

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ ООО «КОСМОС ТВ»

Редакция действует с 01.01.2025

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Беларусь и размещены на официальном сайте оператора.

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

1.3. В зависимости от используемой для оказания услуг электросвязи технологии в таблице 1 настоящих правил указаны параметры (показатели) качества услуг электросвязи, работы сети электросвязи и обслуживания абонентов (далее - показатели качества).

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Для целей настоящих правил применяются следующие термины и их определения:

**Абонент** - физическое или юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), заключившее с оператором договор, предметом которого является оказание услуг электросвязи.

**Абонентская сеть** - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий абонента в пределах занимаемой им площади здания и используемая для оказания услуг электросвязи.

**Видео контент** - видеоконтент, не связанный с телевизионными программами, входящий в состав пакета(ов), доступных для подписки в рамках услуги IP-телевидения, включающий в себя доступ к фильмам и (или) сериалам, иному контенту в зависимости от выбранной абонентом подписки на доступный пакет(ы) по доступу к просмотру видеоконтента.

**Договор** - соглашение между оператором и абонентом, определяющее права, обязанности и ответственность сторон, а также иные условия, предметом которого является оказание услуг электросвязи.

**Заявление** - письменное заявление, оформленное абонентом либо его представителем в сервисном центре оператора при предъявлении документа, удостоверяющего личность, если иное не предусмотрено договором и (или) правилами.

**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.

**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 утверждения настоящих правил - «Мой КОСМОС Телеком»).

**Наряд-заказ** - документ установленной оператором формы, подписываемый оператором и абонентом, в котором указываются выполненные оператором работы, 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.

**Официальный сайт оператора** - официальный сайт оператора [www.cosmos-telecom.by](http://www.cosmos-telecom.by) ([www.cosmostv.by](http://www.cosmostv.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** - настоящие правила оказания услуг электросвязи ООО «КОСМОС ТВ», которые содержат порядок и условия оказания, изменения услуг электросвязи, а также иную информацию, размещенные на официальном сайте оператора.

**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».

**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.

**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 электросвязи оператором.

**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.

**СКТ** - система кабельного телевидения оператора.

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

**Услуга IP-телевидения** - это услуга, которая позволяет получить доступ к просмотру телевизионных программ и видеоконтенту с использованием приложения COSMOS TV посредством сети Интернет, в зависимости от выбранной абонентом подписки на доступный пакет(ы) услуги.

**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.

### 3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

3.1. Оказание услуг электросвязи производится на основании договора. Договор заключается при наличии технической возможности у оператора для оказания услуг электросвязи.

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

3.3. Справочно-информационная служба, а также служба технической поддержки оператора для абонентов (физических лиц) доступна по телефону 134 (короткий номер МГТС), +375172892929 (городской номер МГТС).

Справочно-информационная служба для абонентов (юридических лиц (индивидуальных предпринимателей)) доступна по телефону +375172892934 (городской номер МГТС), а служба технической поддержки доступна по телефону +375172892915 (городской номер МГТС).

Звонок с телефона тарифицируется по тарифам оператора электросвязи. Стоимость звонка с мобильного телефона устанавливается сотовым оператором.

3.4. При обращении абонента в службу технической поддержки оператора по вопросам, связанным с настройкой оборудования, абонент обязан находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования.

3.5. Оператор не производит адаптацию и (или) модификацию телевизионного приемника абонента, а также активацию его отдельных узлов для приведения телевизионного приемника в соответствие требованиям, указанным в подпунктах 5.2.1. - 5.2.3., а также в пункте 6.2. настоящих правил.

3.6. При оказании услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения, IP-телевидения, а также услуги эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ):

- телевизионные программы объединены в пакет(ы) в соответствии с тарифными планами оператора. Оператор самостоятельно принимает решения о наполняемости пакетов телевизионных программ;

- возможно ухудшение качества оказываемых услуг, а также перерывы в оказании услуг в связи с погодными и иными факторами, влияющими на распространение (прием) сигнала.

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

3.8. 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.

3.9. При использовании абонентом оборудования для получения услуг, отличного от предоставляемого оператором, служба технической поддержки оператора консультации по настройке и использованию такого оборудования не предоставляет.

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

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

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

3.13. Для того чтобы получить персональные реквизиты, абонент должен обратиться в справочно-информационную службу или в службу технической поддержки оператора. После обращения абонента оператор направляет абоненту персональные реквизиты одним из способов, указанных в пункте 10.2. настоящих правил (за исключением абз. 2 и 3 пункта 10.2. правил).

