

Утверждено

\_\_\_\_\_ Бладик А. В.

Директор ООО «Велком АЦС»  
«21» апреля 2017 г.

## **Правила оказания услуг электросвязи**

### **ООО «Велком АЦС»**

Настоящие Правила регулируют отношения между ООО «Велком АЦС» (специальное разрешение (лицензия) № 02140/011, выдано 15 ноября 2010 года Министерством связи и информатизации Республики Беларусь), именуемым в дальнейшем «Оператор», и физическими лицами, заключившими ранее с ООО «Домашняя сеть» (специальное разрешение (лицензия) № 02140/0184684 выдано 22 сентября 2008 года Министерством связи и информатизации Республики Беларусь сроком на 5 лет, продлено 26 августа 2013 года на пять лет, действительно по 22 сентября 2018 года) договор об оказании услуг электросвязи, именуемыми в дальнейшем «Абоненты».

#### **1. Основные положения**

1.1. Оператор предоставляет Абонентам услуги электросвязи по протоколу TCP/IP с доступом к сети Интернет по технологии VPN, а также иные услуги электросвязи, предусмотренные Тарифами Оператора согласно утвержденных тарифов на услуги.

1.2. Оператор оказывает консультационные услуги по технологии, техническим и программным средствам взаимодействия оборудования и программного обеспечения Абонента с сетью передачи данных Оператора (далее — «Сеть») без выезда специалистов Оператора на площадку Абонента.

1.3. Перечень предоставляемых услуг опубликован на сайте оператора в разделе «Тарифы» (Прейскурант) и является исчерпывающим. Оператор не гарантирует и не обеспечивает Абоненту доступ к любым другим услугам, коммуникациям, соединениям, протоколам, адресам, портам, сервисам и оборудованию сети кроме указанных в Прейскуранте.

#### **2. Порядок заключения и изменения договора**

2.1. Договор об оказании услуг электросвязи между Оператором и Абонентом (далее - Договор) считается заключенным в случае совершения Абонентом любого из следующих действий:

2.1.1. Путем подписания между Абонентом и Оператором Договора в виде единого документа.

2.1.2. Путем приобретения Абонентом у Оператора или лиц, уполномоченных Оператором, карты экспресс-оплаты и совершения Абонентом действий, направленных на активацию карты экспресс-оплаты. Договор в данном случае считается заключенным между Оператором и Абонентом с момента активации карты.

2.1.3. Другими способами, предусмотренными Оператором и опубликованными на веб-сайте Оператора <http://infolan.by> (далее — «Сайте»)

2.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять и дополнять настоящие Правила, уведомив Абонентов об этом через Сайт за 10 дней до вступления в силу изменений.

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

##### **3.1. Обязанности Оператора.**

3.1.1. Осуществить подключение Абонента к Сети. Подключение производится после подачи заявки Абонентом в письменном виде либо по телефонам Оператора, и при наличии технической возможности для подключения. Работы по подключению включают в себя оформление договора, прокладку кабеля до входной

двери квартиры Абонента по слаботочным стоякам либо другим способом, выделение порта на оборудовании Оператора, создание Лицевого Счета Абонента и генерацию индивидуального пароля, программно-технический комплекс мероприятий по настройке оборудования Оператора и Абонента, а также проверку работоспособности подключения к сети. При отсутствии технической возможности Оператор может отказать Абоненту в подключении к сети.

3.1.2. Предоставлять Абоненту услуги в соответствии с Прейскурантом и правилами оказания услуг, и прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойного оказания этих услуг. При этом Абонент осведомлен и согласен, что в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора (прекращение или ограничение передачи данных по сетям электросвязи, которые не принадлежат Оператору, аварии или повреждения оборудования Оператора, нарушения 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. Абонент также согласен, что в этом случае Оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание Услуг.

3.1.3. Предоставить Абоненту возможность получения информационной и консультационной поддержки по вопросам использования предоставляемых услуг. Данная поддержка («техническая поддержка», «техподдержка») производится с помощью телефонной связи в рабочее время по номерам, опубликованным на сайте Оператора, или по электронной почте, без выезда сотрудников Оператора к Абоненту.

