

УТВЕРЖДЕНО

Приказ генерального директора

СООО «КОСМОС ТВ»

26.05.2026 № 01-02/40

Договор об оказании услуг электросвязи

Редакция действует с 07.06.2026

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:

Абонент - физическое лицо, с которым заключен настоящий договор об оказании услуг электросвязи.

Абонентская плата - плата, при которой размер платы абонента за расчетный период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг электросвязи.

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

Договор об оказании услуг электросвязи (далее - договор) - публичный договор, который состоит из настоящего договора, соглашения о присоединении (регистрационной формы) и должен быть принят абонентом путем присоединения к нему в целом.

Заявление - письменное заявление, оформленное абонентом либо его представителем в сервисном центре оператора при предъявлении документа, удостоверяющего личность, если иное не предусмотрено настоящим договором.

Лицевой счет - счет в расчетной системе (биллинговой системе) оператора, предназначенный для учета оказываемых абоненту услуг электросвязи, учета поступления и расходования денежных средств за услуги электросвязи и платежи за оборудование, приобретенное абонентом у оператора (в случае его приобретения). Лицевой счет присваивается абоненту при заключении договора и соответствует номеру договора, указанному в соглашении о присоединении.

Личный кабинет - информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и управления услугами электросвязи. Личный кабинет доступен на официальном сайте оператора, а также в мобильном приложении оператора (на дату заключения договора - «Мой КОСМОС Телеком»).

Наряд-заказ - документ установленной оператором формы, подписываемый обеими сторонами, и являющийся неотъемлемой частью договора, в котором указываются выполненные оператором работы (услуги), наименование и количество передаваемого оборудования, а также иная информация.

Оконечное абонентское устройство (терминал)/оборудование - техническое устройство (модем, маршрутизатор, коммутатор, оптический сетевой терминал и другое устройство), предназначенное для подключения к сети оператора в целях обеспечения доступа к услугам электросвязи.

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, выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь на основании решения от 30 апреля 2004 г. № 31. Место нахождения оператора: 220100, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Сурганова, 57Б, 5 этаж, нежилое помещение (офис).

Официальный сайт оператора - официальный сайт оператора www.cosmos-telecom.by в сети Интернет.

Персональное устройство - техническое устройство (персональный компьютер, ноутбук, мобильное устройство, телевизионный приемник, в том числе с интерактивными функциями (Smart TV) и другое устройство), предназначенное для подключения к оконечному абонентскому устройству (терминалу).

Персональные реквизиты - уникальные логин и пароль абонента, выделяемые оператором абоненту для доступа к услугам электросвязи и (или) для входа в личный кабинет.

Правила оказания услуг электросвязи - правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 № 1055 «Об утверждении Правил оказания услуг электросвязи».

Правила оператора - правила оказания услуг электросвязи СООО «КОСМОС ТВ», представляющие собой единый документ, содержащие порядок и условия оказания, изменения услуг электросвязи, а также содержащие иную информацию, размещенные на официальном сайте оператора.

Приложение COSMOS TV - программное обеспечение для мобильных устройств с операционными системами iOS (версия 11.0 и выше) и Android (версия 9.0 и выше), телевизоров, поддерживающих функцию Smart TV (Android TV, Samsung Tizen, LG Netcast/WebOS), рекомендованной оператором телевизионной приставки (Set Top Box), с помощью которого осуществляется доступ абонента к услуге IP-телевидения, которое устанавливается абонентом самостоятельно.

Сервис мгновенного обмена сообщениями (мессенджер) - сервис, основанный на информационно-коммуникационных технологиях, функционирующий в том числе с использованием программных средств, устанавливаемых на оборудование абонентов (персональные устройства), позволяющий обеспечивать обмен сообщениями, изображениями, файлами и иной информацией между оборудованием (персональными устройствами) в режиме реального времени (например, такой как Viber, Telegram и др.).

Сервисный центр - сервисный центр оператора, расположенный по адресу г. Минск, ул. Красная, 6.

Сеть оператора - сеть электросвязи, предназначенная для оказания услуг электросвязи оператором.

Соглашение о присоединении - установленная оператором регистрационная форма, содержащая сведения об абоненте, услугах электросвязи, тарифном плане, адресе установки оконечного абонентского устройства (терминала), дате и месте заключения договора и иные обязательные для сторон условия на момент подписания соглашения о присоединении. Подписанием соглашения о присоединении абонент выражает безусловное согласие с условиями договора и правилами оператора и присоединяется к ним в целом.

Услуги электросвязи - услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (аналоговый или цифровой формат) и (или) услуги IP-телевидения, и (или) услуги эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ), и (или) услуги передачи данных, а также иные (дополнительные) услуги

(работы), в том числе связанные с подключением к сети оператора, которые оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, условиями выданного оператору специального разрешения (лицензии) Министерством связи и информатизации Республики Беларусь. Перечень услуг электросвязи на момент заключения договора указываются в соглашении о присоединении.

1.3. Справочно-информационная служба, а также служба технической поддержки оператора доступна по телефонам 134 (короткий номер МГТС), +375172892929 (городской номер МГТС). Звонок с телефона тарифицируется по тарифам оператора электросвязи. Стоимость звонка с мобильного телефона устанавливается сотовым оператором. Режим работы справочно-информационной службы, а также службы технической поддержки оператора указан на официальном сайте оператора.

1.4. 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.

