

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ СООО «КОСМОС ТВ»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила утверждены приказом генерального директора СООО «КОСМОС ТВ» № 01-02/116/1 от 05.11.2021, разработаны в соответствии с законодательством Республики Беларусь и устанавливают единый порядок и условия оказания услуг передачи данных.

1.2. Собственником СКТ и оператором электросвязи, оказывающим услуги, является 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.

1.3. Настоящие правила являются неотъемлемой частью договора, применяются в полном объеме и являются обязательными для исполнения оператором и абонентом при оказании оператором услуг абоненту.

1.4. Параметры качества услуг передачи данных и показатели качества работы сети, установленные в зависимости от используемой для оказания услуг электросвязи технологии, не ниже параметров качества услуг передачи данных, показателей качества работы сети и обслуживания абонентов согласно таблице 1 настоящих правил.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящих правил применяются следующие термины и определения:

Абонент – физическое или юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), заключившее с оператором соответствующий договор об оказании услуг электросвязи, предметом которого является оказание услуг передачи данных, либо иных услуг электросвязи, включающих в себя услуги передачи данных.

Договор – соглашение между оператором и абонентом, определяющее права, обязанности и ответственность сторон при оказании услуг, а также иные условия.

Личный кабинет – информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и управления услугами электросвязи. Личный кабинет доступен на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)).

Обработка персональных данных – любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных. Обработка персональных данных абонента осуществляется оператором как с использованием средств автоматизации, так и без использования средств автоматизации.

Оператор – СООО «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.

Персональное устройство – персональный компьютер или иное устройство абонента с возможностью подключения к сети Интернет.

Правила – настоящие правила оказания услуг передачи данных СООО «КОСМОС ТВ».

Работы – работы (услуги) по монтажу (демонтажу), замене оборудования, подключению к сети оператора (в том числе отключению), а также иные работы (услуги), необходимые для оказания услуг оператором.

СКТ – система кабельного телевидения оператора, посредством которой оператор оказывает услуги.

Спам – массовая рассылка какой-либо информации лицам (как одному, так и множеству получателей), не выражающим желание получить данную информацию.

Услуги – услуга электросвязи по оказанию услуг передачи данных по доступу в сеть Интернет, а также иные дополнительные услуги, оказываемые оператором.

## 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ АБОНЕНТА. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

3.1. Оказание услуг производится на основании договора. Оператор в зависимости от технической возможности оказывает абоненту услуги передачи данных по доступу в сеть Интернет по технологии Eurodocsis или по технологии Metro Ethernet. Юридическим лицам (индивидуальным предпринимателям) услуги передачи данных по доступу в сеть Интернет могут оказываться по иным технологиям в соответствии с заключенным договором.

3.2. Услуги не являются потенциально опасными для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.

3.3. Техническая поддержка абонентов (физических лиц) осуществляется сервисно-информационной службой оператора по тел.: 134 (короткий номер МГТС), +375 17 289-29-29 (городской номер МГТС). Техническая поддержка абонентов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) осуществляется по тел. +375 17 289-29-15 (городской номер МГТС). Звонок с телефона тарифицируется по тарифам оператора электросвязи. Стоимость звонка с мобильного телефона устанавливается сотовым оператором.

3.4. Оператор обязан обеспечить качество услуг передачи данных в соответствии с СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля», а также СТБ 1662-2006 «Сети

распределительные системы кабельного телевидения. Основные параметры, технические требования, методы измерений и испытаний» в случае оказания услуги передачи данных по технологии Eurodocsis.

3.5. Скорость передачи данных в соответствии с тарифным планом обеспечивается только для случаев оказания услуги с применением проводных технологий.

3.6. Абонент самостоятельно принимает решение об использовании технологии беспроводного доступа Wi-Fi для подключения персональных устройств к сети Интернет, а также самостоятельно настраивает персональные устройства и несет ответственность за настройку безопасности соединения с использованием беспроводных технологий, в частности – Wi-Fi.

3.7. Дополнительные настройки персональных устройств и оборудования, используемого для получения услуг, локальной сети, беспроводного доступа Wi-Fi абонент производит самостоятельно.

