания услуги и должен быть принят абонентом путем присоединения к нему в целом.

**Соглашение о присоединении** – установленная оператором регистрационная форма, содержащая сведения об абоненте и информацию о заказанных абонентом услугах электросвязи на момент заключения или изменения/дополнения договора, в т.ч. перечне подключаемых услуг, выбранном тарифном плане, в случае необходимости лица наделенных правом подписи на прием определенного рода работ. Подписание абонентом соглашения о присоединении выражает безусловное согласие абонента с условиями договора и порядком оказания соответствующей услуги и присоединение к ним в целом.

**Заявление** – письменное заявление произвольной формы, а в случаях, определяемых порядком оказания соответствующей услуги, – установленного оператором образца, оформленное абонентом по месту нахождения оператора, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо направленное оператору иным способом, позволяющим однозначно идентифицировать, что заявление исходит от абонента и подписано лично абонентом – физическим лицом либо уполномоченным лицом абонента.

**Услуги электросвязи** – услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения и/или эфирно-кабельного телевидения (MMDS) и/или эфирного телевидения, услуги передачи данных и телематических служб, (основные услуги), а также иные услуги (дополнительные услуги), которые оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и условиями выданного оператору специального разрешения (лицензии) Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

**Порядок оказания услуг** – правила и/или порядок оказания/предоставления услуг электросвязи, справочно-информационные материалы, опубликованы на официальном сайте оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by).

**Биллинговая система** - автоматизированная информационная система оператора, используемая им для учета операций по оказанию услуги абоненту.

**Обязательные платежи** – для целей настоящего договора периодические (ежедневные или ежемесячные) платежи, предусмотренные настоящим договором и/или порядком оказания соответствующей услуги, за оказываемые оператором услуги электросвязи.

**К обязательным платежам относятся:** абонентская плата за пользование услугами, плата за техническое обслуживание, плата за подключение к услугам, плата за сервисное обслуживание, плата за дополнительные услуги и прочие платежи, подлежащие оплате абонентом в случаях, порядке и с периодичностью, установленной настоящим договором и/или порядком оказания соответствующей услуги.

**Сеть оператора** – система кабельного телевидения и/или эфирно-кабельного телевидения (MMDS) и/или эфирного телевидения и/или передачи данных построенная оператором.

**Наряд-заказ** – документ установленной формы, в котором определяется состав оборудования для подключения услуг абоненту и перечень монтажных работ, подписанный обеими сторонами, и являющимся неотъемлемой частью настоящего договора.

1.3. Настоящий договор, тарифы оператора, а также правила оказания соответствующей услуги в соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь являются публичной офертой и могут быть приняты абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Публикация (размещение) текста настоящего договора, тарифов оператора, а также правил (порядка) оказания соответствующей услуги на официальном сайте оператора по адресу [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by) является публичным предложением (офертой) оператора, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий договор (п.2 ст.407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

1.4. Договор заключается путем подписания абонентом соглашения о присоединении. Подписание соглашения о присоединении является фактом принятия (акцепта) условий договора (п.1 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

1.5. Настоящий договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (п.2, п.3 ст.404 и п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

1.6. Действующий порядок оказания услуг по соответствующему тарифному плану оператора, тарифы оператора, наряд-заказ на подключение услуг, а также подписанное абонентом соглашение о присоединении являются неотъемлемой частью настоящего договора при оказании услуг электросвязи.

1.7. Присвоение номера заключенному договору производится в соответствии с форматом нумерации, принятым у оператора и позволяющим идентифицировать договор, заключенный с определенным абонентом. Номер, присвоенный оператором договору, указывается в соглашении о присоединении.

## **2. Права и обязанности сторон**

### **2.1. Оператор обязуется:**

2.1.1. выполнить работы по подключению к сети оператора и оказать услуги по монтажу оборудования, предназначенного для передачи данных и просмотра телевизионных каналов через сеть оператора;

2.1.2. осуществлять дальнейшее обслуживание сети и оказывать услуги электросвязи;

2.1.3. при заключении настоящего договора на период его действия предоставить абоненту индивидуальные сетевые реквизиты, используя которые абонент сможет потреблять услуги;

2.1.4. предоставить абоненту при заключении настоящего договора необходимую и достоверную информацию об услугах;