3.14. Персональные реквизиты являются конфиденциальной информацией, не подлежащей разглашению абонентом третьим лицам. Абонент несет ответственность за сохранность персональных реквизитов. Оператор не несет никакой ответственности за обстоятельства, при которых третьим лицам стали известны персональные реквизиты, а также за операции, совершенные с использованием персональных реквизитов абонента.

3.15. Действия, совершенные с использованием персональных реквизитов, приравниваются к действиям, совершенным абонентом лично.

3.16. В случае если оказание абоненту услуг электросвязи (за исключением разовых услуг) начато не с 1 числа месяца, то стоимость услуг в текущем месяце будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания услуг.

3.17. Тарифы на услуги электросвязи размещены на официальном сайте оператора и устанавливаются оператором самостоятельно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. Абонент оплачивает работы в соответствии с действующими тарифами оператора.

3.18. 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.

3.19. Списание денежных средств за услуги электросвязи, приобретенное у оператора оборудование, а также иные списания производятся оператором в порядке и на условиях, предусмотренных договором и (или) настоящими правилами.

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.

3.20. Информацию о балансе лицевого счета абонент может получить в личном кабинете, а также в справочно-информационной службе оператора.

3.21. 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.

3.22. Возврат ошибочных платежей осуществляется плательщику на основании предоставленного заявления, 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. Возврат ошибочных платежей осуществляется оператором плательщику за вычетом всех расходов, необходимых для возврата таких платежей.

3.23. Подтверждением факта и объема оказанных оператором абоненту услуг электросвязи являются данные, полученные посредством аппаратно-программных средств оператора, осуществляющих измерение и учет оказанных услуг электросвязи, в том числе данные биллинговой системы оператора. Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта и объема оказанных услуг электросвязи наличие соответствующих сведений в аппаратно-программных средствах оператора, осуществляющих измерение и учет оказанных услуг электросвязи, в том числе данные биллинговой системы оператора, являются достаточным доказательством для подтверждения факта и объема оказанных услуг электросвязи.

3.24. Телекоммуникационный кабель, прокладываемый от субмагистральной распределительной сети (распределительного щита либо от индивидуальной антенны (в зависимости от типа подключения)) и до оборудования и (или) персонального 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 или к сети эфирного наземного цифрового телевизионного вещания 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.

3.25. Оператор осуществляет прокладку кабеля только наружным способом, в том числе при прокладке кабеля от субмагистральной распределительной сети (распределительного щита либо от индивидуальной антенны (в зависимости от типа подключения)) до помещения абонента.

Оператор не осуществляет прокладку кабеля скрытно (под плинтус, через встроенные шкафы, антресоли, над навесными потолками и т.п.).

3.26. Предварительные сроки выполнения работ (услуг) по подключению к сети оператора согласовываются абонентом и представителем оператора. Работы (услуги) по подключению к сети оператора производятся не позднее 15 рабочих дней с момента подписания сторонами договора. О точной дате выполнения работ (услуг) по подключению к сети оператора представитель оператора сообщает абоненту не позднее одного дня, предшествующего этой дате.

#### **4. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ**

4.1. 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.

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

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

4.4. 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.

4.5. 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 радиосферы, и не может превышать технически обоснованного предела скорости группы стандартов IEEE 802.11. Оператор не несет ответственности за ухудшение качества услуг в таких случаях.

4.6. 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. Установка и (или) настройка драйверов, операционной системы, а также иного программного обеспечения на персональных устройствах абонента оператором не производится.

4.7. Абонент осведомлен и согласен, что оператор предоставляет абоненту исключительно техническую возможность доступа в сеть Интернет и не несет ответственности за ущерб и (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.

4.8. 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 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.

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

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

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

## 5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТРАНСЛЯЦИИ ТЕЛЕВИЗИОННЫХ ПРОГРАММ В СИСТЕМЕ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ

5.1. Оператор обязан обеспечить качество сигнала в СКТ в соответствии с требованиями СТБ 1662-2006 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры, технические требования, методы измерений и испытаний».

5.2. К СКТ может быть подключен телевизионный приемник абонента, который соответствует следующим требованиям:

5.2.1. 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.