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

3.9. Абонент самостоятельно или с помощью третьих лиц производит настройку персонального устройства.

3.10. Абоненту необходимо иметь навыки работы с персональными устройствами для пользования услугами.

3.11. Персональный компьютер абонента должен быть оснащен соответствующим сетевым адаптером Ethernet и установленными драйверами. Установка и/или настройка операционной системы, а также иного программного обеспечения на персональных устройствах абонента оператором не производится.

3.12. Абонент оплачивает стоимость электроэнергии, потребляемой оборудованием, используемым абонентом для получения услуг.

3.13. При обращении абонента в сервисно-информационную службу оператора по вопросам, связанным с настройкой оборудования, абонент обязан находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования.

3.14. Абонент обязан принимать все разумные меры для обеспечения сохранности и нормального функционирования оборудования (в том числе его комплектующих), полученного во временное пользование.

Во избежание повреждений принятого у оператора во временное пользование оборудования абонент обязан выключать его из сети электропитания при возникновении условий, вызванных влиянием метеорологических явлений (грозовые разряды и т.п.).

3.15. При невозврате абонентом оператору оборудования, принятого во временное пользование, в чистом виде, рабочем состоянии и без признаков внешних повреждений (в комплектности, полученной абонентом) абонент обязан возместить его стоимость в размере, определенном оператором.

3.16. Оператор обязуется обеспечить нормальное функционирование своего оборудования в течение всего срока действия договора. Для достижения указанной цели оператор вправе проводить профилактические, ремонтные и иные работы с временным выключением элементов сети или отключением от последней отдельных абонентов.

3.17. В случае технической необходимости оператор имеет право осуществлять замену оборудования, переданного абоненту во временное пользование.

В случае замены оператором абоненту оборудования, предоставленного во временное пользование, абонент обязан вернуть оператору оборудование в чистом виде, рабочем состоянии и без признаков внешних повреждений (в комплектности, полученной абонентом), которое подлежит замене, в момент передачи оператором абоненту другого (замененного) оборудования.

3.18. Все сбои и неисправности в работе оборудования оператора, возникшие не по вине абонента, устраняются за счет оператора. Абонент устраняет за свой счет возникшие сбои и неисправности (в пределах занимаемой им площади здания) в приемном оборудовании абонента, а также в работе абонентской сети, под которой подразумевается совокупность технических средств, устройств и кабельных линий абонента в пределах занимаемой им площади здания и используемой для оказания услуг.

3.19. В случае если нарушение нормального функционирования оборудования оператора явилось результатом виновных действий (бездействий) абонента, то абонент несет все расходы по ремонту (восстановлению) оборудования оператора.

3.20. При использовании абонентом оборудования для получения услуг, отличного от предоставляемого оператором, сервисно-информационная служба оператора консультации по настройке и использованию такого оборудования не предоставляет.

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

конфиденциальной информацией, не подлежащей разглашению абонентом третьим лицам. Оператор не несет никакой ответственности за обстоятельства, при которых третьим лицам стали известны персональные реквизиты, а также за операции, совершенные под логином и паролем абонента.

3.22. Действия абонента, совершенные с использованием уникального логина и пароля абонента в личном кабинете и других системах и сервисах оператора, приравниваются к действиям, совершенным абонентом лично.

3.23. В случае если оказание услуг абоненту начато не с 1 числа месяца, то стоимость услуг в текущем месяце будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания услуг.

3.24. Оплата работ (услуг) по монтажу (демонтажу), замене оборудования, подключению к сети оператора (в том числе отключению), а также иных работ (услуг), необходимых для оказания услуг оператором, производится в соответствии с действующими тарифами оператора.

3.25. Списание денежных средств за услуги электросвязи, приобретенное у оператора оборудование, а также иные списания, в том числе связанные с обслуживанием абонента, производятся оператором в порядке и на условиях, предусмотренных договором и (или) настоящими правилами и подлежат уплате абонентом независимо от наличия у абонента возможности потребить услуги электросвязи. Оператор устанавливает следующую очередность списания денежных средств с баланса лицевого счета абонента: в первую очередь списываются денежные средства для погашения образовавшейся задолженности, во вторую очередь – платежи за приобретенное у оператора оборудование (в том числе в рассрочку), в третью очередь – оплата за работы, услуги, в четвертую очередь – иные списания, в том числе связанные с обслуживанием абонента.