1.5. Характеристики (описание) выбранного абонентом тарифного плана указаны на официальном сайте оператора. Сведения о количестве телевизионных программ (включая обязательный общедоступный пакет телепрограмм), доводимых до абонента, размещены на официальном сайте оператора.

1.6. В зависимости от используемой для оказания услуг электросвязи технологии в Приложении 1 к настоящему договору указаны параметры (показатели) качества услуг электросвязи, работы сети электросвязи и обслуживания абонентов (далее - показатели качества).

1.7. При внесении оператором изменений в договор и (или) тарифы оператор уведомляет абонента путем размещения соответствующей информации на официальном сайте оператора в сети Интернет, а также путем направления СМС-сообщения (при наличии согласия абонента и предоставлении номера абонента сети сотовой подвижной электросвязи), содержащего текст изменений в договор и (или) тарифы либо источник информации о них, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений.

При внесении оператором изменений в правила оператора и (или) тарифные планы и (или) перечень транслируемых телевизионных программ оператор уведомляет абонента в порядке, установленном пунктом 1.8. настоящего договора, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений.

В случае, если абонент не согласен с вносимыми изменениями, абонент имеет право в любое время до даты внесения таких изменений расторгнуть договор в одностороннем порядке путем подачи заявления. Если абонент не расторгнул договор до даты внесения изменений, считается, что абонент согласился с внесенными изменениями (акцептировал внесенные изменения).

1.8. По вопросам исполнения договора оператор может информировать абонента одним или несколькими способами:

- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте оператора;
- в личном кабинете;
- сообщением посредством электронной почты;
- СМС-сообщением;
- сообщением сервиса мгновенного обмена сообщениями (мессенджера);

- через личный электронный кабинет, функционирующий на базе единого портала электронных услуг общегосударственной автоматизированной информационной системы, и (или) посредством иных межведомственных информационных систем;
- заказным письмом, в том числе посредством Национальной почтовой электронной системы.

2. Предмет договора

2.1. Оператор обязуется оказывать абоненту услуги электросвязи, в том числе согласно выбранному абонентом тарифному плану, а абонент обязуется своевременно оплачивать оказываемые ему услуги электросвязи по тарифам, установленным оператором, в порядке и на условиях, определенных настоящим договором. Перечень услуг электросвязи на момент заключения договора (выбранный абонентом тарифный план) указывается в соглашении о присоединении.

2.2. Договор заключается путем подписания абонентом соглашения о присоединении к договору, которое является неотъемлемой частью договора.

2.3. Подписанием соглашения о присоединении абонент выражает безусловное согласие с условиями договора и правил оператора и присоединяется к ним в целом, а также подтверждает, что он ознакомился с тарифами, характеристиками (описанием) выбранного тарифного плана. Подписанное сторонами соглашение о присоединении, а также правила оператора являются неотъемлемой частью договора. Правила оператора являются неотъемлемой частью договора, применяются в полном объеме и являются обязательными для исполнения оператором и абонентом при оказании оператором услуг электросвязи.

2.4. Датой начала оказания услуг электросвязи, указанных в соглашении о присоединении, является дата заключения настоящего договора, если иная дата не указана в соглашении о присоединении.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Оператор обязуется:

3.1.1. обеспечивать абоненту оказание услуг электросвязи с параметрами (показателями) не ниже установленных показателей качества;

3.1.2. своевременно информировать абонента одним из способов, указанных в пункте 1.8. настоящего договора, о крупных авариях, их причинах и предполагаемых сроках устранения, а также о проведении плановых ремонтных работ на эксплуатируемых оператором сетях электросвязи не позднее чем за сутки до их проведения и сроках их окончания, предстоящих отключениях эксплуатируемой оператором сети электросвязи либо ее элементов, влекущих прекращение (приостановление) оказания услуг электросвязи абоненту, находящемуся в зоне ее обслуживания;

3.1.3. соблюдать тайну телефонных и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.4. оказывать услуги электросвязи в сроки, установленные договором и правилами оказания услуг электросвязи;

3.1.5. в установленные сроки устранять повреждения оборудования, средств электросвязи, принадлежащих оператору. Работники оператора, вызываемые абонентом для осмотра и ремонта такого оборудования и выполнения других работ, должны предъявлять соответствующее удостоверение;

3.1.6. производить перерасчет платы за услуги электросвязи в случае неисправности сети электросвязи не по вине абонента более 36 часов с момента регистрации заявки абонента в службе технической поддержки;

3.1.7. извещать абонента об изменении тарифов на услуги электросвязи в сроки, установленные пунктом 1.7. настоящего договора;

3.1.8. при оказании услуг передачи данных ограничивать доступ абоненту к интернет-ресурсам, сетевым изданиям согласно списку ограниченного доступа идентификаторов интернет-ресурсов, доступ к которым ограничен, формирование и ведение которого осуществляется в соответствии с законодательством;

3.1.9. при оказании услуг передачи данных информировать абонента одним из способов, указанных в пункте 1.8. настоящего договора (за исключением средств массовой информации и официального сайта оператора), о различных видах исходящих от него неправомерных воздействий, заведомо приводящих к нарушению конфиденциальности, целостности, подлинности, доступности, сохранности информации, сведения о которых стали известны оператору;

3.1.10. обеспечивать оказание абоненту услуг по ограничению доступа к информации, распространяемой посредством сети Интернет, в том числе причиняющей вред здоровью и развитию детей;