5.2.2. При оказании услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения в цифровом формате, в дополнение к подпункту 5.2.1. настоящих правил, телевизионный приемник абонента должен быть оборудован CI+ (common interface) разъемом для установки модуля условного доступа (conditional access module) – CA-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).

5.2.3. 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.

5.3. Настройку телевизионных программ, транслируемых в СКТ оператора, в том числе в соответствии с радиочастотным планом, абонент производит самостоятельно либо при помощи специалистов оператора. Оплата услуги по настройке телевизионных программ с привлечением специалистов оператора производится в соответствии с действующими тарифами оператора.

## 6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ЭФИРНОГО НАЗЕМНОГО ЦИФРОВОГО ТЕЛЕВИЗИОННОГО ВЕЩАНИЯ (ДМВ)

6.1. 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 определения такой возможности абонент имеет право предварительно заказать услугу технического обследования в соответствии с тарифами оператора. Оператор не несет ответственности за качество оказываемых услуг в местах, где не производилось техническое обследование, в том числе при самостоятельном монтаже оборудования абонентом.

6.2. 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) – CA-модуля оператора, либо иметь НЧ вход (разъемы SCART или RCA) и (или) цифровой HDMI вход для подключения цифрового приемника (Set Top Box) оператора.

6.3. Изменение ориентации антенны на передающую станцию, настройку транслируемых телевизионных программ, в том числе в соответствии с радиочастотным планом, абонент производит самостоятельно либо при помощи специалистов оператора. Оплата услуги по настройке телевизионных программ с привлечением специалистов оператора производится в соответствии с тарифами оператора.

## 7. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ IP-ТЕЛЕВИДЕНИЯ

7.1. Услуга IP-телевидения предоставляется по подписке. Для подписки доступны пакеты. Для того чтобы воспользоваться услугой IP-телевидения, абонент должен установить приложение COSMOS TV и авторизоваться, используя персональные реквизиты. При использовании Smart TV или рекомендованной оператором телевизионной приставки (Set Top Box) качественная трансляция телевизионных программ и видеоконтента возможна только при условии подключения напрямую по кабелю от оборудования (маршрутизатора (модема)) до персонального устройства.

В зависимости от выбранного абонентом тарифного плана, включающего в себя услугу IP-телевидения, абоненту предоставляется доступ к просмотру телевизионных программ, а также, если это предусмотрено тарифным планом, подписка на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента.

Абоненту предоставляется возможность подписаться на пакет(ы) услуги для доступа к просмотру видеоконтента, не включенные в состав выбранного абонентом тарифного плана. В таком случае стоимость подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента списывается единовременно в полном объеме с баланса лицевого счета абонента пропорционально оставшемуся количеству дней до конца текущего месяца (месяца, в котором было осуществлено оформление подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента). Подписка на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, продлевается автоматически на каждый следующий период до тех пор, пока абонент не обратится в установленном договором и (или) настоящими правилами порядке для отключения подписки на пакет(ы) для доступа к

просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, а стоимость подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, списывается единовременно, ежемесячно, в полном объеме с баланса лицевого счета абонента первого числа каждого месяца.

Период подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, составляет один месяц, за исключением случаев, когда оформление подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, осуществляется не с первого числа месяца. В таком случае период подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, будет равен оставшемуся количеству дней до конца текущего месяца (месяца, в котором было осуществлено оформление подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана).

Отключение подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, осуществляется в порядке, предусмотренном в договоре и (или) настоящими правилами. Отключение подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, может быть осуществлено только по истечении срока действия действующей подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана.

7.2. Отключение, а также смена подписки на пакет(ы) производится в порядке, предусмотренном пунктом 9.5. настоящих правил. Под тарифными планами в том числе подразумевается подписка на пакет(ы) услуги IP-телевидения.

7.3. Подписка на пакет(ы), предоставляющая доступ к просмотру телевизионных программ и видеоконтента, доступна на телевизорах, поддерживающих функцию Smart TV (Android TV, Samsung Tizen, LG Netcast/WebOS) или с помощью рекомендованной оператором телевизионной приставки (Set Top Box), а также на мобильных устройствах с операционными системами iOS (версия 11.0 и выше) и Android (версия 9.0 и выше).

7.4. В рамках услуги IP-телевидения доступ к просмотру телевизионных программ и видеоконтента возможен не более чем на 5 персональных устройствах.

7.5. Трафик при пользовании услугой IP-телевидения тарифицируется по тарифам оператора электросвязи.