3.26. 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 предоплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

3.27. Возврат ошибочных платежей осуществляется плательщику на основании предоставленного оригинала платежного документа и документа, удостоверяющего личность. Возврат ошибочных платежей осуществляется оператором в случае наличия средств для возврата ошибочного платежа на балансе указанного в платежном документе лицевого счета на момент обработки заявления плательщика. Расходы по возврату компенсируются плательщиком.

3.28. При наличии у абонента статического IP-адреса и смене одного тарифного плана на другой, выделенный IP-адрес сохраняется за абонентом.

3.29. Абонент имеет право:

- менять по своему усмотрению набор услуг электросвязи, оказываемых оператором, согласно тарифам, утвержденным оператором, с учетом ограничений, установленных договором и (или) настоящими правилами. Изменения производятся (при наличии технической возможности) в личном кабинете, а также иными способами, предусмотренными оператором и (или) договором и (или) настоящими правилами;

- обращаться к оператору с заявлением о прекращении обработки своих персональных данных и отзыве согласия;

- обращаться к оператору для внесения изменений в свои персональные данные в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими или неточными. В этих целях абонент обращается в офис оператора с документом, удостоверяющим личность, и подает соответствующее заявление.

3.30. Изменения (дополнения) в перечне выбранных услуг электросвязи, которые абонент подключает/изменяет/отключает, вступают в силу с момента их регистрации оператором в биллинговой системе оператора, если иное не оговорено действующим тарифным планом абонента и (или) настоящими правилами.

3.31. 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. Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта и объема оказания услуг наличие соответствующих сведений в аппаратно-программных средствах оператора, осуществляющих измерение и учет оказанных услуг, в том числе данные биллинговой системы оператора, являются достаточным доказательством для подтверждения факта и объема оказания услуг.

3.32. Абонент в дополнение к подключенному тарифному плану может выбрать дополнительные услуги в любом их сочетании в соответствии с действующими тарифами оператора. Описание и перечень дополнительных услуг, тарифы, порядок и условия их оказания размещены на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmstv.by](http://www.cosmstv.by)).

3.33. Порядок и условия оказания услуг электросвязи по тарифным планам, условия проведения рекламных акций, а также иные справочно-информационные материалы могут быть размещены на оператором официальном сайте [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmstv.by](http://www.cosmstv.by)).

3.34. Бонусы и скидки, предоставляемые оператором абоненту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

3.35. Абонент обязан:

- не посылать по сети Интернет любую нелегальную информацию, которая противоречит законодательству Республики Беларусь и международным соглашениям, участником которых выступает Республика Беларусь;

- использовать услуги оператора только легальным образом и не требовать от оператора возмещения ущерба любого рода, понесенного абонентом или третьей стороной в ходе использования услуг оператора;

- не использовать сеть Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или межнациональной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;

- не фальсифицировать свой IP-адрес(а), адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую информацию при передаче данных в сеть Интернет, не осуществлять действий, связанных с изменением настроек оборудования или программного обеспечения оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбои в их работе;

- не использовать проxy-сервер(а) для подмены IP-адресации оборудования оператора/абонента;

- не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;

- не использовать сеть Интернет для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации, спама;

- не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, а также не проводить и не участвовать в сетевых атаках и сетевом взломе;

- принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются: открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay); средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.); электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены;

- при пользовании услугами не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки оператору или иным лицам;

- содержать в исправном состоянии оборудование, предоставленное оператором во временное пользование, и абонентскую сеть, находящуюся в помещении абонента, под которой подразумевается совокупность технических средств, устройств и кабельных линий абонента в пределах занимаемой им площади здания и используемую для оказания услуг;

- использовать полученное во временное пользование от оператора оборудование исключительно по месту оказания услуг оператором;

- при посещении и использовании ресурсов сети Интернет соблюдать правила использования каждого из ресурсов, которые устанавливаются, изменяются и публикуются собственником ресурса, при этом абонент уведомлен и согласен, что в случае нарушения правил пользования ресурсом собственник ресурса вправе ограничить или прекратить доступ абонента к ресурсу. Вопрос о возобновлении доступа решается непосредственно абонентом с собственником ресурса без участия оператора;