2.1.5. оказывать абоненту услуги электросвязи в соответствии с выбранным абонентом объемом услуг при наличии положительного баланса денежных средств на лицевом счете абонента в размере, определяемом настоящим договором и порядком оказания соответствующей услуги;

2.1.6. предварительно, не позднее, чем за сутки, уведомлять абонента любым доступным способом (по телефону, электронной почте, через сайт оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by) и т.п.) о приостановлении оказания услуги в связи с проведением на сети оператора плановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также по причине технического обслуживания или модификации оборудования;

2.1.7. своевременно регистрировать заявки, поступающие от абонента, выяснять причину повреждения и принимать необходимые меры для устранения повреждений, неисправностей, перерывов или ухудшения качества предоставляемой услуги;

2.1.8. консультировать абонента по его просьбе о порядке оказания услуг электросвязи оператора;

2.1.9. номер сервисно-информационной службы компании – 134 или (+375 17) 289-29-29, факс (+375 17) 210-13-79;

2.1.10. отключить услуги электросвязи от сети оператора при поступлении заявления об этом от абонента в порядке, установленном настоящим договором и правилами предоставления услуг;

2.1.11. информировать абонента через официальный сайт оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by) об изменении стоимости либо введении платы за услуги;

2.1.12. информировать абонента через официальный сайт оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by) об изменениях договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием абонента;

2.1.13. предоставлять услуги электросвязи на условиях, предусмотренных договором, правилами оказания соответствующих услуг, тарифными планами оператора;

2.1.14. в течение 48 часов устранять повреждения на сети электросвязи при оказании услуги по трансляции телевизионных программ.

## **2.2. Оператор имеет право:**

2.2.1. требовать от абонента исполнения обязанностей в соответствии с договором;

2.2.2. приостановить действие договора, отключив услуги электросвязи от сети оператора, а также расторгнуть договор по инициативе оператора в случаях и в порядке, предусмотренных настоящим договором, правилами предоставления услуг;

2.2.3. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию абонента оператором, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих оператору, а также посредством электронных сообщений,

адресованных на электронный почтовый ящик абонента, SMS, MMS и других сообщений;

2.2.4. автоматически открывать доступ к услугам электросвязи, не включенным в действующий набор услуг абонента, при условии, что это не повлечет увеличение общей стоимости действующего набора услуг абонента, предварительно разместив уведомление об этом на официальном сайте оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by);

2.2.5. осуществлять видеозапись, аудиозапись соединений абонента со специалистами компании, службой технической поддержки, ограничивать в одностороннем порядке доступ абонента к специалистам компании, службе технической поддержки в случаях его неоднократного обращения к специалистам службы по вопросам, не относящимся к деятельности оператора и/или при нарушении абонентом этических норм и правил общения;

2.2.6. оператор вправе временно приостановить оказание услуг электросвязи при аварийных технических повреждениях оборудования оператора, иных случаях предусмотренных настоящим договором, правилами предоставления услуг, своевременно проинформировав абонентов на официальном сайте оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by);

2.2.7. в случае образования задолженности абонента за оказанные услуги оператор вправе приостановить оказание услуг до погашения образовавшейся задолженности, если абонент в установленные настоящим договором и порядком оказания соответствующей услуги сроки не произведет оплату услуг, либо произведет такую оплату в размере меньшем, чем задолженность;

2.2.8. возобновление оказания услуг происходит после погашения задолженности, при наличии положительного баланса денежных средств на лицевом счете абонента в порядке, установленном правилами оказания услуг.

### **2.3. Абонент обязан:**

2.3.1. обеспечить беспрепятственный доступ техническому персоналу оператора на территорию (в помещение), где проводятся работы по монтажу (демонтажу), подключению (отключению) оборудования и обслуживанию сети оператора;

2.3.2. принимать все разумные меры для обеспечения сохранности и нормального функционирования оборудования, полученного во временное пользование;

2.3.3. не производить никаких действий с кабелем и оборудованием, расположенным в местах общего пользования (стояках, трубах, коробах, крыше и т.д.) без письменного согласования с оператором;

2.3.4. не предпринимать самостоятельно никаких действий по изменению конфигурации оборудования или места его первоначальной установки. Все работы по переносу оборудования производятся техническим персоналом оператора. При этом абонент оплачивает все расходы, связанные с переносом оборудования;

