

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ  
ОАО «ТЕЛЕРАДИОКОМПАНИЯ «ТЕЛЕВИД» ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**1. Термины и определения.**

**1.1. Порядок оказания услуг электросвязи ОАО «Телерадиокомпания «Телевид» для физических лиц** (далее – **Порядок оказания услуг/Порядок**) – настоящий документ, определяет порядок оказания услуг электросвязи Абонентам, является неотъемлемой частью Публичного Договора, применяется в полном объеме и является обязательным для исполнения Оператором и Абонентом.

**1.2. Оператор** – открытое акционерное общество «Телерадиокомпания «Телевид», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании специального разрешения (лицензии), выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь от 24.01.2011 №02140/133.

**1.3. Абонент** – физическое либо юридическое лицо, с которым заключено Соглашение о присоединении к публичному договору об оказании услуг электросвязи.

**1.4. Стороны/Сторона** - Оператор и Абонент упоминаемые совместно либо по отдельности.

**1.5. Публичный договор об оказании услуг электросвязи ОАО «Телерадиокомпания «Телевид» для физических лиц** (далее – **Публичный Договор**) – является публичной офертой и может быть принят Абонентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, путем подписания Соглашения о присоединении.

**1.6. Соглашение о присоединении** – документ письменной формы, заключается в двух экземплярах, один из которых вручается Абоненту. Соглашение содержит сведения об Абоненте и информацию о заказанных абонентом Услугах связи на момент заключения или изменения/дополнения Договора. Соглашение подтверждает безусловное согласие Абонента о присоединении в целом к условиям Соглашения, Приложения об акции к Соглашению, Публичного Договора, а также Порядка оказания услуг электросвязи ОАО «Телерадиокомпания «Телевид».

**1.7. Услуга** – услуги электросвязи (основная услуга), а также дополнительные услуги, которые Оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством и условиями выданного Оператору специального разрешения (лицензии) Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

**1.8. Сайт оператора** – сайт, размещенный в сети интернет: [www.amigo.by](http://www.amigo.by)

**1.9. Абонентская плата** – ежемесячный платеж абонента, установленный оператором за оказание услуг, согласно выбранного тарифного плана. Абонентская плата устанавливается оператором самостоятельно на основании Прейскуранта.

**1.10. Тарифный план** – условия Договора, определяющие сведения о наборе оказываемых оператором Услуг.

**1.11. Личный кабинет** – электронная система, позволяющая Абоненту получить доступ к данным о состоянии лицевого счета, деталям оказываемой услуги (тарифный план, информация о дополнительных услугах). Идентификационные данные для входа в личный кабинет – имя пользователя соответствует номеру лицевого счета и пароль.

**1.12. Лицевой счет** – учетный номер Абонента в биллинговой системе Оператора, присваивается Абоненту при заключении Соглашения о присоединении. Номер лицевого счета идентичен номеру Соглашения о присоединении. Лицевой счет служит для учета оказываемых Абоненту услуг, поступления и расходования денежных средств за услуги и платежи за оборудование, приобретенное Абонентом у Оператора. Абоненту может принадлежать несколько лицевого счетов.

**1.13. Подключение к услуге** – прокладка кабеля от ближайшего узла сети Оператора либо использование существующих коммуникаций соответствующих техническим параметрам Оператора (кабель) и доведение его до пользовательского устройства, размещенного в помещении Абонента (без монтажа кабеля в помещении Абонента) с последующей настройкой стандартного, необходимого для оказания Услуги программного обеспечения и (или) иные действия направленные на предоставление возможности Абоненту в получении услуг электросвязи.

**1.14. Услуга «Блокировка»** - услуга, применяемая оператором в одностороннем порядке, направленная на приостановление оказания услуг частично (путем отключения отдельных сервисов) или полностью (полная блокировка входящей и исходящей услуги) в случае несвоевременной оплаты за услуги абонентом.

