

Утвержден  
приказом директора ООО «Кьюлайн»  
Аксельрод Д.В.  
20 декабря 2018 г. № 29-ОД

## **ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ**

Общество с ограниченной ответственностью «Кьюлайн», именуемое в дальнейшем «Оператор», действующее самостоятельно, на основании лицензии № 02140/2105, выданной на основании решения от 11 мая 2009г. № 24 Министерством связи и информатизации Республики Беларусь, публикует в адрес физических лиц настоящую оферту – предложение заключить договор на предоставление услуг электросвязи на нижеприведенных условиях.

### **1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Оператор** - общество с ограниченной ответственностью «Кьюлайн», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

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

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

**Биллинговая система** - аппаратно-программный комплекс, задачами которого являются сбор и хранение информации об абоненте, использованных услугах, их тарификация, выставление счетов, обработка платежей

**Соглашение (договор) о присоединении** – установленная оператором форма, содержащая сведения об Абоненте и информацию о заказанных Абонентом услугах связи на момент заключения или изменения/дополнения договора. Соглашение о присоединении является письменным заявлением на подключение к услугам электросвязи.

**Услуга** – услуга электросвязи (основная услуга), а также иные услуги (дополнительные услуги), которые оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством и условиями выданной оператору лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

**Подключение к Услуге** – прокладка кабеля от ближайшего узла сети Оператора до пользовательского (оконечного) устройства (далее Оборудование), размещённого 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.

**Оказание Услуги** – предоставление Услуги связи после подключения к Услуге при условии положительного баланса Лицевого счета.

**Порядок оказания услуг** – правила и/или порядок оказания/предоставления услуг электросвязи, справочно-информационные материалы, опубликованные на официальном сайте оператора

**Официальный сайт оператора** — интернет-сайт, расположенный по адресу <http://qline.by>

**Личная страница статистики** – web-страница, размещённая на сайте [qline.by](http://qline.by) содержащая информацию об объеме полученных Абонентом Услуг и текущем состоянии Лицевого счета.

**Лицевой счет (ЛС)** – информация, находящаяся на Странице статистики, и содержащая данные об авансовых платежах Абонента и суммах денежных средств, удержанных (списанных) из данных платежей в качестве оплаты по настоящему Договору. Лицевой счет имеет уникальный номер. Порядок списания денежных средств с ЛС устанавливается порядком оказания услуг и условиями тарифного плана

**Баланс лицевого счета** – состояние лицевого счета, которое характеризуется как разность между суммой, внесённой Абонентом на Лицевой счет, и суммой, списанной Оператором в оплату оказанных услуг и работ

**Блокировка** – частичное или полное приостановление предоставления Услуг Оператором в соответствии с условиями, изложенными в правилах оказания услуг.

**Аутентификационные данные** – уникальный логин (login), пароль (password), IP-адрес, уникальный номер Лицевого счета Абонента, используемые для доступа к Личной странице статистики или к Услугам.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

**2.1.** Настоящий договор регулирует отношения между Абонентом и Оператором по оказанию Оператором услуг.

**2.2.** Оператор обеспечивает Подключение к Услуге Абонента, оказывает Абоненту Услуги, определяемые Соглашением о присоединении, а Абонент принимает и оплачивает Услуги в соответствии с условиями Договора, порядком оказания услуг и действующими тарифами Оператора.

**2.3.** Абонент может воспользоваться дополнительными услугами, сервисными и ремонтными работами Оператора, перечень которых опубликован на Официальном сайте оператора.

**2.4.** В процессе потребления Услуг Оператора Абонент осуществляет изменение перечня Услуг, сервисных и ремонтных работ Оператора на основании обращения в произвольной форме по факсу, e-mail, телефонным номерам, указанных на сайте Оператора [qline.by](http://qline.by) в разделе Контакты с указанием ФИО, № договора, идентификационных данных, наименования Услуг, дат начала (окончания) действия Услуг.

**2.5.** Услуги предоставляются Абоненту при наличии в его собственности, владении либо пользовании оборудования связи, сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА, ИЗМЕНЕНИЯ ЕГО УСЛОВИЙ**

**3.1.** Настоящий договор, а также порядок оказания услуг, являются публичной офертой.

**3.2.** В целях заключения Договора Абонент обращается к Оператору в офис компании, либо способами, предусмотренными на Официальном сайте оператора

**3.3.** При наличии на дату обращения Абонента технической возможности оказания Услуг, Оператор, после подачи Абонентом заявления на подключение к соответствующей услуге, осуществляет мероприятия по обеспечению подключения Абонента.