2.3.5. при расторжении настоящего договора вернуть переданное во временное пользование оборудование в рабочем состоянии и без признаков внешних повреждений в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня расторжения договора. Возврат оборудования производится одним из следующих способов:

- посредством выезда представителей оператора по адресу установки. Для этого абонент обязан предоставить оператору письменное уведомление (заявление) с

указанием конкретных сроков демонтажа и отключения оборудования с учетом режима работы служб оператора. При этом личное присутствие абонента (уполномоченного лица) и допуск к оборудованию представителей оператора обязательны;

- самостоятельно в офисе оператора;

2.3.6. при не возврате переданного во временное пользование оборудования абонент обязуется возместить его стоимость в размере, определенном оператором;

2.3.7. своевременно письменно информировать оператора (в месячный срок), об изменениях фамилии, имени, отчества, адреса регистрации, паспортных данных, контактных телефонов и других данных, необходимых для исполнения договора;

2.3.8. самостоятельно отслеживать состояние своего баланса (лицевого счета) и своевременно оплачивать услуги электросвязи оператора в соответствии с действующими договором, тарифами и способом оплаты;

2.3.9. не тиражировать, не размножать и не ретранслировать в каких-либо формах программы, передаваемые через сеть оператора;

2.3.10. пользоваться услугами исключительно легальным способом, самостоятельно, не передавать право пользования услугами, оказываемыми в соответствии с договором, третьим лицам без письменного согласия оператора.

В случае неправомерной передачи прав пользования услугами третьим лицам, включая членов своей семьи, ответственность перед оператором за полную и своевременную оплату услуг несет абонент;

2.3.11. использовать для потребления предоставляемой оператором услуги оборудование, отвечающее техническим требованиям оператора и имеющее сертификат соответствия;

2.3.12. эксплуатировать оборудование передачи данных, установленное и настроенное оператором, в соответствии с правилами технической эксплуатации такого оборудования;

2.3.13. не производить технического обслуживания, ремонта или иного воздействия на оборудование или устройства оператора, задействованные для предоставления услуг;

2.3.14. оперативно сообщать в службу технической поддержки пользователей оператора обо всех сбоях или неисправностях, возникающих в процессе использования оборудования, в случаях перерывов или ухудшения качества потребляемой услуги (используя телефон, факс, электронную почту);

2.3.15. своевременно сообщить оператору о желании отказаться от услуги и расторгнуть договор;

2.3.16. не осуществлять несанкционированный доступ к информационным системам сети электросвязи или вычислительной технике оператора электросвязи или других пользователей;

2.3.17. не допускать использования сети электросвязи для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства.

## **2.4. Абонент имеет право:**

2.4.1. менять по своему усмотрению набор услуг электросвязи, оказываемых оператором, согласно тарифам, утвержденным оператором, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания соответствующих услуг. Изменения



производятся по заявлению абонента, либо в личном кабинете абонента на сайте оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by);

Изменения в перечне выбранных услуг электросвязи вступают в силу с момента их регистрации оператором в биллинговой системе оператора, если иное не оговорено действующим тарифным планом абонента и правилами оказания услуги, которую абонент подключает/изменяет/отключает, либо отдельным соглашением между абонентом и оператором;

2.4.2. пользоваться услугами электросвязи в соответствии с техническими возможностями оператора;

2.4.3. обращаться к оператору для получения информации, касающейся исполнения договора;

2.4.4. возлагать на третье лицо обязанности по приему работ и услуг по монтажу (демонтажу), ремонту, замене оборудования, подключению (отключению) и ремонту сети оператора. Подобная передача должна быть отражена абонентом в регистрационной форме и оформлена письменной доверенностью.

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

3.1. Услуги электросвязи предоставляются абоненту на основе предварительной оплаты. Порядок расчетов за услуги электросвязи устанавливается оператором и прописывается в порядке оказания соответствующей услуги.

3.2. Оборудование, необходимое для оказания услуг, приобретается абонентом самостоятельно либо, при наличии такого оборудования на складе оператора, может быть предоставлено оператором абоненту согласно условиям, определенным настоящим договором, порядком оказания соответствующей услуги, договором купли-продажи оборудования.