**1.15. Услуга «Пауза»** - дополнительная услуга, устанавливается по желанию абонентом, направленная на приостановление оказания услуг частично (путем отключения отдельных сервисов) или полностью (полная блокировка входящей и исходящей услуги).

**1.16. Отчетный период** – период времени равный 30 календарным дням.

**1.17. Иные термины**, используемые в настоящем Порядке и Приложениях к нему, используются в смыслах, определенных законодательством Республики Беларусь.

## **2. Общие положения.**

Настоящий Порядок разработан в целях урегулирования отношений, возникающих при заключении, изменении и расторжении Соглашения между Оператором и Абонентом. Оператор представляет Абоненту Услуги в соответствии с настоящим Порядком и заключенным с Абонентом Соглашением.

## **3. Порядок и способы заключения, изменения и расторжения Договора с Абонентом.**

**3.1.** Заключение Договора осуществляется в письменной форме, путем подписания Соглашения о присоединении, которое составляется в двух экземплярах, один из которых вручается Абоненту.

**3.2.** Соглашение о присоединении вступает в силу с момента подписания акт сдачи-приемки выполненных работ, который является его неотъемлемой частью.

Оказание Услуг по Соглашению о присоединении начинается с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

**3.3.** В целях привлечения новых Абонентов, а также к Абонентам, которые уже подключены к Услугам Оператора, Оператор вправе вводить Акцию на определенный период времени.

Условия об акции отражаются в Приложении об акции, которое является неотъемлемой частью Соглашения о присоединении. Приложение об акции может быть заключено в письменной форме либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии Абонента с условиями Акции (например, факт оплаты услуг).

В случае заключения Соглашения о присоединении с Приложением об акции, Абонент подтверждает факт ознакомления и полного согласия с условиями проводимой Акции, нормы приложения об акции имеют приоритет над положениями Соглашения о присоединении.

Оператор вправе предложить Абоненту тестовый период равный 14 и более календарным дням с момента подключения согласно Приложению об акции. Тестовый период может предоставляться абоненту с взиманием или без взимания оплаты согласно заключенного Соглашения о присоединении. Окончание тестового периода абонент обязан контролировать самостоятельно.

**3.4.** Соглашение о присоединении заключается на неопределенный срок.

В случае заключения Соглашения о присоединении с Приложением об Акции, в Приложении об Акции устанавливается минимальный срок, в течение которого Абонент обязуется пользоваться и оплачивать услуги Оператора.

**3.5.** Изменение Договора осуществляется:

- путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме;
- путем совершения абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии абонента, совершающего действия, с изменениями условий договора (факт оплаты услуг и/или оформление соответствующей заявки на оказание конкретного вида услуг с помощью специалистов оператора, а также самостоятельно в личном кабинете).

**3.6.** Оператор уведомляет Абонента обо всех вносимых изменениях в Публичный Договор, в Соглашение о присоединении, в тарифные планы, о размере абонентской платы, о перечне основных и дополнительных услуг, путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора не позднее чем за 10 дней до момента предполагаемых изменений. Вносимые изменения относятся в равной мере ко всем Абонентам.

**3.7.** Расторжение Договора осуществляется:

- путем предоставления письменного заявления Абонента, по месту нахождения Оператора, с одновременным предъявлением документа, удостоверяющего личность;
- в случае невозможности предоставить документы нарочно в офис Оператора (болезнь, инвалидность, нахождение в другой стране), документы о расторжении договора принимаются путем предоставления письменного заявления Абонента в формате «.pdf / .jpg», с одновременным предъявлением документа, удостоверяющего личность в формате «.pdf / .jpg», отправленного по электронной почте: [info@televiz.by](mailto:info@televiz.by).

В случае расторжения Соглашения о присоединении, Абонент обязан вернуть оборудование Оператору в соответствующей комплектности с учетом нормального износа или не возвращать оборудование, но компенсировать его стоимость, согласно Соглашения о присоединении. Абонент обязан самостоятельно и за свой счет возратить оборудование, выданное во временное пользование согласно Соглашения о присоединении в офис оператора.