3.1.11. при оказании услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (аналоговый, цифровой формат), услуги IP-телевидения, услуги эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ) обеспечить передачу до оборудования без изменения формы и содержания телевизионных программ, входящих в расширенный пакет телевизионных программ и обязательный общедоступный пакет телепрограмм;

3.1.12. осуществлять запись разговора с предварительным уведомлением абонента при оказании справочно-информационных услуг, обслуживании службой технической поддержки и в сервисном центре оператора;

3.1.13. не допускать образования задолженности за оказанные услуги электросвязи на лицевом счете абонента свыше пяти базовых величин;

3.1.14. при заключении договора предоставить абоненту информацию, предусмотренную правилами оказания услуг электросвязи;

3.1.15. своевременно регистрировать заявки, поступающие от абонента, выяснять причину повреждений и принимать необходимые меры для устранения повреждений, неисправностей, перерывов или ухудшения качества предоставляемых услуг электросвязи;

3.1.16. при подаче абонентом заявления о расторжении договора отключить услуги электросвязи от сети оператора в порядке, установленном настоящим договором и (или) правилами оператора;

3.1.17. оказывать услуги электросвязи на условиях, предусмотренных договором, тарифными планами и правилами оператора;

3.1.18. соблюдать иные требования, предусмотренные договором, правилами оператора и актами законодательства.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. определять перечень транслируемых телевизионных программ, помимо обязательного общедоступного пакета телепрограмм, и осуществлять их кодирование;

3.2.2. изменять перечень транслируемых телевизионных программ с информированием абонента в порядке, установленном пунктом 1.8. настоящего договора;

3.2.3. приостанавливать и прекращать оказание услуг электросвязи абоненту в случаях, предусмотренных актами законодательства;

3.2.4. прекратить оказание услуги электросвязи при наличии решения оператора о прекращении оказания услуги электросвязи и выводе из эксплуатации средств электросвязи;

3.2.5. отказать в оказании справочно-информационных услуг, обслуживании службой технической поддержки и в сервисных центрах оператора, если абонент допускает употребление нецензурных либо оскорбительных выражений;

3.2.6. принимать в соответствии с актами законодательства меры по привлечению к ответственности лиц, виновных в нарушении требований правил оказания услуг электросвязи;

3.2.7. требовать от абонента исполнения обязанностей в соответствии с договором и (или) правилами оператора;

3.2.8. приостановить действие договора, отключив услуги электросвязи от сети оператора, а также расторгнуть договор по инициативе оператора (отказаться от исполнения договора) в случаях и в порядке, предусмотренных настоящим договором и (или) правилами оператора;

3.2.9. временно приостановить или ограничить оказание услуг электросвязи при отключении электропитания, авариях, аварийных технических повреждениях оборудования оператора, ремонтных работах, в иных случаях, в том числе предусмотренных настоящим договором и (или) правилами оператора;

3.2.10. при неоплате абонентом одной из услуг электросвязи погасить задолженность по данной услуге электросвязи путем списания положительного остатка денежных средств с других лицевых счетов услуг электросвязи, оказываемых оператором абоненту, с обязательным предоставлением абоненту информации о данном списании в порядке, установленном пунктом 1.8. настоящего договора (за исключением средств массовой информации и официального сайта оператора);

3.2.11. вносить изменения в договор, правила оператора, тарифы, тарифные планы, перечень транслируемых телевизионных программ, а также вносить иные изменения, связанные с обслуживанием абонента;

3.2.12. привлекать третьих лиц в целях взыскания дебиторской задолженности;

3.2.13. иные права, предусмотренные договором, правилами оператора и актами законодательства.

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. для получения услуг электросвязи использовать оборудование, на которое имеется документ об оценке соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь;

3.3.2. не допускать механических повреждений абонентского оборудования, предоставленного ему оператором, возвращать указанное оборудование оператору в полной комплектации, чистом виде и без механических повреждений;

3.3.3. не предпринимать действий, которые могут повлечь нарушение функционирования сетей электросвязи и (или) входящих в них средств электросвязи;

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

3.3.5. не предоставлять право пользования услугами электросвязи третьим лицам для оказания ими услуг электросвязи;

3.3.6. не осуществлять действий, способствующих распространению электронных сообщений, не позволяющих определить отправителей этих сообщений, в том числе ввиду указания в них несуществующих или фальсифицированных адресов отправителей, неопределенному кругу лиц без их предварительного согласия;

3.3.7. производить оплату услуг электросвязи в сроки, установленные договором;

3.3.8. вежливо относиться к работникам оператора, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных выражений;

3.3.9. сообщать в месячный срок оператору:

- об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания, идентификационного номера, а при его отсутствии - иных данных документа, удостоверяющего личность (серия (при наличии), номер, дата выдачи, наименование или код органа, выдавшего документ, срок его действия);

- о приобретении или отмене права на льготу по оплате за пользование услугами электросвязи;

- о факте утраты права собственности, владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование;

- об утере и повреждении оборудования или его частей, карты доступа, принадлежащих оператору;

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

3.3.11. не предпринимать самостоятельно никаких действий по изменению конфигурации оборудования или места его первоначальной установки. Все работы по переносу оборудования производятся представителями оператора и подлежат оплате абонентом;

3.3.12. самостоятельно отслеживать остаток денежных средств на лицевом счете, своевременно и в полном объеме оплачивать услуги электросвязи оператора в соответствии с действующими договором, тарифами и способом оплаты, а также пополнять баланс денежными суммами, достаточными для ежемесячных платежей по рассрочке за приобретенное у оператора оборудование (в случае приобретения);