7.6. Оператор не гарантирует корректность воспроизведения телевизионных программ и (или) видеоконтента на всех без исключения персональных устройствах.

7.7. Качество трансляции телевизионных программ и видеоконтента при пользовании услугой IP-телевидения зависит от скорости подключения абонента к сети оператора, достаточных технических условий (зона покрытия, внешние факторы и пр.) при работе в беспроводных сетях.

7.8. Информация о тарифах, пакетах телевизионных программ и видеоконтента предоставляемой услуги IP-телевидения доступна на официальном сайте оператора.

7.9. Временная блокировка подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, может быть осуществлена лишь совместно с временной блокировкой выбранного абонентом тарифного плана. Такая блокировка осуществляется в следующем порядке:

- при временной блокировке тарифного плана, начиная со 2 числа, временная блокировка подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенная в состав выбранного абонентом тарифного плана, производится с 1 числа месяца, следующего за месяцем, в котором была осуществлена временная блокировка выбранного абонентом тарифного плана;

- при временной блокировке тарифного плана 1 числа, временная блокировка подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенная в состав выбранного абонентом тарифного плана, производится с 1 числа текущего месяца, в котором была осуществлена временная блокировка выбранного абонентом тарифного плана.

По истечении срока действия временной блокировки возобновляется оказание услуг по выбранному абонентом тарифному плану и подписка на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана. В случае возобновления оказания услуг и подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, не с 1 числа текущего месяца, стоимость подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, списывается единовременно в полном объеме с баланса лицевого счета абонента пропорционально оставшемуся количеству дней до конца текущего месяца (месяца, в котором было осуществлено возобновление оказания услуг по истечении срока временной блокировки). В дальнейшем стоимость подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, списывается единовременно, ежемесячно, в полном объеме с баланса лицевого счета абонента первого числа каждого месяца.

7.10. В случае расторжения договора и наличия у абонента действующей подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана, оператор не возмещает абоненту стоимость оплаченной абонентом подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенного в состав выбранного абонентом тарифного плана.

## **8. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ, ПОРЯДОК ЕГО ПЕРЕДАЧИ, ПОЛЬЗОВАНИЯ И ВОЗВРАТА**

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

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

8.2. 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 (физическому лицу) во временное пользование в сервисном центре оператора, а абоненту – юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю), по адресу 220100, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Сурганова, 57Б, 5 этаж, нежилое помещение (офис), а также посредством выезда представителей оператора к абоненту. Выезд представителей оператора оплачивается абонентом в соответствии с действующими тарифами оператора.

8.3. 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.

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.).

8.4. При расторжении 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 использовании оборудования, ранее предоставленного 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 10.2. настоящих правил.

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, 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.

8.5. В случае нарушения абонентом требований (условий) к возвращаемому оборудованию, предусмотренных пунктом 8.4. настоящих правил, а также в случае ремонта, технического обслуживания, или иного воздействия абонентом на оборудование оператора, оператор отказывает абоненту в приеме оборудования и такое оборудование считается невозвращенным.

8.6. При невозврате абонентом оператору оборудования, принятого во временное пользование, в установленный настоящими правилами срок, оператор имеет право выставить на лицевой счет абонента стоимость такого оборудования. В случае возврата абонентом оператору такого оборудования оператор вправе принять оборудование. В таком случае оператор в течение 15 календарных дней осуществляет корректировку баланса лицевого счета абонента на сумму выставленной оператором стоимости 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 8.4. настоящих правил.

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

## **9. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТА. СМЕНА ТАРИФНОГО ПЛАНА**

### **9.1. Абонент имеет право:**

- 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;
- на своевременное и качественное оказание услуг электросвязи оператором;
- на пользование льготами, предусмотренными актами законодательства, при получении услуг электросвязи;
- на возмещение вреда, причиненного при оказании услуг электросвязи, в соответствии с актами законодательства;
- пользоваться услугами электросвязи в соответствии с техническими возможностями оператора;
- возлагать на третье лицо право по приему работ. Подобная передача прав должна быть оформлена доверенностью;
- иные права, предусмотренные договором, настоящими правилами и актами законодательства.