- самостоятельно отслеживать состояние своего баланса (лицевого счета), своевременно и в полном объеме оплачивать услуги электросвязи оператора. Информацию о балансе лицевого счета, а также о сумме, подлежащей оплате, абонент (физическое лицо) может получить с использованием уникального логина и пароля абонента в личном кабинете на сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmstv.by](http://www.cosmstv.by)), а также в сервисно-информационной службе оператора, тел.: 134 (короткий номер МГТС), +375 17 289-29-29 (городской номер МГТС), а абонент (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) информацию о балансе лицевого счета, а также о сумме, подлежащей оплате, может получить с использованием уникального логина и пароля абонента в личном кабинете на сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmstv.by](http://www.cosmstv.by)), а также по тел.: +375 17 289-29-34 (городской номер МГТС). Звонок с телефона тарифицируется по тарифам оператора электросвязи. Стоимость звонка с мобильного телефона устанавливается сотовым оператором;

- 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;

- при выполнении оператором работ (услуг) по монтажу (демонтажу), замене оборудования, подключению к сети оператора (в том числе отключению), а также при выполнении оператором иных работ (услуг), связанных с выездом представителей оператора к абоненту, согласовать предложенные оператором дату и временной интервал прибытия представителей оператора (исходя из имеющихся у оператора свободных временных интервалов в предложенный оператором день) и ожидать прибытия представителей оператора в предложенные оператором и согласованные абонентом дату и временной интервал;

- гарантировать, что доступ к услуге несовершеннолетних будет осуществляться под контролем с соблюдением ограничений, установленных действующим законодательством Республики Беларусь. Абонент обязуется ни при каких обстоятельствах не предоставлять несовершеннолетним доступ к услуге, предназначенной для совершеннолетних;

- регулярно, но не реже одного раза в семь дней, знакомиться на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)) с информацией, связанной с предоставлением услуги, с изменениями (дополнениями) к договору, настоящим правилам, в том числе с изменениями тарифов оператора, а также иными изменениями (дополнениями). Все риски, связанные с наступлением неблагоприятных последствий вследствие несоблюдения абонентом данных обязательств, несет абонент;

- по запросу оператора подтвердить соответствие своих персональных данных сведениям, имеющимся у оператора при заключении договора, путем предоставления документа, удостоверяющего личность, в офисе оператора.

3.36. Абонент (физическое лицо) обязан своевременно письменно информировать оператора (не позднее 30 дней) об изменениях фамилии, имени, отчества, адреса регистрации, паспортных данных, контактных телефонов и других данных, необходимых для исполнения договора.

3.37. Оператор имеет право:

- в случае необходимости, в том числе в случае изменения скорости доступа к сети Интернет в соответствии с характеристиками тарифного плана, прерывать сессию с сетью Интернет, при этом дальнейшее соединение с сетью Интернет производится автоматически;

- без уведомления абонента открывать доступ к услугам, не включенным в действующий набор услуг абонента;

- временно приостановить оказание услуг при отключении электропитания, аварийных технических повреждениях оборудования оператора, ремонтных работах, проведении оператором испытаний, монтажа, ремонта, обновления (модернизации) и технического обслуживания оборудования, в иных случаях, в том числе предусмотренных договором и (или) настоящими правилами, проинформировав абонентов на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)) или путем направления sms-сообщения;

- размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию абонента оператором, информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих оператору, информировать абонента о существующих и новых услугах (в том числе о проводимых акциях), а также направлять вышеуказанную информацию посредством телефонной, факсимильной электросвязи, электронной почты, почтовой связи, SMS, MMS и других сообщений (включая интернет-мессенджеры). При этом абонент дает согласие на получение такой информации как в период действия договора, так и после его прекращения. Абонент имеет право требовать от оператора прекращения распространения рекламы (информации рекламного характера) в его адрес путем подачи заявления оператору;