3.3.13. оперативно сообщать в службу технической поддержки о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами электросвязи, в целях восстановления работоспособности линий и средств электросвязи;

3.3.14. соблюдать условия договора и правил оператора;

3.3.15. при невозврате оборудования, полученного во временное пользование, возместить его стоимость в соответствии с условиями настоящего договора и (или) правил оператора;

3.3.16. соблюдать иные требования, предусмотренные договором, правилами оператора и актами законодательства.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. на доступ к информации о тарифах, видах услуг электросвязи, сроках их оказания, режиме работы оператора, а также к иной информации, необходимой для пользования услугами электросвязи;

3.4.2. на своевременное и качественное оказание услуг электросвязи оператором;

3.4.3. на пользование льготами, предусмотренными актами законодательства, при получении услуг электросвязи;

3.4.4. на возмещение вреда, причиненного при оказании услуг электросвязи, в соответствии с актами законодательства;

3.4.5. на изменение по заявлению абонента размера допустимой задолженности на лицевом счете;

3.4.6. иные права, предусмотренные договором, правилами оператора и актами законодательства.

4. Условия предоставления оборудования, порядок его передачи, пользования и возврата

4.1. Оборудование, необходимое для оказания услуг электросвязи, приобретает абонент у оператора самостоятельно согласно условиям договора купли-продажи или дополнительного соглашения к настоящему договору либо, при наличии такого оборудования на складе оператора, может быть предоставлено по усмотрению оператора абоненту во временное пользование согласно условиям, определенным настоящим договором и (или) правилами оператора.

Приемка абонентом оборудования осуществляется путем подписания соответствующего наряд-заказа, в котором в том числе указывается наименование и количество передаваемого оборудования.

4.2. При предоставлении абоненту оборудования во временное пользование, необходимого для оказания услуг электросвязи, данное оборудование передается абоненту представителем оператора при выполнении работ (услуг), связанных с подключением оборудования к сети оператора. В последующем оборудование может быть передано абоненту во временное пользование в сервисном центре оператора, а также посредством выезда представителей оператора к абоненту. Выезд представителей оператора оплачивается абонентом в соответствии с действующими тарифами оператора.

4.3. В случае передачи оборудования во временное пользование абонент обязан принимать все разумные меры для обеспечения сохранности и нормального функционирования оборудования, эксплуатировать данное оборудование в соответствии с правилами технической эксплуатации, а также не допускать механических повреждений оборудования, предоставленного ему оператором, возвращать указанное оборудование оператору в полной комплектации, чистом виде и без механических повреждений.

4.4. При расторжении настоящего договора абонент обязан вернуть оператору принятое во временное пользование оборудование в полной комплектации, чистом виде и без механических повреждений. Возврат оборудования осуществляется абонентом не позднее 15 календарных дней с даты расторжения договора, а при подаче абонентом заявления о расторжении договора – не позднее даты расторжения договора, указанной абонентом в заявлении о расторжении договора.

В случае изменения перечня оказываемых услуг электросвязи (смены тарифного плана и т.п.), а также в иных случаях, в результате чего утрачивается необходимость в пользовании оборудованием, ранее предоставленным оператором абоненту во временное пользование, абонент обязан вернуть такое оборудование оператору в срок не позднее 15 календарных дней с момента направления оператором соответствующего уведомления. Уведомление направляется в порядке, установленном пунктом 1.8. настоящего договора.

В случае замены оператором абоненту оборудования, предоставленного во временное пользование, абонент обязан вернуть оператору оборудование, которое подлежит замене в полной комплектации, чистом виде и без механических повреждений, в момент передачи оператором абоненту другого (замененного) оборудования.

Возвращаемое оборудование в том числе не должно быть поврежденным. Под поврежденным оборудованием понимается оборудование, на котором имеются следы заливания жидкостями, коррозии, повреждения корпуса или выступающих частей (царапины, трещины, сколы и др.), а также иные признаки ненадлежащей эксплуатации (далее – повреждения).

4.5. В случае нарушения абонентом требований (условий) к возвращаемому оборудованию, предусмотренных пунктом 4.4. настоящего договора, а также в случае ремонта, технического обслуживания, наличия повреждений комплектации оборудования или иного воздействия абонентом на оборудование оператора, оператор отказывает абоненту в приеме оборудования, и такое оборудование считается невозвращенным.

4.6. При невозврате абонентом оператору оборудования, принятого во временное пользование, в установленный настоящим договором срок, оператор имеет право выставить на лицевой счет абонента стоимость такого оборудования.

Стоимость оборудования, переданного абоненту во временное пользование, определяется оператором (приказом оператора о залоговой стоимости оборудования или иным документом оператора) на день, следующий за днем окончания срока возврата оборудования, предусмотренного пунктом 4.4. настоящего договора.

5. Смена тарифного плана

5.1. Оператор вправе осуществлять смену тарифного плана с предварительного согласия абонента. Допускается осуществление смены тарифного плана без согласия абонента в случае закрытия тарифного плана с предварительным уведомлением оператором абонента в порядке, установленном пунктом 1.8. настоящего договора и предоставлением абоненту права самостоятельного выбора тарифного плана взамен закрытого способами и в порядке, указанными в разделе 5 настоящего договора, за исключением случая, когда у абонента имеются обязательства по пользованию тарифным планом, предусмотренные договором. В случае отсутствия волеизъявления со стороны абонента на самостоятельный выбор тарифного плана взамен закрытого в течение 10 календарных дней с момента уведомления оператор осуществляет смену тарифного плана, предусмотренного договором, на тарифный план, наиболее близкий по условиям к действующему.