**3.4.** Договор считается заключенным и вступившим в силу после подписания Абонентом соглашения (договора) о присоединении, которое является неотъемлемой частью настоящего договора. Договор вступает в силу с момента подписания соглашения (договора) о присоединении без каких-либо условий, изъятий и оговорок (п. 1 ст. 398 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

**3.5.** Порядок оказания услуг Оператора, утвержденный Оператором, является неотъемлемой частью настоящего договора при оказании услуг электросвязи. Тарифный план, выбранный Абонентом, указывается в соглашении (договоре) о присоединении и может быть изменен Абонентом в порядке, установленном настоящим договором.

**3.6.** Оказание услуг Оператором начинается после выполнения работ по подключению к Услугам (выполнение данных работ фиксируется актом выполненных работ) при наличии у Абонента положительного Баланса Лицевого счета и необходимого Оборудования, а также подписания соглашения о присоединении, указанного в п.3.4. договора.

**3.7.** После заключения Договора и подключения к Услугам, Абоненту предоставляются Аутентификационные данные.

**3.8.** Заключая настоящий Договор, клиент выражает свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных и паспортных данных, а также их использование в случаях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

**3.9.** Права и обязанности Оператора по настоящему договору могут быть переданы им третьему лицу, оказывающему услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на деятельность в области связи. Для передачи Оператором прав и/или обязанностей по настоящему договору такому третьему лицу не требуется получение дополнительного согласия клиента.

**3.10.** Абонент согласен на передачу его персональных данных третьему лицу в случае передачи такому лицу Оператором прав и/или обязанностей по настоящему договору. Для передачи Оператором персональных данных Абонента

третьему лицу в случаях, предусмотренных настоящим договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия Абонента.

**3.11.** Оператор, наравне с положениями, указанными в п.3.9-3.10 настоящего договора, с момента заключения Договора и до момента исполнения сторонами обязательств по Договору в полном объёме и в течение пяти лет после такого исполнения вправе передавать третьим лицам персональную информацию об Абоненте:

— для их обработки (в том числе систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, уничтожения), в том числе для осуществления третьими лицами Абонентского и сервисного обслуживания;

— осуществляющим в соответствии с законодательством и (или) договорами с Оператором формирование, обработку, хранение и выдачу информации об исполнении должниками принятых на себя обязательств;

— в рамках предоставления Оператором справочно-информационных услуг;

— в иных случаях, установленных законодательством.

Абонент, присоединяясь к настоящему договору, выражает свое согласие Оператору на реализацию положений п.3.11 настоящего договора.

**3.12.** Абонент вправе выразить отказ от предоставления сведений о нем, предусмотренных в части десятой настоящего пункта, путем подачи соответствующего письменного заявления Оператору (отказ не распространяется на случаи, когда предоставление указанных сведений необходимо для оказания Услуг Абоненту).

**3.13.** Оператор вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора и его Приложений, в том числе изменять действующие тарифы, вводить новые Приложения к Договору, публикуя уведомления о таких изменениях на Официальном сайте оператора не менее чем за 10 (десять) дней до вступления изменений в силу.

**3.14.** Оператор вправе направлять Абоненту любые уведомления и извещения, публикуя их на Официальном сайте оператора. Такой порядок уведомления и извещения признается надлежащим независимо от факта его прочтения Абонентом.

## **4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Абонент обязуется:**

**4.1.1.** Выполнять требования, изложенные в настоящем Договоре, порядке оказания услуг, иных Приложениях и Дополнительных соглашениях к Договору.

**4.1.2.** Самостоятельно отслеживать состояние Баланса своего Лицевого счета, поддерживать положительный Баланс Лицевого счета и своевременно оплачивать услуги связи оператора в соответствии с действующими договором, тарифами и способами оплаты.

**4.1.3.** Регулярно проверять наличие уведомлений Оператора на Официальном сайте оператора и просматривать Личную страницу статистики.

**4.1.4.** Пользоваться услугами исключительно легальным способом, самостоятельно, не передавая права и обязанности по настоящему договору третьим лицам без письменного согласия оператора. В случае неправомерной передачи прав и обязанностей по договору третьим лицам, включая членов своей семьи, ответственность перед оператором за полную и своевременную оплату услуг несет Абонент.