3.3. Предварительные сроки монтажа оборудования и подключению услуг электросвязи к сети согласовываются абонентом и представителем оператора при подписании регистрационной формы. О точной дате монтажа представитель оператора сообщает абоненту не позднее одного рабочего дня, предшествующей этой дате.

3.4. Началом предоставления услуги является дата, фактически отраженная программно-аппаратными средствами оператора, осуществляющими измерение и учет потребленных абонентом услуг, в том числе на основании данных биллинговой системы, если иное не установлено настоящим договором или порядком оказания соответствующей услуги.

3.5. Факт выполнения работ и услуг по монтажу оборудования, подключению к сети оператора оформляется нарядом-заказом, подписываемым обеими сторонами после выполнения работ, и являющимся неотъемлемой частью настоящего договора. Абонент обязуется принять работы и услуги, указанные в наряд-заказе и оплатить их в порядке и сроки, установленные настоящим договором и правилами.

3.6. Минимальный период списания абонентской платы за услуги, оказываемые оператором, составляет 1 (Одни) календарные сутки, если иное не установлено порядком оказания соответствующей услуги.

3.7. Списание денежных средств за услуги, приобретенное у оператора оборудование, а также иные списания, связанные с обслуживанием абонента, производится оператором до момента расторжения настоящего договора и подлежат

уплате абонентом независимо от наличия у абонента возможности потреблять услуги вследствие несвоевременного внесения указанных платежей.

3.8. Часть домового распределительной сети до жилого (служебного) помещения, как правило, до входной двери, является собственностью оператора и передается абоненту во временное пользование.

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

4.1. Стоимость оказываемых услуг электросвязи определяется согласно тарифам оператора, действующим на день предоставления услуг.

4.2. Оплата работ по монтажу и подключению услуг к сети оператора, а также оплата за подключенную услугу в соответствии с тарифным планом производится абонентом предварительно (до подключения к сети оператора).

4.3. Абонент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребленные услуги электросвязи, а также иных списаний, связанных с обслуживанием абонента.

4.4. Подтверждением факта и объема оказания оператором услуг абоненту и основанием для определения их стоимости являются показания аппаратно-программных средств оператора, осуществляющих измерение и учет оказанных услуг, в том числе данные биллинговой системы оператора.

4.5. списание денежных средств с лицевого счета абонента за услуги, предоставляемые абоненту, производится в соответствии с порядком и условиями действия тарифного плана.

4.6. Абонент перечисляет денежные средства на лицевой счет оператора в авансовом порядке и самостоятельно отслеживает наличие положительного остатка денежных средств для оплаты оказанной услуги.

4.7. Оплата за устранение сбоев и неисправностей в работе оборудования, возникшее по вине абонента, производится в течение пяти банковских дней со дня подписания сторонами наряд-заказа, который оформляется при выполнении данных работ и подтверждает факт их выполнения.

4.8. Абонент может оплатить услуги электросвязи в кассах банков, отделениях связи РУП «Белпочта», в кассе офиса компании СООО «КОСМОС ТВ», расположенной по адресу: город Минск, улица Красная, 6, через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания, а также иными способами, предусмотренными оператором и указанными на сайте оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by).

4.9. Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на лицевой счет абонента/расчетный счет оператора. Абонент осведомлен о том, что в силу технических особенностей процедуры взаимодействия между оператором и организациями, осуществляющими прием платежей за услуги, оператор не может однозначно гарантировать поступление денежных средств на лицевой счет абонента ранее 24 часов с момента осуществления абонентом оплаты услуг. Абонент согласен не предъявлять оператору претензий по поводу возможности потреблять услуги в случае, если в течение периода времени, указанного в настоящем пункте, после оплаты услуг денежные средства не поступят на лицевой счет абонента.

4.10. Абонент производит оплату за услуги электросвязи с указанием номера лицевого счета и, в случае необходимости, своей фамилии, имени, отчества и несет

ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Платательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на лицевой счет. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации об абоненте и/или проведенном платеже, оператор не несет ответственность за несоответствующее и/или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг электросвязи.

4.11. Абонент не вправе расходовать денежные средства, ошибочно зачисленные на его лицевой счет. Оператор вправе в таком случае списать с лицевого счета ошибочно зачисленную сумму денежных средств, не уведомляя об этом абонента.

4.12. Размер тарифов определяется оператором самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Беларусь и внутренними процедурами, действующими на предприятии.