5.2. Абонент имеет право в течение срока действия договора (при наличии технической возможности) осуществлять смену тарифного плана в личном кабинете, а также путем подачи заявления с учетом ограничений, установленных договором и (или) правилами оператора. Оператор имеет право устанавливать дополнительные ограничения, связанные со сменой абонентом тарифного плана. За смену тарифного плана плата не взимается.

5.3. Смена абонентом тарифного плана может быть осуществлена посредством личного кабинета с использованием соответствующего интерфейса («Сменить тарифный план» или аналогичного), а также путем подачи заявления, содержащего собственноручную подпись абонента, форма которого размещена на официальном сайте оператора, одним из следующих способов:

- в сервисном центре оператора;
- по электронной почте на адрес info@cosmostv.com (отсканированная копия с сохранением в формате «pdf» или «jpg»);
- по факсу +375172101379;
- по почте на адрес 220029, г. Минск, ул. Красная, 6.

Поданное абонентом заявление на смену тарифного плана по факсу, электронной почте имеет полную юридическую силу наравне с оригиналом.

5.4. При желании абонента подключить новые услуги электросвязи, не включенные в состав действующего тарифного плана, абонент должен обратиться с заявлением в сервисный центр оператора в случае отсутствия возможности смены тарифного плана посредством личного кабинета.

5.5. В случае смены абонентом тарифного плана посредством личного кабинета осуществление смены тарифного плана будет произведено на следующий календарный день, а при подаче оператору заявления, смена тарифного плана будет осуществлена в течение 3 рабочих дней с момента получения оператором заявления от абонента, если более поздняя дата смены тарифного плана не указана абонентом в заявлении. Изменение тарифного плана вступает в силу с момента регистрации соответствующих изменений в биллинговой системе оператора.

5.6. Смена тарифного плана на архивные тарифные планы не производится.

5.7. В дополнение к подключенному тарифному плану абоненту может быть предоставлена возможность выбирать дополнительные услуги в соответствии с действующими тарифами оператора. Соответствующие изменения, в том числе связанные с подключением/изменением/отключением дополнительных услуг, вступают в силу с момента регистрации таких изменений в биллинговой системе оператора.

Перечень и тарифы дополнительных услуг размещены на официальном сайте оператора. Информацию об оказываемых дополнительных услугах абонент может получить в справочно-информационной службе и в сервисном центре оператора.

6. Необходимые технические условия оказания услуг электросвязи

6.1. В целях оказания услуг по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (аналоговый, цифровой формат) и (или) услуг эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ) и (или) услуг передачи данных оператор осуществляет подключение оконечного абонентского устройства (терминала) и (или) персонального устройства к сети оператора с использованием телекоммуникационного кабеля (волоконно-оптические кабели с одномодовыми оптическими волокнами и (или) кабели UTP на основе витых пар и (или) радиочастотные коаксиальные кабели с волновым сопротивлением 75 Ом), прокладываемого от домовой распределительной сети (распределительного щита либо от индивидуальной антенны (в зависимости от типа подключения)) и до оконечного абонентского устройства (терминала) и (или) персонального устройства.

6.2. При оказании услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения в аналоговом формате телевизионный приемник абонента должен поддерживать полный диапазон частотных телевизионных каналов с 1 по 69, системы цветного аналогового телевидения PAL/SECAM DK для обеспечения цветного изображения на всех телевизионных программах.

6.3. При оказании услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения в цифровом формате, в дополнение к пункту 6.2. настоящего договора телевизионный приемник абонента должен быть оборудован CI+ (common

interface) разъемом для установки модуля условного доступа (conditional access module) – СА-модуля оператора, оборудован цифровым тюнером стандарта DVB-C, поддерживать кодеки MPEG-2, MPEG-4, AVC (H.264), AAC для просмотра телевизионных программ стандартной четкости (SD - standard definition) и высокой четкости (HD - high definition), поддерживать кодек HEVC (High Efficiency Video Codec, H.265) для просмотра телевизионных программ сверхвысокой четкости UHDTV (Ultra High Definition Television).

6.4. При оказании услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения в цифровом формате с использованием цифрового приемника кабельного телевидения телевизионный приемник абонента должен быть оборудован аналоговым НЧ входом (разъемы SCART или RCA) и (или) цифровым HDMI входом для подключения цифрового приемника кабельного телевидения.

6.5. При оказании услуги эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ) оператор оказывает услуги, исходя из технической возможности приема сигналов приемной антенной в месте подключения услуг в зоне уверенного приема сигналов радиотелевизионной передающей станции.

Для того чтобы воспользоваться услугами эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ), телевизионный приемник абонента должен быть оборудован цифровым тюнером стандарта DVB-T либо DVB-T/T2 с возможностью настройки на частоты 538МГц и 690МГц, поддерживать видеокодек: MPEG-4/AVC (H.264), аудиокодек MPEG2(Layer1/2), иметь CI+ (common interface) разъем для установки модуля условного доступа (conditional access module) – СА-модуля оператора, либо иметь НЧ вход (разъемы SCART или RCA) и (или) цифровой HDMI вход для подключения цифрового приемника (Set Top Box) оператора.