**4.1.5.** В случае необходимости (по требованию представителя Оператора), в день предоставления доступа к Услугам, подписать документы, подтверждающие предоставление Услуг. При этом любое лицо, предоставившее представителям Оператора доступ в помещение к месту размещения Оборудования Абонента и подписавшее указанные выше документы, считается уполномоченным на это Абонентом при отсутствии специальной письменной доверенности.

**4.1.6.** Обеспечивать доступ специалистов Оператора к месту размещения Оборудования Абонента и Оператора для проведения работ по подключению к Услугам, а также в случае проведения регламентных или ремонтных работ. Предоставлять специалисту Оператора информацию о месте ввода кабеля в помещение, о необходимом метраже кабеля от места расположения оборудования Абонента до места ввода кабеля в помещение Абонента, необходимого для подключения к Услугам. Монтаж и крепление кабеля в квартире Абонент выполняет самостоятельно, при этом Оператор не несет ответственности перед Абонентом за нарушение функционирования систем коммуникаций в помещении Абонента.

**4.1.7.** В случае ухудшения качества или перерывов потребляемой услуги, немедленно обратиться в службу поддержки Оператора по контактам, указанным в разделе Контакты на Официальном сайте оператора.

**4.1.8.** Незамедлительно письменно сообщать Оператору о прекращении права владения и пользования помещением, расположенным по адресу предоставления Услуг, а также о смене фамилии, имени, отчества, изменении номера телефона и паспортных данных Абонента и других необходимых для исполнения договора данных не позднее 10 (десяти) дней с даты таких изменений. Абонент несет ответственность за нарушение данной обязанности и обязан возместить Оператору понесенные в связи с нарушением данной обязанности убытки, равные стоимости оказанных услуг связи за период не извещения.

**4.1.9.** Не производить технического обслуживания, ремонта или иного воздействия на оборудование, устройства Оператора и Линии связи Оператора, задействованных для предоставления услуг.

**4.1.10.** Обеспечивать сохранность Оборудования Оператора, установленного у Абонента.

**4.1.11.** Обеспечивать электропитание Оборудования, используемого для предоставления Услуг.

**4.1.12.** Своевременно уведомить Оператора о намерении отказаться от потребления услуг Оператора и расторгнуть Договор в соответствии с п.9.3 настоящего Договора.

**4.1.13.** Незамедлительно сообщить Оператору об утере, краже, пропаже Аутентификационных данных. Абонент несёт все обязательства по оплате Услуг, оказанных вплоть до момента получения Оператором от Абонента заявления об утрате, влекущего прекращение обслуживания данного Имени пользователя и Пароля Оператором и, соответственно, невозможность их дальнейшего использования по назначению.

## **4.2. Оператор обязуется:**

**4.2.1.** Оказывать Абоненту услуги электросвязи в соответствии с выбранным Абонентом объемом услуг (тарифными планами) при наличии положительного баланса денежных средств на Лицевом счете Абонента в размере и порядке, определяемом настоящим договором и порядком оказания услуг.

**4.2.2.** Предоставлять Абоненту Услуги непрерывно, кроме времени устранения внезапных отказов, проведения плановых профилактических и регламентных работ, а также аварий, повлекших невозможность оказания Услуг и случаев принятия запретных мер (в т.ч. актов, решений) государственными органами, о чем Оператор уведомляет Абонента на своем Официальном сайте, в соответствии с п.4.2.4. настоящего договора.

**4.2.3.** Устранять в установленные действующими нормативными актами сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

**4.2.4.** Предварительно, не позднее чем за сутки, уведомлять Абонента любым доступным способом (по телефону, электронной почте, через Официальный сайт оператора) о приостановлении оказания услуги в связи с проведением на сети оператора плановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также по причине технического обслуживания или модификации оборудования.

**4.2.5.** Информировать Абонента через официальный сайт Оператора об изменении стоимости либо введении платы за услуги в сроки, установленные настоящим договором.

**4.2.6.** Информировать Абонента через официальный сайт Оператора об изменениях договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Абонента.

**4.2.7.** Предоставлять Абоненту возможность доступа к Личной странице статистики в период действия Договора (в том числе в случае нулевого или отрицательного Баланса Лицевого счета) при наличии у Абонента доступа в сеть Интернет (в т.ч. от других операторов связи).