- без предварительного уведомления абонента изменять индивидуальные сетевые реквизиты, а также персональные реквизиты (уникальные логин и пароль абонента, выделяемые оператором абоненту для доступа к услугам электросвязи и (или) для входа в личный кабинет). Для того чтобы получить персональные реквизиты (логин и пароль), абонент (физическое лицо) должен обратиться в сервисно-информационную службу оператора по номеру 134 (короткий номер МГТС) или +375 17 289-29-29 (городской номер МГТС) в целях получения персональных реквизитов (логина и пароля), а абонент (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) должен обратиться по номеру +375 17 289-29-34 (городской номер МГТС). После обращения абонента оператор направляет на мобильный номер телефона абонента, отраженный в биллинговой системе оператора, sms-сообщение с указанием персональных реквизитов (логина и пароля). Звонок с телефона тарифицируется по тарифам оператора электросвязи. Стоимость звонка с мобильного телефона устанавливается сотовым оператором.

3.38. Оператор обязан:

- при осуществлении рассылки SMS-сообщений: осуществлять рассылку SMS-сообщений в сети других операторов электросвязи на основании заключенных с такими операторами договоров на прием и доставку рассылки SMS-сообщений; осуществлять рассылку SMS-сообщений только с указанием абонентского номера или уникального кода идентификации, позволяющего определить отправителя этих сообщений и при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки; по заявлению абонента без взимания платы с абонента прекратить рассылку SMS-сообщений с указанного абонентом абонентского номера или уникального кода идентификации, за исключением сообщений оператора об услугах электросвязи и сообщений, передача которых осуществляется оператором сотовой подвижной электросвязи в соответствии с законодательством;

- оказывать услуги 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением приостановки оказания услуг при отключении электропитания, аварийных технических повреждениях оборудования оператора, ремонтных работах, проведении оператором испытаний, монтажа, ремонта, обновления (модернизации) и технического обслуживания оборудования, а также в иных случаях, предусмотренных настоящими правилами и (или) договором.

3.39. Оператор не несет ответственности:

- за качество оказываемых услуг если абонентом произведены действия по изменению конфигурации кабельной линии, необходимой для оказания услуг; в случае неисправности оборудования, используемого абонентом для получения услуг; в случае неисправности персональных устройств, а также в иных случаях, предусмотренных договором и (или) настоящими правилами;

- за любые расходы абонента, являющиеся прямыми или косвенными результатом сделок через Интернет, или ущерб, нанесенный абоненту в результате таких сделок;

- за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет;

- за возможные нежелательные для абонента последствия, возникшие вследствие действий, предпринятых абонентом после телефонной консультации с сервисно-информационной службой оператора;

- за содержание информации, передаваемой абонентом или иным лицом под сетевыми реквизитами абонента по сети Интернет;

- за любые прямые или косвенные убытки абонента или любой третьей стороны, которые могут возникнуть в результате пользования услугами или получения доступа к ним, в том числе в случаях (включая, но не ограничиваясь) отсутствия доступа к услугам, перерывах в предоставлении услуг.

3.40. Абонент осведомлен и согласен, что оператор предоставляет абоненту исключительно техническую возможность доступа в сеть Интернет и не несет ответственности за ущерб или убытки любого рода, понесенные абонентом в связи с подключением его персональных устройств к сети Интернет и использованием данной сети, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение третьими лицами своих обязательств перед абонентом. 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.

3.41. Оператор не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием абонентом сети Интернет, а также не несет никакой ответственности и не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для абонента материалы, в частности, идеологически и политически неприемлемые, нарушающие общепринятые нормы морали или содержащие оскорбительные лично для абонента тексты.

3.42. Оператор не гарантирует, что информационные ресурсы абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц, и не несет ответственность за последствия такого несанкционированного доступа (в том числе при использовании технологии беспроводного доступа), а также не гарантирует возможность информационного обмена для абонента с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

3.43. Оператор не гарантирует скорость, качество, функционирование, доступность и возможность иного информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет, либо работают со сбоями.

3.44. Скорость доступа к внешним Интернет-ресурсам не является гарантированной и зависит от работоспособности каналов и узлов Интернет, находящихся в области ответственности других операторов электросвязи.