3.1.4. Производить учет на Лицевом счете Абонента потребляемых Абонентом услуг, а также иных необходимых по мнению Оператора сведений. Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта оказания услуг наличие соответствующих сведений в базах данных Оператора является достаточным доказательством для подтверждения факта оказания Абоненту услуг и их объема. Абонент может в любое время ознакомиться с текущим состоянием Лицевого счета Абонента на Сайте.

3.1.5. Информировать Абонента об изменениях и дополнениях в настоящие Правила, извещениях о регламентах работы и т.д. посредством размещения соответствующей информации на Сайте.

3.1.6. Уведомлять Абонента на Сайте о плановых ремонтно-профилактических работах на своем оборудовании не позднее, чем за сутки до их начала.

### **3.2. Обязанности Абонента.**

3.2.1. Для подключения к сети составить заявку на подключение соответствующей формы, опубликованную на сайте Оператора, либо устно в явной форме выразить согласие на подключение по телефонам офиса, опубликованным на сайте Оператора. После изучения Оператором технической возможности подключения и согласовании времени подключения предоставить сотрудникам Оператора возможность провести комплекс мероприятий по подключению и настройке оборудования Оператора и Абонента, включая доступ в помещения и к компьютеру Абонента для производства необходимых работ.

3.2.2. В случае заключения договора с Оператором в порядке, предусмотренном п. 2.1.1 настоящих Правил, предоставить Оператору достоверные паспортные и контактные данные, а также своевременно информировать об их изменении.

3.2.3. Ознакомиться с настоящими Правилами, а также соответствующими положениями Правил оказания услуг электросвязи, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 № 1055.

3.2.4. Пользоваться предоставляемыми Оператором услугами в соответствии с условиями настоящих Правил и иных документов Оператора, регламентирующих отношения Оператора с Абонентом.

3.2.5. Пользоваться предоставляемыми Оператором услугами лично, не передавать свои идентификационные данные (логин, пароль) третьим лицам, принимать все необходимые меры по обеспечению безопасности и недостижимости для третьих лиц своих идентификационных данных.

3.2.6. Незамедлительно информировать Оператора о фактах получения доступа третьих лиц к идентификационным данным Абонента. В случае неисполнения Абонентом этой обязанности Услуги, оказанные Оператором третьему лицу, на основе идентификационных данных Абонента, считаются оказанными Абоненту.

3.2.7. Самостоятельно обезопасить свой компьютер и программное обеспечение от вирусов, «тройных» программ и любых других нежелательных программ, которые могут нарушить нормальное функционирование Сети, оборудования Абонентов и Оператора.

3.2.8. Самостоятельно следить за состоянием своего Лицевого счета (включая количество и стоимость оказанных Абоненту услуг), своевременно производить необходимые авансовые платежи в соответствии с

действующими Тарифами Оператора, а также своевременно знакомиться с публикуемой на Сайте информацией.

3.2.9. Для подключения и доступа к Сети Оператора использовать оборудование и программное обеспечение, пригодное для оказания Оператором услуг и соответствующее требованиям, установленным законодательством Республики Беларусь. Оператор вправе устанавливать дополнительные требования, которым должно соответствовать оборудование и программное обеспечение, используемое Абонентом. Оператор не несет ответственности за неполучение Абонентом услуг или за качество данных услуг вследствие несоответствия (или неполного соответствия) оборудования и программного обеспечения Абонента требованиям, изложенным в настоящем подпункте.

3.2.10. Использовать услуги Оператора, соблюдая законодательство РБ, Договор и Настоящие Правила, и не переносить на Оператора ответственность за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьей стороной в ходе использования Абонентом услуг Оператора.

3.2.11. Не использовать подключение к сети для распространения услуг других провайдеров.

3.2.12. Не использовать подключение к сети для несанкционированного доступа к информации Оператора и других Абонентов, а также вмешательства в работу Оператора, могущего привести к нарушению работоспособности оборудования Оператора или ухудшению качества предоставляемых Услуг.

3.2.13. В случае несогласия с изменениями и/или дополнениями, вносимыми Оператором в настоящие Правила либо с изменениями Тарифов Оператора, Абонент обязан письменно уведомить Оператора о своем несогласии с такими изменениями и/или дополнениями. Такое уведомление Абонент обязан направить Оператору в течение 10 (десять) дней с момента опубликования новых Тарифов либо информации, содержащей текст изменений и/или дополнений, вносимых в Правила, на официальном сайте Оператора в сети Интернет.