**4.2.8.** Консультировать Абонента по его просьбе о порядке оказания услуг связи оператора.

**4.2.9.** Своевременно регистрировать заявки, поступающие от Абонента, выяснять причину повреждения и принимать необходимые меры для устранения повреждений, неисправностей, ухудшения качества или перерывов предоставляемой услуги.

**4.2.10.** Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Абонента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений об Абоненте, за исключением случаев передачи

Оператором сведений об Абоненте третьим лицам, в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

**4.3.** Не разглашать сведения об Абоненте, за исключением случаев, установленных настоящим договором, а также в случае предоставления указанных данных в установленном законом порядке по запросу государственных органов и для выполнения Оператором принятых на себя обязательств.

#### **4.4. Абонент имеет право:**

**4.4.1.** Изменять по своему усмотрению перечень услуг связи, оказываемых Оператором, согласно тарифам, утвержденным оператором, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания услуг. Изменение набора услуг осуществляется Абонентом на Личной странице статистики, либо при письменном обращении к Оператору. Изменения в перечне выбранных услуг связи вступают в силу с момента их регистрации в биллинговой системе Оператора, если иное не оговорено отдельным соглашением между Абонентом и оператором и/или действующим тарифным планом Абонента и порядком оказания услуги, которую Абонент подключает/изменяет/отключает, и/или при условии, что иная дата вступления в силу изменений не указана в заявлении Абонента.

**4.4.2.** Пользоваться услугами связи в соответствии с техническими возможностями оператора.

**4.4.3.** Приостановить пользование услугами связи по договору, подключив услугу «Пауза» (при наличии услуги в тарифном плане Абонента).

**4.4.4.** Обращаться к оператору для получения информации, касающейся исполнения договора.

**4.4.5.** Иные права, не запрещенные законодательством Республики Беларусь.

#### **4.5. Оператор имеет право:**

**4.5.1.** Требовать от Абонента исполнения обязанностей в соответствии с договором.

**4.5.2.** Приостановить действие договора, отключив Абонента от сети связи Оператора, а также отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных договором.

**4.5.3.** В случае наличия у одного Абонента нескольких договоров и возникновения задолженности хотя бы по одному из них, Оператор вправе без уведомления Абонента приостановить оказание услуг связи по остальным договорам до погашения указанной задолженности, а в случае непогашения – в бесспорном порядке списать денежные средства с лицевых счетов Абонента по иным договорам в счет уплаты возникшей задолженности, с учетом штрафных санкций.

**4.5.4.** Размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию Абонента оператором, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих оператору.

**4.5.5.** Осуществлять аудиозапись соединений Абонента со службой технической поддержки оператора, ограничивать в одностороннем порядке доступ Абонента к службе технической поддержки в случаях его неоднократного обращения к специалистам службы по вопросам, не относящимся к деятельности оператора и/или при нарушении Абонентом этических норм и правил общения. Присоединяясь к настоящему договору, Абонент дает согласие и уведомлен об осуществлении аудиозаписи соединений Абонента со службой технической поддержки Оператора.

**4.5.6.** Без предварительного уведомления Абонента, временно приостанавливать оказание услуг в следующих случаях:

- при технических повреждениях оборудования оператора;
- в иных случаях, предусмотренных договором или порядком оказания соответствующих услуг.

**4.5.7.** В случае образования задолженности Абонента за оказанные услуги — приостановить оказание услуг до погашения образовавшейся задолженности, если Абонент, в установленные настоящим договором и порядком оказания соответствующей услуги сроки, не произведет оплату услуг, либо произведет такую оплату в размере меньшем, чем задолженность.

**4.6.** Дополнительные права и обязанности Сторон могут быть определены в приложениях к настоящему Договору, либо оформлены Дополнительными соглашениями, а также нормами законодательства Республики Беларусь

## **5. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**5.1.** Услуги связи предоставляются Абоненту на основе предварительной оплаты или с возможностью оплаты по факту оказания услуг. Порядок расчетов за услуги связи устанавливается оператором и прописывается в порядке оказания услуг.

**5.2.** Оператор имеет право приостановить оказание услуг до внесения платежей и погашения образовавшейся задолженности в случае образования задолженности Абонента за оказанные услуги, если Абонент в установленном договором порядке и сроки не произведет оплату предоставляемых услуг, либо произведет такую оплату в размере меньшем, чем установлено Договором.