### **9.2. Абонент обязан:**

- для получения услуг электросвязи использовать оборудование, на которое имеется документ об оценке соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь;
- не допускать механических повреждений абонентского оборудования, предоставленного ему оператором, возвращать указанное оборудование оператору в полной комплектации, чистом виде и без механических повреждений;
- гарантировать наличие разрешения (согласия) собственника помещения на подключение к услугам электросвязи оператора, а также на установку оборудования по адресу оказания услуг электросвязи. При отсутствии такого разрешения (согласия) считается, что абонент нарушает условия настоящих правил и оператор имеет право приостановить оказание услуг электросвязи, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке;
- не вносить изменения в код программного обеспечения оконечного абонентского устройства (терминала), карты доступа, предоставленных ему оператором;
- не предпринимать действий, которые могут повлечь нарушение функционирования сетей электросвязи и (или) входящих в них средств электросвязи;
- не допускать использования сети электросвязи для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства;
- не предоставлять право пользования услугами электросвязи третьим лицам для оказания ими услуг электросвязи;
- 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;
- производить оплату услуг электросвязи в сроки, установленные договором;
- вежливо относиться к работникам оператора, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных выражений;
- сообщать в месячный срок оператору: об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) физического лица, данных документа, удостоверяющего личность, о приобретении или отмене права на льготу по оплате за пользование услугами электросвязи; об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), места жительства, данных документа, удостоверяющего личность физического лица и индивидуального предпринимателя, текущего (расчетного) банковского счета индивидуального предпринимателя (при наличии), о принятом решении о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, об изменении полного наименования, места нахождения, текущего (расчетного) банковского счета юридического лица, о принятом решении о ликвидации юридического лица, о прекращении его деятельности в результате реорганизации; о факте утраты права собственности, владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование; о сдаче юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем помещения, в котором установлено оборудование стационарной сети электросвязи, в аренду другому юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю; о расторжении юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем договора аренды помещения, в котором установлено оборудование стационарной сети электросвязи, либо его продлении; об утере и повреждении оборудования или его частей, карты доступа, принадлежащих оператору;
- 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;
- 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;
- самостоятельно отслеживать состояние своего баланса (лицевого счета), 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);

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

- соблюдать условия договора и настоящих правил;
- пользоваться услугами электросвязи оператора только легальным образом и не требовать от оператора возмещения ущерба любого рода, понесенного абонентом или третьей стороной при пользовании услугами электросвязи 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 сбой 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 электросвязи 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 электросвязи не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки оператору или иным лицам;

- содержать в исправном состоянии абонентскую сеть;

- использовать полученное во временное пользование от оператора оборудование исключительно по адресу установки оконечного абонентского устройства (терминала) (по месту оказания услуг электросвязи);

- при невозврате оборудования, полученного во временное пользование, возместить его стоимость в соответствии с условиями договора и (или) настоящих правил;

- 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. В случае блокировки собственником ресурса IP-адреса, выделенного абоненту, вследствие чего ограничивается доступ к ресурсу, абонент самостоятельно обращается к собственнику ресурса в целях возобновления доступа;

- обеспечить наличие денежных средств на лицевом счете в сумме, достаточной для списания в порядке и на условиях, определенных договором, а также самостоятельно отслеживать наличие положительного остатка денежных средств на лицевом счете;

- производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных сумм за услуги электросвязи, за приобретенное у оператора оборудование, а также иных списаний;

- оплачивать услуги электросвязи независимо от наличия у абонента возможности их потребления (пользования);

- при выполнении оператором работ 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, а также обеспечить беспрепятственный доступ представителям оператора на территорию (в помещение), где будут выполняться данные работы;

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

- регулярно, но не реже одного раза в 7 дней, знакомиться на официальном сайте оператора с информацией, связанной с предоставлением услуг электросвязи, 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;

- не тиражировать, не размножать, не записывать и не ретранслировать в каких-либо формах телевизионные программы, видеоконтент, а также не осуществлять действий (бездействий), способных привести к записи, копированию, дублированию, воспроизведению на материальных носителях, а также к распространению в каких-либо формах телевизионных программ, видеоконтент, а также не допускать и не разрешать третьим лицам публичный показ телевизионных программ и (или) видеоконтента предоставляемых абоненту в рамках услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения, услуги эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ), а также услуги IP-телевидения.