3.45. В целях проведения оператором работ (услуг) по монтажу (демонтажу), замене оборудования, подключению к сети оператора (в том числе отключению), а также при выполнении оператором иных работ (услуг), связанных с выездом представителей оператора к абоненту, абонент обязан обеспечить беспрепятственный доступ техническому персоналу оператора на территорию (в помещение), где будут проводиться данные работы (услуги).

3.46. Телекоммуникационный кабель, прокладываемый от субмагистральной распределительной сети (распределительного щита) и до абонентского устройства, является собственностью абонента. В случае повреждения данного кабеля (его крепления) абонент обязан сообщить об этом оператору. Использование существующей кабельной разводки абонента для подключения к СКТ возможно при наличии письменного заявления абонента, доступа к разветвителям, розеткам, возможности их перекоммутации или замены, а также при условии соответствия кабельной разводки абонента требованиям, предъявляемым оператором.

3.47. Оператор осуществляет прокладку кабеля только наружным способом, в том числе при прокладке кабеля от субмагистральной распределительной сети (распределительного щита) до квартиры абонента (физического лица). Оператор не осуществляет прокладку кабеля скрытно (под плинтус, через встроенные шкафы, антресоли, над навесными потолками и т.п.).

3.48. Закрывая договор, абонент выражает согласие на обработку своих персональных данных на условиях, изложенных в «Политике ООО «КОСМОС ТВ» в отношении обработки персональных данных» (далее – Политика), размещенной на сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by), и подтверждает, что ознакомлен с Политикой и согласен с ее условиями.

3.49. Путем заключения договора абонент выражает свое согласие на обработку персональных данных оператором, а также согласие на их обработку и передачу уполномоченным лицам в ходе исполнения договора. Настоящее согласие предоставляется с момента заключения договора и на весь период его действия, если иное прямо не предусмотрено договором, а также до истечения сроков, предусмотренных законодательством.

3.50. Обработка персональных данных осуществляется в целях: исполнения договора, в том числе для целей абонентского, справочно-информационного, сервисного и иного обслуживания; осуществления досудебной и судебной работы, в том числе в целях взыскания дебиторской задолженности; отправки абоненту: уведомлений, коммерческих предложений, сообщений рекламно-информационного характера, информации о деятельности оператора, информации о

вносимых изменениях (дополнениях) в договор, правила оказания услуг, стоимости услуг (работ) оператора, информации о работе сайта(ов) оператора, информации о существующих и новых услугах (в том числе о проводимых акциях), информации рекламного характера, информации о разработке оператором новых сервисов и сайтов, направления персональных реквизитов (логина и пароля); предоставление доступа к личному кабинету; хранения договоров и иных сопутствующих обслуживанию документов; статистических и иных целях, неразрывно связанных с исполнением договора, а также соблюдением оператором требований законодательства.

3.51. Срок обработки персональных данных абонента составляет срок действия договора, если иное прямо не предусмотрено договором, и срок хранения информации об оказанных услугах, информации о договорах и документах к ним в соответствии с законодательством.

3.52. Перечень уполномоченных лиц, которые по поручению оператора осуществляют обработку персональных данных абонента, опубликован на сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)).

3.53. Оператор вправе привлекать третьих лиц с целью взыскания дебиторской задолженности на основании соответствующего договора. Закрывая договор, абонент выражает свое согласие на передачу его персональных данных, необходимых для осуществления взыскания, третьим лицам, привлекаемым оператором.

#### **4. ИЗМЕНЕНИЕ ПОРЯДКА И УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Порядок и условия оказания услуг могут изменяться в соответствии с изменениями внутренних положений и прейскуранта цен и тарифов, действующих у оператора.

4.2. В случаях, предусмотренных договором, настоящими правилами, а также законодательством Республики Беларусь, в том числе в случае изменения экономической ситуации или порядка налогообложения, в связи с иными обстоятельствами (повышение стоимости комплектующих частей и т.п.), оператор вправе в одностороннем порядке изменить размер и (или) порядок оплаты за услуги, предварительно уведомив об этом абонентов путем размещения соответствующей информации на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)) или направления sms-сообщения, содержащего текст изменений либо источник информации о них, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений.