6.6. Для того чтобы воспользоваться услугой IP-телевидения абонент должен установить приложение COSMOS TV и авторизоваться, используя персональные реквизиты.

В целях оказания услуг IP-телевидения оператор осуществляет подключение персонального устройства к сети Интернет с использованием кабеля UTP на основе витых пар и (или) с использованием сети Wi-Fi к окончному абонентскому устройству (терминалу).

6.7. При оказании услуг электросвязи телевизионный приемник абонента должен соответствовать требованиям, предъявляемым оператором, в том числе предусмотренным правилами оператора.

6.8. При оказании услуги передачи данных персональное устройство абонента должно быть оснащено сетевым адаптером Ethernet с поддержкой одного из стандартов 10/100/1000BASE-T(TX) и (или) адаптером Wi-Fi, работающим в диапазоне частот 2.4 ГГц и (или) 5 ГГц с поддержкой одного из стандартов IEEE 802.11b/g/n/ac/ax, а также поддерживать интернет-протоколы IPv4/IPv6.

Абонент самостоятельно принимает решение об использовании технологии беспроводного доступа Wi-Fi. При использовании абонентом технологии беспроводного доступа Wi-Fi скорость передачи данных будет ограничена факторами, влияющими на распространение радиосигнала: удаленности от точки доступа, наличия помех и препятствий, технических характеристик подключаемых персональных устройств, зашумленности радиозфира, и не может превышать технически обоснованного предела скорости группы стандартов IEEE 802.11. Оператор не несет ответственности за ухудшение качества услуг в таких случаях.

7. Порядок и форма оплаты за услуги электросвязи. Способ доставки счета на оплату

7.1. Тарифы на услуги электросвязи размещены на официальном сайте оператора и устанавливаются оператором самостоятельно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

7.2. При расчете размера платы за оказанные услуги электросвязи применяется тариф, действовавший на момент оказания услуги электросвязи.

7.3. Списание денежных средств с лицевого счета абонента за услуги электросвязи, приобретенное у оператора оборудование, а также иные списания производится в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором и (или) правилами оператора.

7.4. Оплата услуг электросвязи, а также разовых услуг производится абонентом в виде авансового платежа, при котором абонент вносит денежные суммы на свой лицевой счет, за исключением услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (аналоговый формат), не включенной в состав комбинированного тарифного плана, оплата которой производится в виде отложенного платежа.

7.5. При оплате услуг электросвязи в виде отложенного платежа оказанные услуги электросвязи оплачиваются не позднее последнего дня расчетного периода (календарного месяца, в котором оказывается услуга) путем внесения абонентом денежных сумм на свой лицевой счет. При этом ежемесячная абонентская плата за услуги электросвязи списывается первого числа расчетного периода.

7.6. При оплате услуг электросвязи в виде авансового платежа ежемесячная абонентская плата за услуги электросвязи списывается с лицевого счета ежедневно пропорционально количеству дней в месяце в размере, определяемом биллинговой системой оператора. При заключении договора абонент вносит денежные средства на свой лицевой счет в размере, достаточном для ежедневного списания. При этом абонент должен учитывать иные платежи, подлежащие оплате абонентом. Суммы последующих авансовых платежей определяются абонентом.

7.7. Денежные суммы за разовые услуги списываются с лицевого счета в виде разового списания на момент их заказа, а при выполнении работ (услуг) по монтажу оборудования и подключению к сети оператора, а также за иные работы (услуги), связанные с выездом представителей оператора к абоненту – в день выполнения таких работ (услуг).

7.8. Абонент обязан в течение срока действия настоящего договора обеспечить наличие денежных средств на лицевом счете в сумме, достаточной для списания в порядке и на условиях, определенных настоящим договором, а также самостоятельно отслеживать наличие положительного остатка денежных средств на лицевом счете.

7.9. Абонент производит оплату за услуги электросвязи в белорусских рублях с указанием номера лицевого счета и, в случае необходимости, своей фамилии, имени, отчества (если таковое имеется) и несет ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Абонент (плательщик) обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты. 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 сумм, незачисление денежных сумм.

Абонент осведомлен о том, что в силу технических особенностей процедуры взаимодействия между оператором и организациями, осуществляющими прием платежей за услуги электросвязи, оператор не может гарантировать поступление денежных сумм на лицевой счет абонента. Оператор не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей, а также за незачисление денежных сумм на лицевой счет абонента.

Абонент согласен не предъявлять оператору претензий по поводу незачисления денежных сумм на лицевой счет абонента.

7.10. Датой оплаты считается момент поступления денежных сумм на лицевой счет абонента у оператора.

7.11. Оператор самостоятельно устанавливает очередность списания денежных средств с баланса лицевого счета абонента. Как правило, в первую очередь списываются денежные средства за приобретенное у оператора оборудование (в том числе в рассрочку), во вторую очередь – за работы, в третью очередь – за услуги электросвязи, в четвертую очередь – за иные списания.

7.12. Услуги электросвязи считаются оказанными и подлежат оплате в полном объеме вне зависимости от исправности оборудования и (или) персональных устройств и наличия у абонента возможности потреблять услуги электросвязи.

7.13. Абонент может оплатить услуги электросвязи путем внесения денежных средств (в наличной и безналичной формах) на свой лицевой счет в банках, которые осуществляют прием платежей за услуги электросвязи, отделениях связи РУП «Белпочта», через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания, а также иными способами, предусмотренными оператором и указанными на официальном сайте оператора.