На момент расторжения Договора, Абонент обязан оплатить Оператору стоимость оказанных, но не оплаченных Услуг, а также исполнить иные обязательств предусмотренные Соглашением о присоединении.

**3.8.** В случае невнесения абонентом оплаты, за предоставляемые услуги, организация оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуги частично (путем отключения отдельных сервисов) или полностью (полная блокировка входящей и исходящей услуги).

При частичном приостановлении оказания услуг (путем отключения отдельных сервисов) абоненту предоставляется кредитный лимит пользования услугой в течение 15 календарных дней в отчетном месяце с момента достижения баланса лицевого счета отрицательного значения. Под отчетным месяцем необходимо понимать период равный 30-ти календарным дням. В период частичного приостановления услуги (с момента отключения отдельных сервисов) до момента полной блокировки абонентская плата списывается с баланса лицевого счета абонента до конца отчетного месяца.

Полное приостановление оказания услуг наступает по истечении отчетного месяца, в котором было частичное приостановление оказания услуг (путем отключения отдельных сервисов). В течение 30 календарных дней с момента полного приостановления оказания услуг, абонент обязан оплатить задолженность перед

оператором. В противном случае, оператор имеет право на односторонний отказ от договора согласно п.п. 3.9, 3.10 настоящего Порядка.

**3.9.** Оператор имеет право на односторонний отказ от оказания Услуг (интернет; пакет услуг (кабельное телевидение и интернет), с момента достижения баланса лицевого счета отрицательного значения в течение более 60 календарных дней с соблюдением п. 3.8. настоящего порядка.

Односторонний отказ от Услуг Оператора осуществляется следующим образом:

- Оператор осуществляет расчет задолженности Абонента за потребленные Услуги и вносит соответствующие данные на Лицевой счет Абонента. Задолженность рассчитывается путем сложения задолженности по абонентской плате, компенсации стоимости акционного периода, компенсации стоимости подключения, стоимости оборудования, предусмотренных в Соглашении о присоединении. При этом Оператор оставляет за собой право или изъять оборудование у Абонента, или считать его реализованным и взыскать его стоимость с Абонента.

- Оператор информирует Абонента о размере рассчитанной задолженности и сроках ее погашения любым способом, предусмотренным главой 9 настоящего Порядка.

- Уведомление (претензия) направляется Абоненту по адресу, указанному в Соглашении о присоединении, согласно главе 9 настоящего Порядка.

- Абоненту предоставляется возможность в добровольном порядке в течение 7 дней погасить образовавшуюся задолженность перед Оператором.

- За Оператором сохраняется право произвести взыскание задолженности в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса, либо иным способом не противоречащем законодательству Республики Беларусь.

**3.10.** Оператор имеет право на приостановление оказания Услуги кабельное телевидение в случае невнесения оплаты Абонентом свыше 90 календарных дней с момента достижения баланса Лицевого счета отрицательного значения и произвести фактическое отключение от получения Услуги.

Приостановление оказания Услуг осуществляется следующим образом:

- Оператор осуществляет расчет задолженности Абонента за потребленные Услуги и вносит соответствующие данные на Лицевой счет Абонента. Задолженность рассчитывается путем сложения задолженности по абонентской плате, задолженности за аренду оборудования, компенсации стоимости акционного периода, компенсации стоимости подключения, компенсации стоимости оборудования, предусмотренных в Соглашении о присоединении.

- Оператор информирует Абонента о размере рассчитанной задолженности любым способом, предусмотренным главой 9 настоящего Порядка.

- Абоненту предоставляется возможность в добровольном порядке в течение 7 дней погасить образовавшуюся задолженность перед Оператором.

- За Оператором сохраняется право произвести взыскание задолженности в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса, либо иным способом не противоречащем законодательству Республики Беларусь.