Договор в этом случае считается расторгнутым с момента введения новых Тарифов или вступления в силу изменений и/или дополнений в настоящие Правила. Отсутствие письменного несогласия Абонента до истечения 10-тидневного срока, установленного настоящим пунктом Правил, считается выражением согласия Абонента с новыми условиями Правил либо с новыми Тарифами Оператора.

3.2.14. Абонент обязуется в срок не позднее 3 (трех) дней с момента расторжения Договора вернуть Оператору следующее оборудование, предоставленное последним Абоненту для оказания услуг, предусмотренных Договором: \_\_\_\_\_.

Возврат оборудования Абонентом и его приемка Оператором оформляются актом приемки-передачи оборудования, подписанным уполномоченными представителями сторон Договора

### **3.3. Обязанности, общие для сторон:**

3.3.1. Права и/или обязанности Оператора по 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 Договору такому третьему лицу не требуется получение дополнительного согласия Абонента.

Абонент согласен на передачу его персональных данных, включенных в базы данных об абонентах Оператора, 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, установленных настоящим пунктом Договора (Правил), не требуется получение дополнительного письменного согласия Абонента

3.3.2. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность информации (в том числе имя и пароль учетной записи Абонента), полученной в рамках заключенного между ними Договора.

3.3.3. В случае изменения регистрационных, паспортных данных, номера телефонов и других контактных данных каждая из Сторон обязуется в течение 10 дней известить об этом другую Сторону.

## **4. Стоимость услуг Оператора и порядок расчетов**

4.1. Стоимость услуг Оператора определяется Тарифами на услуги, утвержденными Оператором, действующими на момент оказания конкретной услуги.

4.2. Оплата услуг по Договору производится на основании Тарифов Оператора.

4.3. Оператор предоставляет Абоненту услуги при условии их предварительной оплаты.

4.4. Учет платежей Абонента ведется на Лицевом счете Абонента. Абонент самостоятельно следит за состоянием лицевого счета и своевременно осуществляет авансовые платежи.

4.5. Оператор приостанавливает оказание услуг по заключенному с Абонентом Договору при отсутствии предоплаты на Лицевом счете Абонента. Если Абонент не внесет авансовый платеж в срок 30 дней с момента приостановления оказания услуг по Договору, Оператор вправе расторгнуть договор с Абонентом в одностороннем порядке.

4.6. Все платежи Оператору оплачиваются Абонентом путем внесения наличных денежных средств в белорусских рублях в кассу оператора, безналичного перечисления на расчетный счет Оператора.

## **5. Ответственность сторон и порядок разрешения споров**

5.1. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом по сети.

5.2. Оператор не отвечает за нарушение Абонентом законодательных и других нормативных актов Республики Беларусь.

5.3. Оператор не несет ответственности за ущерб любого рода, понесенный Абонентом из-за разглашения своей учетной информации.

5.4. Оператор не отвечает за ущерб, прямой или косвенный, понесенный Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг Оператора.

## **6. Условия расторжения договора между Оператором и Абонентом**

6.1. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Абонента, изложенной в письменной форме, при отсутствии прямой вины Оператора. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту возвращается в течение 30 дней с момента регистрации заявления, а задолженность в оплате услуг Абонентом компенсируется.

6.2. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Оператора в силу объективных причин, изложенных в письменной форме, при отсутствии прямой вины Абонента в невыполнении условий Договора. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.

6.3. Действие Договора может быть прекращено по инициативе Оператора, изложенной в письменной форме, на основании ненадлежащего исполнения Абонентом условий Договора. В этом случае, неиспользованный остаток денежных средств Абоненту не возвращается, а задолженность в оплате услуг Абонентом компенсируется.

6.4. В случае расторжения Договора по причинам, отличным от перечисленных выше, вопросы перерасчетов и выплат решаются по соглашению сторон или в установленном законодательством порядке.

6.5. Абонент вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора в случае несогласия с изменениями и/или дополнениями, вносимыми Оператором в Договор и/или Правила либо с изменениями Тарифов Оператора. В таком случае он обязан письменно уведомить Оператора о своем несогласии с указанными изменениями и/или дополнениями в сроки и в порядке, установленные пунктом 3.2.13 Правил или соответствующим пунктом Договора. Такое уведомление считается уведомлением об отказе от исполнения Договора и к его расторжению применяются последствия, предусмотренные пунктом 6.1 Правил.