В случае нарушения абонентом данных условий оператор имеет право приостановить оказание услуг электросвязи и взыскать с абонента штраф в размере 20 базовых величин за каждый случай нарушения. Размер базовой величины определяется на дату направления оператором требования об оплате штрафа. Если ущерб, нанесенный абонентом, или убытки оператора, понесенные в результате таких действий (бездействий) абонента, превышает сумму штрафа, то оператор вправе взыскать с абонента дополнительный штраф или денежные средства в размере всех убытков (всего ущерба), которые возникли у оператора, в результате таких действий (бездействий) абонента;

- самостоятельно согласовывать место под установку индивидуальных антенн и иных конструкций на крышах и фасадах зданий и сооружений;

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

- соблюдать иные требования, предусмотренные договором, настоящими правилами и актами законодательства.

### **9.3. Оператор имеет право:**

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

- изменять перечень транслируемых телевизионных программ с информированием абонента в порядке, установленном пунктом 10.2. настоящих правил;

- изменять радиочастотный план транслируемых телевизионных программ, изменять порядковые номера телевизионных программ;

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

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

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

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

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

- требовать от абонента исполнения обязанностей в соответствии с договором и (или) настоящими правилами;

- приостановить действие договора, отключив услуги электросвязи от сети оператора, а также расторгнуть договор по инициативе оператора в случаях и в порядке, предусмотренных договором и (или) настоящими правилами;

- прекратить оказание услуг электросвязи в случае нарушения абонентом условий договора и (или) настоящих правил без возмещения стоимости услуг электросвязи;

- вносить изменения в перечень видеоконтента без уведомления абонента;

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

- 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 10.2. настоящих правил (за исключением абз. 2 и 3 пункта 10.2. правил);

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

- 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;

- изменять индивидуальные сетевые реквизиты, а также персональные реквизиты;

- привлекать третьих лиц в целях выполнения работ, а также в целях взыскания дебиторской задолженности;

- предоставлять дополнительные услуги, оформление которых осуществляется путем совершения абонентом действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение таких услуг;

- иные права, предусмотренные договором, настоящими правилами и актами законодательства.

#### **9.4. Оператор обязан:**

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

- своевременно информировать абонента одним из способов, указанных в пункте 10.2. настоящих правил, 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 отклонениях эксплуатируемой оператором сети электросвязи либо ее элементов, влекущих прекращение (приостановление) оказания услуг электросвязи абоненту, находящемуся в зоне ее обслуживания;

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

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

- 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;

- 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;

- извещать абонента об изменении тарифов на услуги электросвязи в сроки, установленные пунктом 10.1. настоящих правил;

- 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;

- осуществлять идентификацию оконечных абонентских устройств (терминалов) при оказании услуг передачи данных, учет и хранение сведений об оконечных абонентских устройствах (терминалах), оказанных услугах передачи данных;

- при оказании услуг передачи данных осуществлять активацию настроек (функций) безопасности, встроенных в оконечные абонентские устройства (терминалы), предоставляемые абоненту;

- при оказании услуг передачи данных информировать абонента одним из способов, указанных в пункте 10.2. настоящих правил (за исключением абз. 2 и 3 пункта 10.2. правил), о различных видах исходящих от него неправомерных воздействий, заведомо приводящих к нарушению конфиденциальности, целостности, подлинности, доступности, сохранности информации, сведения о которых стали известны оператору;

- выполнять требования актов законодательства, регламентирующих работу системы противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи;

- осуществлять рассылку SMS-сообщений в сети других операторов электросвязи только на основании заключенных с такими операторами договоров на прием и доставку рассылки SMS-сообщений с соблюдением установленных законодательством требований по взаимодействию операторов электросвязи, порядку пропуска трафика на сетях электросвязи;

- 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;

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

- 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;

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

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

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

- оказывать услуги электросвязи на условиях, предусмотренных договором, тарифными планами и настоящими правилами;

- соблюдать иные требования, предусмотренные договором, настоящими правилами и актами законодательства.

#### **9.5. Смена тарифного плана.**

9.5.1. 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 10.2. настоящих правил и предоставлением абоненту права самостоятельного выбора тарифного плана взамен закрытого способами и в порядке, указанными в пункте 9.5. настоящих правил, 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 имеет право осуществить смену тарифного плана, предусмотренного договором, на тарифный план, наиболее близкий по условиям к действующему.

9.5.2. 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) настоящими правилами.

Оператор имеет право устанавливать дополнительные ограничения, связанные со сменой абонентом тарифного плана.