**3.11.** Оператор имеет право в одностороннем порядке без согласия Абонента изменять размер Абонентской платы на оказываемые Услуги; вводить, изменять (включая переименование линейки Тарифных планов и т.п.) или прекращать действие Тарифных планов; вводить, изменять или прекращать действие дополнительных услуг, с уведомлением Абонента не позднее чем за 10 дней до момента изменений. Вносимые изменения относятся в равной мере ко всем Абонентам. Оплата и потребление Абонентом Услуг после изменений означает согласие Абонента с изменениями.

При введении новых Тарифных планов, Оператор вправе предложить Абоненту перейти на новый Тарифный план.

**3.12.** При заключении, изменении, исполнении Соглашения о присоединении и приложений к нему, Публичного договора об оказании услуг электросвязи, Порядка оказания услуг допускается использование оператором факсимильного воспроизведения подписи и печати с помощью средств механического или иного копирования, электронно-цифровой подписи либо иного аналога собственноручной подписи уполномоченных лиц и печати оператора.

#### **4. Права и обязанности Оператора и Абонента.**

##### **4.1. Права и обязанности Оператора:**

**4.1.1.** Выполнять работы по подключению к сети Оператора и оказать услуги по монтажу оборудования, предназначенного для передачи данных и/или просмотру телевизионных каналов;

**4.1.2.** Осуществлять обслуживание собственной сети электросвязи и оказывать услуги электросвязи Абонентам;

**4.1.3.** Предоставлять оборудование во временное пользование согласно Соглашения о присоединении, в случае технической необходимости производить замену оборудования;

**4.1.4.** Предоставлять Абоненту Услуги в объеме, предусмотренном заключенным Соглашением о присоединении, прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойного оказания Услуг. Оператор не несет ответственности за неокказание или ненадлежащее оказание Услуг при наличии обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

**4.1.5.** Осуществлять информационную и техническую поддержку Абонента по вопросам использования предоставляемых Услуг в следующих формах:

- дистанционно - по телефону или по электронной почте, без выезда к Абоненту;

- с выездом к Абоненту на основании его отдельной заявки, по телефону, либо оформленной при личном обращении в офис Оператора.

**4.1.6.** Производить учет потребляемых Абонентом Услуг.

Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта и порядка оказания Услуг, наличие соответствующих сведений в базах данных Оператора является достаточным доказательством для подтверждения факта и порядка оказания Услуг. Абонент может в любое время ознакомиться с текущим состоянием лицевого счета в личном кабинете или в рабочее время в офисе Оператора и при необходимости заявить обоснованные возражения, которые подлежат рассмотрению Оператором. При отсутствии обоснованных возражений в течение 3 (трех) месяцев с момента оказания услуги электросвязи, сведения лицевого счета на предшествующий период считаются принятыми и любые замечания относительно состояния лицевого счета Абонента признаются сторонами недействительными и не принимаются к рассмотрению;

**4.1.7.** Осуществлять аудиозапись входящих звонков, поступающих в справочно-информационную службу организации, а в случае необходимости ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента к справочно-информационной службе в случаях неоднократного обращения по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора и/или при нарушении Абонентом этических норм и правил общения;

**4.1.8.** Отключать Абонента от сети связи в следующих случаях:

- при поступлении заявления от Абонента (услуга «Пауза»);
- при технических повреждениях оборудования Оператора до момента устранения неисправностей;
- при проводимых Оператором профилактических работах;
- в случае возникновения у Оператора оснований полагать, что Абонентом (или иными лицами с его оборудования) совершается правонарушение, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании или осуществляется иное нарушение прав третьих лиц или Оператора при использовании сети электросвязи;

**4.1.9.** производить перерасчет абонентной платы в случае неисправности сети электросвязи не по вине абонента более 48 часов с момента регистрации заявки в службе ремонта. Абонент, имеющий задолженность, имеет право на перерасчет только после погашения своей задолженности перед Оператором;

**4.1.10.** По зарегистрированной заявке Абонента (по телефону или при личном обращении) в течение не более 3 (трех) рабочих дней, если иной срок не установлен Сторонами, без учета дня регистрации заявки, в согласованное сторонами время: выполнять подключение абонента, устранять все неполадки и (или) неисправности в работе предоставляемых услуг. Срок выполнения Работ устанавливается Оператором и согласовывается с Абонентом.