Абонент может ознакомиться с информацией о тарифах на текущий месяц в офисе оператора, на сайте оператора: [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by), либо по телефону сервисно-информационной службы.

Изменение условий и стоимости тарифов может производиться не чаще, чем один раз в месяц, о чем оператор информирует абонентов (об изменении стоимости услуг электросвязи) через официальный сайт оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by) не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу.

4.13. Проценты за пользование денежными средствами на остаток денег на лицевом счете абоненту не начисляются и не выплачиваются.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь. При этом оператор не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную абоненту ненадлежащим исполнением договора.

5.2. За просрочку оплаты услуг электросвязи, в результате чего у абонента возникает задолженность перед оператором, абонент оплачивает оператору пеню в размере 0,3% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

5.3. 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 оператора предоставлять услуги электросвязи, а также стихийные бедствия, катастрофы, военные действия и прочее).

5.4. Абонент несет ответственность за сохранность персональных сетевых реквизитов (имени пользователя и пароля) при их наличии.

5.5. Оператор не несет ответственности и вправе не производить перерасчет стоимости потребленных услуг за трафик, принятый/переданный абонентом в результате воздействия вредоносных вирусных программ («червей», «троянов» и т.п.) на программное обеспечение, установленное на компьютере (компьютерах) абонента, задействованном (задействованных) для получения услуги, а также за трафик,



принятый/переданный абонентом в результате потребления онлайн-контента (потокowego видео, Интернет-радио и телевидения, онлайн-игр и т.п. сервисов).

5.6. Если иное не определено порядком оказания соответствующей услуги, скорость передачи данных, заявленная в рамках тарифного плана, является максимальной. Оператор, в силу технических особенностей технологии, на основе которой предоставляется услуга, не гарантирует максимальной скорости передачи данных на организуемом канале в течение всего периода предоставления услуги абоненту. Абонент согласен не предъявлять оператору каких-либо претензий, связанных с недостижением максимальной скорости при оказании услуги.

5.7. Абонент осведомлен, что в силу обстоятельств, не зависящих от оператора (прекращение или ограничение передачи данных по сетям электросвязи, которые не принадлежат оператору, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием абонента и оборудованием оператора и т.п.), качество предоставляемых услуг может ухудшаться или услуги не будут предоставляться до момента устранения данных обстоятельств. В этом случае оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуг.

5.8. Оператор не несет ответственности перед абонентом или третьими лицами за действия третьих лиц, привлеченных абонентом для оказания ему каких-либо услуг, которые могут повлиять на качество услуг, оказываемых оператором, а также за убытки, причиненные этими лицами.

5.9. Оператор не несет ответственности за временные перерывы в предоставлении услуг (до 48 часов), возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования.

5.10. За несоответствие качества оказываемых услуг передачи данных требованиям, содержащимся в технических нормативных правовых актах и настоящем договоре, оператор несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5.11. Дополнительные условия наступления либо освобождения от ответственности сторон могут быть установлены порядком оказания соответствующих услуг.

## **6. Дополнительные условия**

6.1. Споры по договору разрешаются в ходе взаимных переговоров.

6.2. В случае недостижения сторонами взаимного согласия, сторона обязана предъявить письменную претензию другой стороне, которая должна быть рассмотрена в течение 30 (тридцати) календарных дней.

6.3. При получении отрицательного ответа либо неполучении ответа, сторона имеет право обратиться в компетентный суд Республики Беларусь.

6.4. При расторжении договора все разовые платежи за услуги электросвязи (установочная плата, плата за смену тарифного плана и т.п.) не возвращаются вне зависимости от времени и объема потребления услуг.

6.5. Действия абонента, совершенные с использованием персональных сетевых реквизитов (имени пользователя и пароля), приравниваются к действиям, совершенным абонентом лично.

6.6. Условия предоставления услуг электросвязи изложены в настоящем договоре и в правилах оказания соответствующих услуг, которые размещаются на

официальном сайте оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by), а также по месту нахождения оператора либо в его офисах.

6.7. Оператор уведомляет абонента о вносимых изменениях в договор путем размещения соответствующей информации на официальном сайте оператора [www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by), содержащего текст изменений, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений. Изменение условий договора производится путем совершения абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии абонента, совершающего действия, с изменениями условий договора.