9.5.3. 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:

- физическим лицом в сервисном центре оператора, юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем) в офисе оператора по адресу 220100, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Сурганова, 57Б, 5 этаж, нежилое помещение (офис);

- по электронной почте на адрес [info@cosmostv.com](mailto:info@cosmostv.com) (отсканированная копия с сохранением в формате «pdf» или «jpg»);

- физическим лицом по факсу +375172101379, юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем) по факсу +375172892955;

- физическим лицом по почте на адрес 220029, г. Минск, ул. Красная, 6, юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем) по почте на адрес 220100, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Сурганова, 57Б, 5 этаж, нежилое помещение (офис).

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

9.5.4. При желании абонента (физического лица) 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.

9.5.5. 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.

9.5.6. За смену тарифного плана плата не взимается. Смена тарифного плана на архивные тарифные планы не производится.

9.5.7. 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.

9.5.8. Абонент соглашается с тем, что в отдельные моменты времени может отсутствовать возможность смены тарифного плана и согласен не предъявлять оператору любые претензии, связанные с этим.

9.5.9. Льготные тарифные планы предоставляются в пределах срока действия документов, подтверждающих право на льготу. После истечения срока действия указанных документов, абоненту следует в месячный срок сообщить оператору о приобретении или отмене права на льготу, в противном случае оператор оставляет за собой право по истечении указанного срока осуществить смену тарифного плана, предусмотренного договором, на тарифный план, наиболее близкий по условиям к действующему с предварительным уведомлением оператором абонента не позднее чем за 10 календарных дней до смены тарифного плана в порядке, установленном пунктом 10.2. настоящих правил.

#### **9.6. Ответственность оператора и абонента.**

9.6.1. Оператор и абонент несут ответственность в соответствии с законодательством и условиями договора, при этом 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 договора;

- за убытки, понесенные абонентом при решении оператора о прекращении оказания услуг электросвязи и выводе из эксплуатации средств электросвязи;

- за временные перемены, в том числе за приостановку и ограничение услуг электросвязи, которые возникли (включая, но не ограничиваясь) при отключении электропитания, аварийных технических повреждениях оборудования оператора, ремонтных работах;

- 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. В случае, если персональные реквизиты стали известны третьим лицам и в результате чего оператором были оказаны услуги электросвязи, оплата таких услуг производится абонентом без права требования от оператора какой-либо компенсации;

- за невозможность пользования услугами электросвязи абонентом вследствие отсутствия у абонента необходимых технических средств и условий для обеспечения качественного Интернет-соединения, необходимого оборудования, в том числе персональных устройств, а также при неполучении абонентом персональных реквизитов;

- если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств имело место не по вине оператора или из-за нарушения абонентом требований (условий) договора, правил, законодательства Республики Беларусь;

- 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;

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

- за качество транслируемых телевизионных программ, если оно не обеспечивается абонентской сетью и (или) оборудованием (в том числе приемным оборудованием абонента);

- за искажения телевизионного сигнала при оказании услуг электросвязи, возникшие по причине повреждения антенны, изменения ориентации антенны на передающую станцию, повреждения антенной опоры или кабеля от антенны до оборудования, используемого абонентом для получения услуг электросвязи, влияния электромагнитных излучений, вносимых передающими средствами третьих лиц;

- за содержание и достоверность предоставляемой информации, изменение расписания или прерывание показа тех или иных материалов, предоставляемых абоненту в рамках услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения, услуги эфирного наземного цифрового телевизионного вещания (ДМВ), а также услуги IP-телевидения, поскольку оператор не является производителем материалов, составляющих контент;

- за несоответствие телепередач, запланированных для трансляции, в соответствии с предоставляемой правообладателями программой, показанным телепередачам, а также за несоответствие времени начала телепередач, указанного в программе, фактическому времени начала телепередач;

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

- 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;

- за возможные нежелательные для абонента последствия, возникшие вследствие действий, предпринятых абонентом после телефонной консультации со справочно-информационной службой, а также службой технической поддержки оператора;

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

- 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;

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

## **10. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ДОГОВОР И ПРАВИЛА. ИНФОРМИРОВАНИЕ АБОНЕНТА**

10.1. 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 SMS-сообщения (при наличии согласия абонента и предоставления 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 настоящие правила и (или) тарифные планы и (или) перечень транслируемых телевизионных программ оператор уведомляет абонента в порядке, установленном пунктом 10.2. настоящих правил, 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).

10.2. 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;

- SMS-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.