7.14. Проценты за пользование денежными средствами по остатку на лицевом счете абоненту не начисляются и не выплачиваются. Проценты на произведенные (в том числе авансовые) платежи не начисляются. На сумму произведенной абонентом предварительной оплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

7.15. Факт выполнения работ (услуг) по монтажу оборудования и подключению к сети оператора, а также иных работ (услуг), связанных с выездом представителей оператора к абоненту, оформляется нарядом-заказом, который подписывается обеими сторонами после выполнения оператором соответствующих работ (услуг). В случае отказа абонента от подписания наряд-заказа абонент обязан изложить в наряд-заказе мотивированные возражения, связанные с отказом от его подписания. В противном случае наряд-заказ считается подписанным абонентом и выполненные оператором работы (услуги) подлежат оплате абонентом в соответствии с условиями договора.

7.16. Оператор предоставляет абоненту счет на оплату посредством личного кабинета.

8. Ответственность сторон. Обстоятельства непреодолимой силы

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

8.2. При невозврате абонентом оборудования, полученного во временное пользование, в предусмотренный пунктом 4.4. настоящего договора срок, абонент

уплачивает по каждой единице невозвращенного (несвоевременно возвращенного) оборудования пеню в размере 3 % от размера базовой величины за каждый день просрочки возврата, но не более 4 базовых величин за весь период просрочки. Размер базовой величины определяется на день, следующий за днем окончания срока возврата оборудования, предусмотренного пунктом 4.4. настоящего договора.

8.3. Оператор не несет ответственности за любые прямые или косвенные убытки абонента или любой третьей стороны, в том числе за упущенную выгоду, которые могут возникнуть в результате пользования услугами электросвязи или получения доступа к ним, в том числе в случаях (включая, но не ограничиваясь) отсутствия доступа к услугам электросвязи, перерывах в предоставлении услуг электросвязи, а также ненадлежащим исполнением оператором настоящего договора.

8.4. Оператор не несет ответственности за временные перерывы, в том числе за приостановку и ограничение услуг электросвязи, которые возникли (включая, но не ограничиваясь) при отключении электропитания, авариях, аварийных технических повреждениях оборудования оператора, ремонтных работах.

8.5. Оператор не несет ответственность за любые последствия пользования абонентом услугами электросвязи оператора, а также за любые прямые или косвенные убытки, понесенные абонентом в результате передачи абонентом своих персональных реквизитов третьим лицам.

8.6. Оператор не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием абонентом сети Интернет.

8.7. Дополнительные условия наступления либо освобождения от ответственности сторон, права, обязанности, ответственность оператора и абонента, а также иные правила, условия и ограничения при оказании услуг электросвязи могут быть установлены правилами оператора.

8.8. Оператор не несет ответственности, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств имело место не по вине оператора или из-за нарушения абонентом требований (условий) настоящего договора, правил оператора, законодательства Республики Беларусь.

8.9. Оператор не несет ответственности, если неисполнение или ненадлежащее исполнение им обязательств по договору имело место вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор, выполнение требований уполномоченных органов) или из-за нарушения абонентом условий договора и (или) требований правил оказания услуг электросвязи.

8.10. Споры между сторонами рассматриваются в судах Республики Беларусь по выбору истца: по месту нахождения ответчика или в суде Советского района г. Минска. В случаях, предусмотренных законодательством, взыскатель вправе обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи.

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

9. Срок действия договора. Порядок и основания приостановления оказания услуг электросвязи, расторжения договора

9.1. Договор заключается при наличии технической возможности у оператора для оказания услуг электросвязи.

9.2. Договор вступает в силу (считается заключенным) с момента подписания сторонами соглашения о присоединении, за исключением случая, предусмотренного пунктом 9.3. договора, и заключается на неопределенный срок.

9.3. В случае заключения договора на оказание услуг электросвязи по тарифному плану, включающему в себя услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения, настоящий договор вступает в силу на дату оказания оператором абоненту услуги (работы) по подключению к системе кабельного телевидения оператора.

9.4. Оператор имеет право приостановить оказание услуг электросвязи в случае нарушения абонентом условий договора, правил оператора, требований законодательства Республики Беларусь, направив при этом абоненту мотивированное уведомление с указанием даты приостановления оказания услуг электросвязи и сроков, необходимых для устранения этого нарушения.

В случае неустранения абонентом в указанные сроки нарушения, послужившего основанием для приостановления оказания услуг электросвязи, оператор имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке (отказаться от исполнения договора), направив при этом абоненту мотивированное уведомление с указанием даты расторжения договора.

Оператор направляет уведомление абоненту одним или несколькими способами, указанными в пункте 1.8. настоящего договора (за исключением средств массовой информации и официального сайта оператора).

9.5. При авансовой системе расчетов оператор имеет право ограничить или приостановить оказание услуг электросвязи при отсутствии на лицевом счете абонента положительного остатка денежных средств в размере достаточном для списания. Возобновление оказания услуг электросвязи производится после поступления на лицевой счет абонента очередного авансового платежа, образующего положительный остаток на лицевом счете абонента, в размере достаточном для списания.

9.6. Оператор самостоятельно устанавливает объем оказанных услуг электросвязи при оплате в виде отложенного платежа, после исчерпания средств которого он имеет право приостановить оказание услуг электросвязи.