**5.3.** Повторное подключение Абонента к сети связи оператора происходит после погашения задолженности и при наличии положительного баланса денежных средств на Лицевом счете Абонента, в соответствии с действующими тарифами Оператора и условиями настоящего Договора.

**5.4.** Оборудование, необходимое для оказания услуг, приобретается Абонентом самостоятельно либо, при наличии такого оборудования на складе Оператора, может быть предоставлено Оператором Абоненту согласно условиям, определенным настоящим договором и/или порядком оказания услуг.

**5.5.** Началом предоставления услуги является дата, фактически отраженная программно-аппаратными средствами Оператора, осуществляющими измерение и учет потребленных Абонентом услуг, в том числе на основании



данных биллинговой системы, если иное не установлено настоящим договором или порядком оказания услуг.

**5.6.** Минимальный период списания платы за услуги, оказываемые оператором, составляет 1 календарные сутки, если иное не установлено порядком оказания услуг.

**5.7.** Платежи начисляются оператором до момента расторжения настоящего договора и подлежат уплате Абонентом независимо от наличия у Абонента возможности потреблять услуги вследствие несвоевременного внесения указанных платежей.

**5.8.** В случае, если Абонентом была подключена услуга «Пауза», платежи по другим Услугам не начисляются на время действия Услуги «Пауза». Условия и стоимость предоставления услуги «Пауза» определены в порядке оказания услуг.

**5.9.** Стоимость Услуг связи определяется согласно утвержденным тарифам Оператора, действующим на день предоставления Услуг, которые размещаются на официальном сайте Оператора в разделе Тарифы.

**5.10.** Абонент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребленные услуги связи, а также иных списаний, связанных с обслуживанием Абонента.

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

**5.12.** Абонент, оплачивающий услуги связи оператора на основе предварительной оплаты, обязан самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета и вносить платежи, достаточные для списания денежных средств за потребленные услуги связи, а также для иных списаний, связанных с обслуживанием Абонента, во избежание полного израсходования оплаты за услуги связи на балансе и временного приостановления оказания услуг оператором.

**5.13.** Абонент производит оплату за услуги связи с указанием номера лицевого счета и, в случае необходимости, своих фамилии, имени, отчества и несет ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Плательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на лицевой счет. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации об Абоненте и/или проведенном платеже, оператор не несет ответственность за несоответствующее и/или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг связи.

**5.14.** Абонент может оплатить услуги связи в кассах банков, через банкоматы или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания, а также иными способами, определенные Оператором и указанные на Официальном сайте Оператора

**5.15.** Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора и отражении на лицевом счете Абонента. Абонент

осведомлен о том, что в силу технических особенностей процедуры взаимодействия между оператором и организациями, осуществляющими прием платежей за услуги, Оператор не может однозначно гарантировать поступление денежных средств на лицевой счет Абонента ранее 24 часов с момента осуществления Абонентом оплаты услуг. Абонент согласен не предъявлять оператору претензий по поводу не возможности потреблять услуги в случае, если в течение периода времени, указанного в настоящем пункте, денежные средства не поступят на лицевой счет Абонента.

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

**5.17.** Проценты за нахождение денежных средств на лицевом счете Абоненту не начисляются и не выплачиваются.

**5.18.** Стороны обязаны самостоятельно оплачивать все расходы, связанные с выполнением своих обязательств по настоящему Договору.

**5.19.** Услуги связи предоставляются Абоненту в соответствии с параметрами качества, указанных в данном договоре.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

### **6.1. Ответственность Оператора:**

**6.1.1.** Оператор несёт ответственность за выполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

**6.1.2.** Оператор не несет ответственности за перерывы в предоставлении Услуг в случае сбоя программного обеспечения или оборудования, не принадлежащего Оператору и не находящегося под его управлением, а также перерывы в предоставлении Услуг, вызванные отказом электропитания.

**6.1.3.** Оператор не несёт ответственности за прерывания связи, возникшие в связи с проведением работ, необходимых для восстановления, поддержания работоспособности и развития сети, при условии извещения Абонента и проведения работ в пределах сроков, установленных в настоящем Договоре.

**6.1.4.** Оператор не несет ответственности перед Абонентом или третьими лицами за действия третьих лиц, привлеченных Абонентом для оказания ему каких-либо услуг, способных повлиять на качество услуг, оказываемых Оператором, а также за убытки, причиненные этими лицами.