## **11. ПОРЯДОК И ОСНОВАНИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА. ДОБРОВОЛЬНАЯ БЛОКИРОВКА**

11.1. Оператор имеет право приостановить оказание услуг электросвязи в случае нарушения абонентом условий договора, настоящих правил, 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, направив при этом абоненту мотивированное уведомление с указанием даты расторжения договора.

Оператор направляет уведомление абоненту одним или несколькими способами, указанными в пункте 10.2. настоящих правил (за исключением абз. 2 и 3 пункта 10.2. правил).

11.2. 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.

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

11.4. 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.

11.5. Если в течение 60 календарных дней со дня приостановления оказания услуг электросвязи оплата, указанная в пункте 11.4. настоящих правил, не поступила, оператор имеет право прекратить оказание услуг электросвязи и расторгнуть договор в одностороннем порядке.

11.6. В случае нарушения абонентом условий договора, настоящих правил, требований законодательства Республики Беларусь, повлекших за собой отключение абонента от сети оператора, абонент оплачивает стоимость повторного подключения к сети оператора в соответствии с тарифами оператора в сроки, согласованные сторонами. При этом абонент обязан обратиться к оператору с просьбой о возобновлении оказания услуг электросвязи.

11.7. 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 оконечного 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.

11.8. При расторжении договора все разовые платежи за услуги электросвязи (в том числе за выполненные работы) не возвращаются.

11.9. С момента расторжения 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) настоящими правилами, включая, но не ограничиваясь возвратом оборудования, принятого во временное пользование.

11.10. 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.

11.11. Абонент (физическое лицо) имеет право временно заблокировать оказание услуг электросвязи посредством личного кабинета с использованием соответствующего интерфейса («Временная блокировка» 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 (физическим лицом) заявление на блокировку услуг электросвязи по факсу, электронной почте имеет полную юридическую силу наравне с оригиналом.

Временная блокировка может быть осуществлена без взимания платы на срок не менее 7 календарных дней и не более 60 календарных дней в календарный год. Заявление абонента (физического лица) с просьбой о временной блокировке необходимо предоставить оператору не менее чем за 5 календарных дней до предполагаемой даты временной блокировки. При этом оператор имеет право возобновить оказание услуг электросвязи по истечении срока временной блокировки без предварительного уведомления абонента.

При подаче абонентом заявления о временном блокировке оператор осуществляет блокировку всех подключенных абонентом услуг электросвязи (с учетом особенности блокировки подписки на пакет(ы) для доступа к просмотру видеоконтента, не включенной в состав выбранного абонентом тарифного плана).

При временной блокировке абонентом услуг электросвязи посредством личного кабинета абонент самостоятельно осуществляет блокировку каждой из подключенных услуг электросвязи, в том числе подключенных дополнительных услуг с использованием соответствующего интерфейса.

При временной блокировке комбинированного тарифного плана, включающего в себя несколько услуг электросвязи, осуществляется временная блокировка всех услуг электросвязи, включенных в состав комбинированного тарифного плана.

Блокировка услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения в аналоговом формате может быть осуществлена только лишь на платной основе.

11.12. 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 электросвязи от сети оператора с учетом режима работы служб оператора (исходя из имеющихся у оператора свободных временных интервалов в предложенный оператором день).

## 12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. 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 сохраняют юридическую силу и будут обязательны для исполнения.

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

12.3. Подписанием договора абонент подтверждает факт ознакомления и согласия с настоящими правилами.

12.4. Каждая из сторон соглашается не разглашать конфиденциальную информацию другой стороны, не предоставлять доступ к этой информации третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных договором, правилами и действующим законодательством.

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

12.6. Закрывая договор, абонент подтверждает, что оператор уведомил абонента о необходимости ознакомиться с правилами оказания услуг электросвязи.

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

12.8. Порядок и условия оказания услуг электросвязи по тарифным планам, условия проведения рекламных акций, а также иные справочно-информационные материалы могут быть размещены на официальном сайте оператора.

договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) оказания услуги, процентов	
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 (показатели) качества услуги передачи данных с использованием сети стационарной электросвязи</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 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
<b>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</b>	
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 x 10 <sup>-4</sup>
DVB-T2	не более 1 x 10 <sup>-7</sup>
<b>Показатели качества услуги по трансляции телевизионных программ в системах кабельного телевидения (на выходе абонентской розетки)</b>	
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.

Таблица 1

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

Параметр (показатель) качества	Значение
<b>Показатели качества обслуживания абонентов</b>	
Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания	не менее 99