4.3. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять (дополнять) перечень, объем услуг, виды дополнительных услуг, приостанавливать (прекращать) применение существующих тарифных планов, отдельных услуг, а также переводить абонента с одного тарифного плана на другой путем размещения соответствующей информации на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)) или направления sms-сообщения, содержащего текст изменений либо источник информации о них, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений.

#### **5. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОПЕРАТОРА. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

5.1. Оператор имеет право временно отключить абонента без расторжения договора (приостановить оказание услуг) в следующих случаях:

5.1.1. в случае оказания услуги абоненту на основе предварительной оплаты в виде авансового платежа при недостатке на лицевом счете денежных средств для ежедневного списания;

5.1.2. в случае оказания услуги абоненту на условиях отложенного платежа, если до последнего дня расчетного периода (календарного месяца, в котором оказывается услуга) абонент не произвел оплату за текущий расчетный период и (или) на лицевом счете абонента на первое число месяца, следующего за месяцем, в котором оказывалась услуга, имеется задолженность за предыдущие периоды;

5.1.3. в случае просрочки абонентом более чем на 5 (пять) календарных дней оплаты работ (полностью или частично);

5.1.4. в случае обнаружения оператором вредоносной активности со стороны абонента, которая может негативно влиять на оборудование оператора и других абонентов;

5.1.5. в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения абонентом обязанностей, предусмотренных договором и (или) настоящими правилами;

5.1.6. в иных случаях, предусмотренных договором и (или) настоящими правилами.

5.2. Оператор имеет право временно отключить абонента (приостановить оказание услуг), а также, в случае необходимости, расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях нарушения абонентом обязанностей, предусмотренных договором и (или) настоящими правилами.

5.3. Возобновление оказания услуг производится оператором при условии погашения абонентом задолженности за работы и услуги в полном объеме (в соответствии с условиями договора и настоящих правил), устранения нарушений абонентом условий договора и настоящих правил, а также оплаты стоимости повторного подключения (при отключении абонента от СКТ) в соответствии с тарифами оператора в сроки, согласованные сторонами. При этом абонент обязан обратиться к оператору (в офис либо по телефону сервисно-информационной службы) с просьбой о возобновлении оказания услуг. Оператор имеет право возобновить оказание услуг автоматически при условии погашения абонентом задолженности.

5.4. Абонент имеет право временно заблокировать оказание услуг путем подачи оператору письменного заявления. Временная блокировка оказания услуг может быть осуществлена без взимания платы на срок не менее 7 (семи) календарных дней и не более 60 (шестидесяти) календарных дней в календарный год. Заявление абонента с просьбой о временной блокировке оказания услуг необходимо предоставить оператору не менее чем за 5 (пять) дней до предполагаемой даты временной блокировки оказания услуг. При

этом оператор имеет право возобновить оказание услуг по истечении срока временной блокировки без предварительного уведомления абонента.

В случае оказания оператором абоненту услуг электросвязи по комбинированному тарифному плану, включающему в себя несколько услуг электросвязи, и подачи абонентом заявления на временную блокировку оказания услуг оператор осуществляет временную блокировку всех услуг электросвязи, включенных в состав выбранного абонентом тарифного плана.

5.5. При расторжении абонентом (физическим лицом) договора абонент (физическое лицо) обязан в офисе оператора: предъявить документ, удостоверяющий личность, предоставить оператору письменное заявление и согласовать с оператором сроки отключения услуг от СКТ с учетом режима работы служб оператора (исходя из имеющихся у оператора свободных временных интервалов в предложенный оператором день).

При расторжении договора (истечении срока действия) абонент обязан вернуть оператору принятое во временное пользование оборудование в чистом виде, рабочем состоянии и без признаков внешних повреждений (в комплектности, полученной абонентом) в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента расторжения (истечения срока действия) договора. Абонент возвращает оператору оборудование самостоятельно.

При невозврате абонентом (физическим лицом) оператору оборудования, принятого во временное пользование, в чистом виде, рабочем состоянии и без признаков внешних повреждений (в комплектности, полученной абонентом) в установленный договором и (или) настоящими правилами срок оператор имеет право выставить на лицевой счет абонента (физического лица) стоимость такого оборудования в размере, определяемом приказом оператора о залоговой стоимости оборудования на день, следующий за днем окончания срока возврата оборудования. При этом, в случае возврата абонентом (физическим лицом) оператору такого оборудования оператор в течение 15 (пятнадцати) календарных дней осуществляет корректировку баланса лицевого счета абонента (физического лица) на сумму выставленной оператором стоимости такого оборудования.