**6.1.5.** Оператор не несет ответственности за понесенные Абонентом или третьим лицом убытки, связанные с использованием Абонентом Услугами, в том числе в случае воздействия компьютерных вирусов или поступления спама. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для антивирусной защиты и защиты от спама.

**6.1.6.** Оператор не несет ответственности и вправе не производить перерасчет стоимости потребленных услуг за трафик, принятый/переданный Абонентом в результате воздействия вредоносных вирусных программ («червей», «троянов» и т.п.) на программное обеспечение, установленное на компьютере (компьютерах) Абонента, задействованном (задействованных) для получения услуги, а также за трафик, принятый/переданный Абонентом в результате потребления онлайн контента (потокowego видео, Интернет-радио и телевидения, онлайн-игр и т.п. сервисов).

**6.1.7.** Абонент осведомлен, что в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора (прекращение или ограничение передачи данных по сетям электросвязи, которые не принадлежат оператору, в том числе, но не исключительно, по сетям Национального оператора электросвязи либо иных лиц (организаций), выполняющих функции, аналогичные функциям Национального оператора электросвязи, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием Абонента и оборудованием оператора и т.п.), качество предоставляемых услуг может ухудшаться, или услуги не будут предоставляться до момента устранения данных обстоятельств. В этом случае оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуг.

**6.1.8.** Оператор не несёт ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

**6.1.9.** Оператор не несёт ответственность за отсутствие учёта авансового платежа Абонента на Лицевом счете в случае не поступления данного платежа на расчетный счет Оператора, а также в случае неверного или неполного указания необходимых для учета платежа данных.

**6.1.10.** Ответственность Оператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по Договору наступает в случае существенного нарушения связи при наличии вины Оператора и не может превышать сумму, равную стоимости оказанных Абоненту в последнем Расчётном периоде Услуг пропорционально времени фактического неоказания Услуг. Факт невозможности получения Услуг Абонентом должен быть подтверждён документально. Сбои в работе сети связи в случаях, указанных в п. 6.1.7. настоящего договора, не являются существенным нарушением связи.

**6.1.11.** Дополнительные условия наступления либо освобождения от ответственности сторон могут быть установлены порядком оказания услуг и законодательством Республики Беларусь.

## **6.2. Ответственность Абонента:**

**6.2.1.** Абонент несет ответственность за все действия, предпринятые посредством пользования Услугами, а также их последствия.

**6.2.2.** Абонент несёт ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при использовании Аутентификационных данных Абонента, а также их последствия.

**6.2.3.** Абонент несет ответственность за сохранность Аутентификационных данных

**6.2.4.** Абонент несет ответственность за сохранность оборудования, установленного Оператором в квартире Абонента или ином помещении по

требованию Абонента в рамках предоставления услуг. Абонент обязан вернуть установленное в его квартире Оборудование в исправном состоянии по адресу, указанному на Официальном сайте оператора в разделе Контакты, в срок не позднее 10 (десяти) дней с даты прекращения действия настоящего Договора или прекращения предоставления соответствующей Услуги. В случае повреждения Оборудования Оператора или не возврата Оборудования в предусмотренный настоящим пунктом срок, Абонент возмещает полную стоимость данного Оборудования в течение 10 (десяти) дней после получения соответствующего требования Оператора или истечения срока для возврата Оборудования. Оператор в указанном случае вправе списать стоимость Оборудования с Лицевого счета Абонента для компенсации убытков Оператора.

**6.2.5.** За просрочку оплаты услуг связи, в результате чего у Абонента возникает задолженность перед Оператором, Абонент оплачивает оператору пенью в размере 0,3% от суммы задолженности за каждый день просрочки, при условии ее начисления Оператором.

## **7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

**71.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе: стихийными бедствиями (землетрясения, наводнения и т.п.), пожарами, обстоятельствами общественной жизни (военные действия, крупномасштабные забастовки, эпидемии, аварии на энергоснабжающих предприятиях, инженерных сетях и коммуникациях, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления, препятствующие исполнению обязательств по договору и т.д.).

**72.** О наступлении, характере и прекращении вышеуказанных обстоятельств Стороны информируют друг друга в течение 10 (десяти) дней с момента их наступления или прекращения. Оператор размещает соответствующее уведомление на Официальном сайте оператора, в случае невозможности такого размещения, уведомление осуществляется через средства массовой информации, либо посредством направления заказного письма.