**4.1.11.** Принимать иные льготные условия, по сравнению с положениями, установленными в настоящем Порядке.

**4.2. Права и обязанности Абонента:**

**4.2.1.** Обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала Оператора на территорию (в помещение), где проводятся работы по монтажу (демонтажу), подключению (отключению) оборудования и обслуживанию сети Оператора;

**4.2.2.** Использовать собственное оборудование, пригодное для оказания Услуг электросвязи. Оператор не несет ответственности за неполучение Абонентом Услуг или за качество данных Услуг вследствие несоответствия требованиям Оператора оборудования Абонента и помещения, в котором оно размещено.

**4.2.3.** Принимать все разумные меры для обеспечения сохранности и нормального функционирования оборудования, полученного во временное пользование на срок действия Соглашения о присоединении;

**4.2.4.** Самостоятельно и за свой счет возвращать оборудование, выданное во временное пользование, в офис Оператора;

**4.2.5.** Не предпринимать самостоятельно никаких действий по изменению конфигурации оборудования или места его первоначальной установки. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонент;

**4.2.6.** Не производить никаких действий с кабелем и оборудованием, расположенным в местах общего пользования (стояках, трубах, коробках, крыше и т.д.), без письменного согласования с Оператором;

**4.2.7.** Своевременно письменно информировать Оператора (не позднее 10 дней) об изменении фамилии, имени, отчества, паспортных данных, адреса регистрации, адреса проживания и других данных, необходимых для надлежащего исполнения Соглашения о присоединении;

**4.2.8.** Не предпринимать никаких действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет, способных прямо или косвенно нанести ущерб (убытки) Оператору или иным лицам, подключенным к сети Интернет;

**4.2.9.** Не осуществлять распространение вредоносного программного обеспечения, передачи компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры и оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и допустимости отдельных ее элементов, которые могут нанести прямой или косвенный ущерб (убытки) оператору, абонентам или третьим лицам;

**4.2.10.** Не осуществлять несанкционированный доступ к ресурсам сети Интернет, к информационным системам сети Оператора, вычислительной технике Оператора или других пользователей; не осуществлять проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе;

**4.2.11.** Не допускать использования сети Оператора для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства;

**4.2.12.** Самостоятельно контролировать баланс Лицевого счета и по мере необходимости производить дополнительную оплату, исходя из выбранного Тарифного плана на Услуги, тем самым обеспечивая поддержание положительного баланса Лицевого счета.

**4.2.13.** Своевременно и в полном объеме производить оплату за Услуги;

**4.2.14.** 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 оборудования 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.

**4.2.15.** Абонент обязан пользоваться Услугами лично. Абонент не имеет право передавать свои права по Соглашению о присоединении третьим лицам.

**4.2.16.** Абонент обязан добросовестно выполнять свои обязательства, не нарушать своими действиями/бездействием положения Публичного Договора, настоящего Порядка, законодательства Республики Беларусь, а также, действуя в рамках законодательства, не осуществлять действий/бездействий с намерением причинить вред другому лицу, не допускать злоупотребления правом в иных формах.

**4.2.17.** Абонент осведомлен и согласен предоставлять полные и достоверные сведения, и предупрежден о наступлении ответственности за ложные, ошибочные или искаженные данные при использовании услуг, предоставляемых Оператором.

## **5. Стоимость услуг и порядок их оплаты.**

**5.1.** Размер абонентской платы определяется исходя из выбранного Тарифного плана на день заключения соглашения о присоединении и определяется согласно утвержденного Прейскуранта.