В случае нарушения абонентом (физическим лицом) установленного договором и (или) настоящими правилами срока возврата оборудования, принятого во временное пользование, в чистом виде, рабочем состоянии и без признаков внешних повреждений (в комплектности, полученной абонентом) оператор имеет право взыскать с абонента (физического лица) пеню в размере 3% от размера базовой величины в день.

5.6. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в следующих случаях:

- при просрочке абонентом оплаты услуг и (или) работ на срок свыше 30 (тридцати) календарных дней подряд;

- ввиду отсутствия денежных средств, достаточных для оказания услуг на лицевом счете абонента свыше 30 (тридцати) календарных дней подряд;

- неисполнения или ненадлежащего исполнения абонентом обязательств, установленных договором и (или) настоящими правилами;

- в иных случаях, определенных действующим законодательством, договором, настоящими правилами.

5.7. Оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора или от оказания отдельных услуг, предусмотренных договором в случаях, предусмотренных настоящими правилами и (или) договором, а также в случае принятия оператором решения не предоставлять в дальнейшем определенные услуги или их часть. Оператор уведомляет абонента об отказе от исполнения договора или отказе от оказания определенных услуг путем размещения соответствующей информации на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)) или направления sms-сообщения или иными способами на усмотрение оператора не позднее чем за 10 дней до момента такого отказа. Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные абонентом при расторжении договора (отказе от исполнения договора) или отказе от оказания отдельных услуг по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом.

5.8. Оператор имеет право отключить услуги от СКТ в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения абонентом обязательств, установленных договором и (или) настоящими правилами.

5.9. Оператор имеет право прекратить оказание услуг в случае нарушения абонентом условий договора и (или) настоящих правил без возмещения стоимости услуг.

5.10. Абонент гарантирует наличие разрешения собственника помещения на подключение к услугам электросвязи оператора. В случае возражений собственника помещения, предъявленных оператору, оператор оставляет за собой право расторжения договора.

5.11. С момента расторжения договора обязательства сторон считаются прекращенными за исключением обязательств абонента, связанных с оплатой оказанных, но не оплаченных на этот момент услуг электросвязи, а также иных обязанностей, предусмотренных договором и (или) правилами, включая, но не ограничиваясь возвратом оборудования (в комплектности, полученной абонентом), принятого во временное пользование. При расторжении договора возврат остатка денежных средств абоненту производится оператором в течение 30 календарных дней со дня получения заявления от абонента в порядке, определенном оператором.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Оператор имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие правила, предварительно уведомив об этом абонентов путем размещения соответствующей информации на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)) или направления sms-сообщения, содержащего текст изменений либо источник информации о них, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений. Актуальная версия правил размещается на официальном сайте оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.by)).

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

6.3. В случае расхождений или противоречий между условиями настоящих правил и условий договора, условия настоящих правил будут иметь приоритет.

6.4. Подписанием договора абонент подтверждает факт ознакомления и согласия с настоящими правилами и тарифами оператора.

Таблица 1

### ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕТИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ

Параметр (показатель) качества	Значение
<b>Показатели качества обслуживания абонентов при использовании технологий проводного (стационарного) и беспроводного доступа</b>	
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) предоставления 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
<b>Параметры качества услуг передачи данных при использовании технологий проводного (стационарного) доступа</b>	
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 3
<b>Показатели качества работы сети передачи данных при использовании технологий проводного (стационарного) доступа</b>	
Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов	не менее 98
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
<b>Показатели качества работы сети передачи данных при использовании технологий беспроводного доступа**</b>	
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3

<\*> Если применяемой оператором электросвязи технологией передачи данных не предусмотрено установление соединения (подключения) абонентом для получения доступа к услугам передачи данных, указанный показатель может не учитываться.

<\*\*\*> Для уровня качества, необходимого для обеспечения качества услуг на сегменте сети.