9.7. При оплате услуг электросвязи в виде отложенного платежа оператор имеет право ограничить или приостановить оказание услуг электросвязи при исчерпании абонентом объема оказываемых услуг электросвязи. Возобновление оказания услуг электросвязи производится после поступления на лицевой счет абонента очередного платежа, образующего положительный остаток на лицевом счете абонента или погашающего задолженность.

9.8. Если в течение 60 календарных дней со дня приостановления оказания услуг электросвязи оплата, указанная в пункте 9.7. договора, не поступила, оператор имеет право прекратить оказание услуг электросвязи и расторгнуть договор в одностороннем порядке (отказаться от исполнения договора).

9.9. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке путем подачи заявления расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг электросвязи и исполнения иных условий договора.

В случае расторжения договора по заявлению абонента оператор возвращает абоненту:

- внесенную плату за установку окончательного абонентского устройства (терминала), если оператор к работе не приступил;

- остаток денежных средств на лицевом счете абонента после завершения расчетов с ним за оказанные услуги электросвязи, включая услуги, оказанные в виде отложенного платежа, или по заявлению абонента переносит остаток денежных средств на лицевом счете абонента на другой действующий лицевой счет абонента.

9.10. При расторжении договора все разовые платежи за услуги электросвязи (в том числе за выполненные работы (услуги) по монтажу оборудования и подключению к сети оператора, а также за иные работы (услуги), связанные с выездом представителей оператора к абоненту) не возвращаются.

9.11. С момента расторжения настоящего договора обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств абонента, связанных с оплатой оказанных, но не оплаченных услуг электросвязи, а также иных обязанностей, предусмотренных договором и (или) правилами оператора, включая, но не ограничиваясь возвратом оборудования, принятого во временное пользование.

9.12. При расторжении договора возврат остатка денежных средств абоненту, а также перенос остатка денежных средств на другой действующий лицевой счет абонента производится оператором в течение 30 календарных дней со дня получения соответствующего заявления от абонента в порядке, определенном оператором.

9.13. Стороны признают юридическую силу настоящего договора (соглашения о присоединении) и иных документов, связанных с исполнением договора, в том числе при наличии в них факсимиле (факсимильного воспроизведения собственноручной подписи с помощью средств механического или другого копирования) уполномоченного лица оператора и оригинальной печати оператора. При этом факсимиле будет иметь такую же юридическую силу, как и собственноручная подпись уполномоченного лица оператора.

9.14. В случае если одно или несколько условий настоящего договора потеряют юридическую силу или станут незаконными, это не повлияет на действительность остальных условий настоящего договора, которые сохранят юридическую силу и будут обязательны для исполнения.

Полное наименование оператора: Совместное общество с ограниченной ответственностью «КОСМОС ТВ»

Место нахождения оператора: 220100, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Сурганова, 57Б, 5 этаж, нежилое помещение (офис)

УНП 100570553 ОКПО 14575448

Текущий (расчетный) банковский счет: BY46PJCB30120008021000000933 в ОАО «Приорбанк» ЦБУ 115, г. Минск, ул. В. Хоружей, 31А, БИК PJCBVY2X

ПАРАМЕТРЫ (ПОКАЗАТЕЛИ) КАЧЕСТВА УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ, РАБОТЫ СЕТИ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ

Параметр (показатель) качества	Значение
Показатели качества обслуживания абонентов	
Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) оказания услуги, процентов	не менее 99
Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95
Параметры (показатели) качества услуги передачи данных с использованием сети стационарной электросвязи	
Скорость передачи данных:	
максимальная	не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
минимальная	не менее 70 процентов от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане)
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 1
Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов	не менее 99
Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, процентов	не менее 90
Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов	не более 5
Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, процентов	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, процентов	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, процентов	не менее 90
Параметры (показатели) качества услуги эфирного наземного цифрового телевизионного вещания стандарта DVB-T/T2 (в месте приема на высоте 10 м от	

поверхности земли) в зоне обслуживания	
Минимальная напряженность электрического поля сигнала, дБмкВ/м <*>	54
Отклонение от центральной частоты, Гц:	
одночастотный режим	не более 1
многочастотный режим	не более 100
Ширина полосы канала, МГц	не более 8
Коэффициент битовых ошибок после внешнего декодера (BER):	
DVB-T	не более 2×10^{-4}
DVB-T2	не более 1×10^{-7}
Показатели качества услуги по трансляции телевизионных программ в системах кабельного телевидения (на выходе абонентской розетки)	
Уровни напряжения радиосигналов изображения в полосе частот распределения радиосигналов, дБмкВ:	
максимальный	80 <*>
минимальный	60
Уровни напряжения радиосигналов с цифровой модуляцией в полосе частот распределения радиосигналов, дБмкВ	не более 70 <***>
Разность уровней напряжения радиосигналов изображения и звукового сопровождения в канале распределения для аналоговых радиосигналов, дБ:	
максимальный	20
минимальный	10

<*> Фактический уровень напряженности электрического поля сигнала определяется в точке измерения, проводимого с использованием оборудования, прошедшего метрологическую поверку.

<*> При числе каналов распределения более 20 максимальный уровень напряжения радиосигналов должен быть уменьшен на 3 дБ.

<***> Фактический уровень напряжения радиосигналов с цифровой модуляцией должен быть не менее чем на 3 дБ ниже минимального уровня напряжения аналогового радиосигнала изображения в пределах полосы частот 100 МГц.