**5.2.** Оплата производится на условиях полной либо частичной предоплаты выбранной Услуги (АИС ЕРИП), либо путем оплаты через счет-квитанцию по оплате жилищно-коммунальных услуг («извещение»), если иное прямо не предусмотрено условиями Публичного Договора, Соглашения о присоединении или настоящим Порядком.

**5.3.** Оплата за оказание Услуг производится Абонентом путем безналичного перечисления на расчетный счет Оператора. На сумму произведенной Абонентом предоплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

**5.4.** Абонент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребляемые услуги, за приобретенное в компании оборудование, а также иных списаний

**5.5.** Абонент с согласия Оператора может выбрать другой Тарифный план из числа установленных Оператором для соответствующих категорий Абонентов.

Изменение Тарифного плана возможно, если иное не предусмотрено положениями Договора и настоящего Порядка, при наличии на Лицевом счете Абонента суммы, достаточной для оплаты Услуг за Отчетный период в соответствии с вновь выбранным Тарифным планом и услуги по смене тарифного плана.

Изменение Тарифного плана осуществляется в следующем порядке:

- по линейке вверх без ограничений;

- по линейки вниз один раз в течение 30 календарных дней с взиманием оплаты согласно прейскуранту оператора.

**5.6.** Сведения об оплаченных Услугах, о стоимости предоставленных Абоненту Услуг и баланс Лицевого счета отражаются Оператором на Лицевом счете Абонента.

**5.7.** Отрицательный баланс Лицевого счета возникает при превышении стоимости выбранных Абонентом или предоставленных Абоненту Услуг над суммой произведенных Абонентом платежей.

При отрицательном балансе Лицевого счета Оператор вправе по своему выбору либо продолжить оказание Услуг, либо приостановить их оказание согласно п.п. 3.8., 3.9, 3.10 настоящего Порядка.

**5.8.** В случае если средства на балансе лицевого счета использованы полностью, а также в случае когда баланс лицевого счета приближается к отрицательному значению, оператор вправе через службу SMS либо иным предусмотренным настоящим порядком способом, уведомить абонента о необходимости произвести оплату.

**5.9.** Услуга «Пауза» предоставляется на период, не превышающий 90 календарных дней в течение 12 месяцев с момента подключения. Услуга предоставляется на возмездной и (или) безвозмездной основе согласно прейскуранта оператора на дополнительные услуги. Отчетным периодом при предоставлении услуги «Пауза» выступает 30 календарных дней, которые являются неделимыми.

## **6. Ответственность сторон.**

**6.1.** Оператор и Абонент несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в случаях, предусмотренных настоящим Порядком, заключенными между ними Договорами и законодательством Республики Беларусь.

**6.2.** Оператор не несет ответственность за невыполнение условий по государственной регистрации интернет - ресурсов Абонента. Ответственность за указанные нарушения и за наступившие последствия, а также связанные с этим расходы, полностью возлагаются на Абонента.

**6.3.** Ответственность за распространение по сетям передачи данных информации, связанной с осуществлением экстремистской деятельности, незаконным оборотом оружия, боеприпасов, взрывных устройств,

взрывчатых, радиоактивных, отравляющих, сильно действующих, ядовитых, токсических веществ, незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров и аналогов, содействием незаконной миграции и торговле людьми, распространением порнографических материалов, пропагандой насилия, жестокости и других деяний, запрещенных законодательством Республики Беларусь, ответственность за наступившие последствия, а также связанные с этим расходы, полностью возлагаются на Абонента в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

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

Абонент предупрежден, что качество предоставляемых Услуг зависит от ряда объективных причин (архитектурных особенностей зданий, наличия вблизи источников радиоизлучения, электрических приборов, погодных условий и т.п.), и Оператор не несет ответственность за ухудшение качества Услуг в подобных случаях.