**73.** В случае, когда обстоятельства непреодолимой силы и его последствия продолжают действовать более 6 (шести) месяцев, каждая из Сторон может расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке при условии предварительного уведомления второй Стороны по Договору (по инициативе Абонента настоящий Договор может быть расторгнут только в случае отсутствия у него задолженности по оплате).

## **8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

**81.** Спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются путём проведения переговоров или направления Сторонами претензий в письменной форме.

**82.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию Услуг Абонент может обратиться с письменной претензией, с приложением к ней необходимых для её рассмотрения документов,

подтверждающих неисполнение или ненадлежащее исполнение Оператором своих обязательств, по адресу, указанному на Официальном сайте оператора в разделе Контакты.

**8.3.** Претензия рассматривается Оператором в срок не более 7 (семи) дней с даты регистрации претензии, в случае необходимости проведения соответствующих экспертиз в срок не более 14 (четырнадцати) дней.

О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту.

В случае, если Оператором претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат удовлетворению в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучения ответа в установленный для ее рассмотрения срок Абонент имеет право предъявить иск в суд.

**8.5.** В случае недостижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ОСНОВАНИЯ ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ.**

**9.1.** Договор вступает в силу с момента подписания Соглашения о присоединении, заключен на неопределенный срок, за исключением случаев, указанных в п.9.2 настоящего Договора.

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

**9.3.** Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии погашения всех задолженностей перед Оператором и письменного уведомления Оператора не менее чем за 31 (тридцать один) день до даты планируемого отказа.

**9.4.** Оператор вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору, не возмещая при этом убытки, которые могут возникнуть в связи с прекращением Договора, в следующих случаях:

**9.4.1.** В случае неоплаты Абонентом Услуг в течение 60 (шестидесяти) дней (т.е. в случае, если баланс Лицевого счета на протяжении шестидесяти дней был нулевой, отрицательный или недостаточный для оплаты Услуг);

**9.4.2.** В соответствии с п.7.3 настоящего Договора;

**9.4.3.** Предоставление Услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

**9.4.4.** Предоставление Услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

**9.4.5.** Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги связи незаконным способом.

**9.5.** В случае прекращения у Абонента права владения и пользования помещением, в котором предоставляются Услуги, настоящий Договор прекращается с даты получения Оператором уведомления о данном факте. Абонент обязан осуществить оплату всех Услуг, оказанных Оператором по настоящему Договору, до даты прекращения действия настоящего Договора.

**9.6.** При расторжении настоящего Договора все Аутентификационные данные Абонента удаляются в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

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

**9.8.** В случае расторжения договора на основаниях, указанных в п. 9.3, повторное подключение Абонента производится в общем порядке с заключением нового договора.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**10.1.** Оператор предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Республике Беларусь.

**10.2.** Оператор предоставляет во время чрезвычайных ситуаций уполномоченным на то государственным органам право приоритетного использования, а также приостановки предоставляемых Оператором Услуг.

**10.3.** Стороны договорились считать конфиденциальной информацию об Аутентификационных данных (сетевых реквизитах) Абонента, а также сведения, тайна которых охраняется действующим законодательством. Каждая из сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по договору и предпринимает все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование такой информации.

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

**10.5.** Условия предоставления услуг в рамках настоящего договора, а также новые редакции договора, правил оказания услуг, публикуются на Официальном сайте Оператора, а также по месту нахождения Оператора.

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

**10.7.** Неотъемлемой частью настоящего Договора являются правила оказания услуг и соглашение о присоединении.

**108.** Прочие права, обязанности и условия предоставления услуг оформляются Дополнительными соглашениями, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора на период действия Дополнительного соглашения.

**Приложение 1 к договору об оказании услуг электросвязи.**

**Параметры качества услуг передачи данных при использовании технологий проводного (стационарного) доступа**

<b>Параметр (показатель) качества</b>	<b>Значение</b>
<b>Скорость передачи данных, кбит/с:</b>	
максимальная	не более определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
минимальная	не менее 70% от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане)
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, %	не более 3

**Показатели качества работы сети при использовании технологий проводного (стационарного) доступа**

Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %	не менее 98
Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи, %	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, %	не менее 90

**Показатели качества обслуживания Абонентов при использовании технологий проводного (стационарного) доступа**

Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги, %	не менее 99
Коэффициент доступности службы технической поддержки (не более 180с), %	не менее 90
Коэффициент восстановления связи, %	не менее 95