6.8. Стороны договорились считать конфиденциальной информацию о сетевых реквизитах абонента, а также сведения, тайна которых охраняется действующим законодательством. Каждая из сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по договору и предпринимает все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование такой информации.

6.9. Оператор вправе привлекать третьих лиц и передавать персональные данные абонента третьим лицам при необходимости возврата задолженности абонентом.

6.10. В случае смерти абонента, к его наследникам (правопреемникам) переходят обязанности абонента по оплате услуг и возврату оборудования, находящегося в собственности оператора.

6.11. Во всем ином, не урегулированном настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

## **7. Срок действия договора и порядок его расторжения**

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания соглашения о присоединении и заключается на неопределенный срок, за исключением случаев, указанных в п. 7.2 настоящего договора.

7.2. Если абонентом по договору является иностранный гражданин, договор вступает в силу с момента подписания соглашения о присоединении и считается заключенным на срок законного пребывания абонента (иностранного гражданина) на территории Республики Беларусь. В случае продления срока законного пребывания абонента на территории Республики Беларусь договор может быть продлен по соглашению сторон.

7.3. Абонент вправе в любое время отказаться от услуг электросвязи и расторгнуть договор в одностороннем порядке, направив оператору соответствующее заявление за 15 дней до даты расторжения договора, при условии отсутствия/погашения задолженности перед оператором с учетом штрафных санкций, если они предусмотрены договором или порядком оказания соответствующей услуги.

Возврат остатка денежных средств на лицевом счете абонента производится оператором в течение 15 дней со дня отключения услуг от сети оператора.

7.4. Оператор вправе отказаться от исполнения настоящего договора в одностороннем порядке, расторгнув его в следующих случаях:

- в случае передачи абонентом права пользования услугой третьему лицу;
- если абонент совершает, либо вовлечён в действия, которые оператор, исключительно со своей точки зрения, считает нарушающими договор и/или действующее законодательство;

- в иных случаях, определенных действующим законодательством, настоящим договором и порядком оказания соответствующих услуг электросвязи.

В случае расторжения договора по указанным основаниям повторное подключение абонента производится в общем порядке с заключением нового договора.

7.5. Если у абонента в течение 30 (Тридцати) дней подряд и более отсутствует положительный баланс лицевого счета, это свидетельствует об одностороннем отказе абонента от исполнения настоящего договора. Оператор вправе в таком случае произвести работы по отключению соответствующей услуги, не уведомляя об этом абонента, и потребовать уплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящим договором и порядком оказания соответствующих услуг, а также потребовать полного возмещения понесенных в этой связи оператором убытков.

Если абонент до проведения оператором работ по отключению соответствующих услуг, погасит образовавшуюся задолженность, договор считается возобновленным на прежних условиях. Течение срока действия договора в таком случае не прерывается.

## **8. Прочие условия**

8.1. В случае если оператором будет установлено отсутствие технической возможности оказания услуг абоненту, договор считается незаключенным.

8.2. Порядком оказания соответствующих услуг могут устанавливаться дополнительные по сравнению с настоящим договором права, обязанности, ответственность оператора и абонента, а также иные правила, условия и ограничения при оказании услуг.

8.3. Стороны признают юридическую силу настоящего договора (иных документов), в том числе при наличии в договоре (иных документах) факсимиле (оттиска подписи) уполномоченного лица оператора и оригинальной печати оператора.

8.4. В случае заключения договора в период действия акций обязательным условием является внесение в соглашение о присоединении соответствующих сведений. Подписание абонентом соглашения о присоединении, подтверждает факт его ознакомления с условиями подключения, акции. В случае расторжения договора в период обязательного пользования услугой в соответствии с соглашением о присоединении, абонент обязан возместить оператору сумму предоставленных скидок.

## **9. Качество оказания услуг**

9.1. 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).

9.2. Время задержки передачи IP-пакетов: не более 400 м/с.

9.3. Коэффициент потери IP-пакетов: не более 3%.

9.4. Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет: не менее 98%.

9.5. Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений: не менее 90%.

9.6. Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением: не более 5%.

9.7. Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных: не менее 90%.

9.8. Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов: не менее 90%.

9.9. Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов: не менее 90%.

9.10. 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%.

9.11. Коэффициент восстановления электросвязи: не менее 95%.

9.12. Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 сек.): 90%.