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

**6.6.** В случае возникновения обстоятельств, не предусмотренных настоящим Порядком, стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

**6.7.** Оператор не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием Абонентом сети Интернет.

**6.8.** Оператор не несёт ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента или любых третьих лиц.

**6.9.** Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет. Действия абонента, совершенные им лично с использованием своих персональных данных при подключении/отключении к услуге, являются действиями, за которые абонент самостоятельно несет ответственность.

## **7. Обязательства в отношении конфиденциальности.**

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

Заключая Соглашение о присоединении к Публичному договору, абонент выражает согласие на сбор, обработку и хранение персональных и паспортных данных, а также их использование в случаях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

**7.2.** Предоставляемая Оператором и Абонентом друг другу техническая, технологическая, производственная, юридическая, финансово-экономическая, коммерческая и иная информация, связанная с заключенным Договором, а также характерные черты и методы деятельности, определенные стандартные рабочие процедуры, планы, указания, технические требования, методы и рекламные приемы, схемы идентификации являются конфиденциальными.

**7.3.** Стороны обязуются принимать все необходимые разумные меры, чтобы предотвратить разглашение вышеуказанной информации третьим лицам, за исключением случаев, когда такое разглашение осуществляется на основании законного требования компетентных государственных органов в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, либо если такая информация является общеизвестной.

**7.4.** Обязанность по сохранению конфиденциальности информации не ограничена сроком действия Договора между Сторонами и действуют после его прекращения или расторжения.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).**

**8.1.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора) (наводнение, пожар, землетрясение, другие стихийные бедствия, акты органов государственной власти и управления, а также война или военные действия и проч.), возникших после заключения Договора и возникновение, которых стороны не могли предвидеть.

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

**8.3.** Сторона Договора, для которой создалась невозможность исполнения обязательства в следствие обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно (не позднее 3 рабочих дней) проинформировать другую сторону о наступлении таких обстоятельств, о предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

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

## **9. Информирование абонента**

**9.1.** Абонент согласен на получение от оператора сообщений с информацией, сопутствующей обслуживанию клиента, а также информации рекламного характера, содержащей в том числе, уведомления

абонентов об изменениях в услугах, вводе дополнительных услуг, сведений о проведении акций и прочих событиях, связанных с оказанием услуг.

**9.2.** Информирование абонента в связи с оказанием Услуг, Оператор производит путем размещения соответствующей информации на своем Сайте, почтовым отправлением, электронным сообщением (по адресу электронной почты или SMS-сообщением по номеру мобильного телефона Абонента) или иным незапрещенным законодательством способом.

**9.3.** Оператор обязан по заявлению либо по звонку Абонента без взимания платы с Абонента прекратить рассылку SMS-сообщений.

**9.4.** Абонент обязан уведомлять Оператора об изменении своего места нахождения, контактных данных за 10 дней до такого изменения в письменной форме либо путем направления соответствующей информации по адресу электронной почты оператора: [info@televid.by](mailto:info@televid.by). В случае невыполнения указанного условия, информирование абонента считается надлежащим по имеющейся у оператора информации.

**9.5.** Извещения и уведомления (претензии) считаются надлежаще переданными по имеющимся адресам у Оператора. Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта направления и получения извещения и (или) уведомления (претензии), наличие соответствующих сведений в базах данных Оператора является достаточным доказательством для подтверждения факта их передачи и получения.

## **10. Заключительные положения**

**10.1.** Настоящий Порядок утверждается Оператором самостоятельно, является неотъемлемой частью Договора и может быть принят Абонентом не иначе, как путем присоединения к условиям Порядка в целом. Абонент имеет возможность ознакомиться с Порядком в офисе Оператора или на Сайте Оператора. Настоящий Порядок применяется к отношениям, возникшим до введения его в действие, а также к отношениям, возникшим после введения его в действие. Оплата и потребление абонентом услуг означает его согласие с настоящим Порядком или изменением Порядка соответственно.

**10.2.** В случае если отношения, не урегулированы настоящим Порядком, они регулируются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

**Приложение №1  
к Порядку оказания услуг электросвязи  
ОАО «Телерадиокомпания «Телевид» для  
физических лиц**

**ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ АБОНЕНТА К СЕТИ ETHERNET**

1. Оператор выполняет работы по подключению к сети электросвязи абонента и оказывает услуги по монтажу оборудования, предназначенного для передачи данных и/или просмотру телевизионных каналов.
2. Монтаж, подключение и обслуживание абонента производится по указанному в Соглашении о присоединении адресу установки.
3. Оборудование, используемое для получения услуг (интернет, кабельное телевидение), должно соответствовать условиям, необходимым для потребления услуг оператора данного вида.
4. Работы оформляются актом сдачи-приемки услуг.
5. При монтаже, подключении и обслуживании абонента оператор обязуется:
  - Согласовывать время и место выезда своих технических специалистов. Выезд специалистов оператора может осуществляться в рабочие и выходные дни, если иное не будет согласовано между сторонами.
  - Осуществлять крепление кабеля от слаботочной ниши до квартирной двери абонента осуществляется открытым способом по прилегающим стенам в тамбуре или коридоре.
  - Осуществлять прокладку кабеля от оборудования оператора до помещения абонента (место ввода кабеля в квартиру), по помещению абонента осуществляется сотрудниками организации до конечного устройства.
  - Настроить соединение (сигнал) на персональных устройствах, предоставленных для этих целей Абонентом и продемонстрировать работоспособность канала соединения (связи) и возможность получения Услуги.
6. Абонент обязуется:
  - Присутствовать лично по адресу установки в согласованные с оператором дату и интервал времени. В случае отсутствия абонента в согласованное сторонами время, работы принимаемые третьим лицом и одобряются абонентом, как действия совершаемые в интересах абонента;
  - Заблаговременно обеспечить возможность доступа специалистов Оператора в помещения Абонента, а также к сетям связи, электросетям, компьютерам и иному оборудованию, доступ к которым необходим Оператору для оказания Услуг и проведения работ по подключению абонента. Абонент обязан собственными силами обеспечить возможность сотрудникам оператора проложить кабель в своей квартире (к примеру, отодвинуть мебель, открыть плинтуса и проч.). Абонент обязуется заранее собственными силами согласовать и обеспечить возможность доступа специалистов оператора к кабельным каналам (нишам), тамбурам (коридорам) жильцов, через которые проходят слаботочные сети.



## ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

### **Оператор гарантирует следующие параметры качества при оказании Услуг передачи данных:**

1. Скорость передачи данных, кбит/с: максимальная - не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
2. Минимальная - не менее 70% от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане)
3. Время задержки передачи IP-пакетов: не более 400 м/с.
4. Коэффициент потери IP-пакетов: не более 3%
5. Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет: не менее 98%
6. Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных: не менее 90%
7. Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов: не менее 90%
8. Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов: не менее 90%
9. Доля договоров, по которым доступ к услугам организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуг: не менее 99%
10. Коэффициент восстановления связи: не менее 95%
11. Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 сек.): 90%

### **Единицы измерения трафика:**

- 1 байт/с = 8 бит/с ;
- 1 Кб/с = 8 Кбит/с ;
- 1 Мб/с = 8 Мбит/с ;
- 1 Гб/с = 8 Гбит/с.

### **Особые моменты, влияющие на скорость:**

1. При скачивании информации в браузере скорость отображается в байтах, не в битах.
2. При тестировании скорости кабель должен быть подключен напрямую в сетевую карту компьютера для получения максимально точного результата.
3. При измерении скорости необходимо закрыть активные приложения и закладки.
4. Скорость зависит от перегруженности определенного ресурса.
5. Низкая производительность сетевой карты или большая загрузка компьютера другими задачами.
6. Некорректные настройки оборудования абонента (сетевой карты, маршрутизатора).