

**Положение об оказании  
услуг доступа в сеть Интернет №3 от 01.04.2018**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об оказании услуг доступа в сеть Интернет (далее – Положение) устанавливает порядок и условия взаимоотношений между обществом с ограниченной ответственностью «Телеком-Гарант» г. Орша (далее – Оператор) и абонентами, использующими предоставляемые Оператором услуги доступа в сеть Интернет (далее - Абонент).

1.2. Оператор оказывает услугу доступа в сеть Интернет по технологии ETHERNET (далее – Услуга).

1.3. Услуга оказывается при наличии технической возможности у Оператора в пределах своей сети передачи данных (карты покрытия размещены на сайте [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by)).

1.4. Взаимные права и обязанности Оператора и Абонента устанавливаются в договорах об оказании Услуг.

1.5. Качество Услуг контролируется Оператором согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».

1.5.1. Качество Услуги определяется параметрами и показателями, приведёнными в таблицах 1 и 2. Фактические значения показателей качества Услуги размещаются на сайте Оператора [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by). Показатели качества Услуги являются обобщенной характеристикой деятельности Оператора и рассчитываются как среднее для всей совокупности Абонентов.

Таблица 1

Параметры качества Услуги

№ п.п.	Параметр качества Услуги	Значение
1	Скорость передачи данных, кбит/с	
1.1	максимальная	в соответствии с тарифным планом
1.2	минимальная	не менее 70% от значения максимальной величины
2	Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
3	Коэффициент потери IP-пакетов, %	не более 3

Таблица 2

Показатели качества Услуги

№ п.п.	Показатель качества Услуги	Значение
1	Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %	не менее 98
2	Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, %	не менее 90
3	Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, %	не более 5
4	Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, %	не менее 90
5	Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %	не менее 90
6	Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, %	не менее 90
7	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
8	Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с) , %	не менее 90
9	Коэффициент восстановления связи, %	не менее 95

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

1.7. Услуги оказываются Оператором на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/74, выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь 03.03.2004 г.

1.8. Абоненту необходимо иметь навыки работы с ПЭВМ для пользования Услугами.

**2. Термины и определения.**

В настоящем документе применяются следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Абонент – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, пользующийся Услугой на основе оформленных договорных отношений;

2.2. абонентское оборудование – персональный компьютер или иное устройство с возможностью подключения к сети Интернет;

2.3. дополнительные услуги – услуги электросвязи, оказываемые Оператором в дополнение к основной Услуге согласно явно выраженному запросу Абонента;

2.4. кабинет пользователя – информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и управления Услугами;

2.5. интернет-контент – содержимое (наполнение) ресурса, находящегося в сети Интернет, включающее все материалы, размещенные на данном ресурсе, в том числе текстовые материалы, графические элементы, аудио-визуальные произведения

и прочее;

2.6. окончечное оборудование – комплект оборудования, используемый для оказания Услуги;

2.7. представитель Оператора – лицо, имеющее полномочия осуществлять определенные действия (оформление договорных отношений, настройку соединения с сетью Интернет, техническую поддержку) от имени Оператора;

2.8. спам – массовая рассылка информации коммерческого или иного содержания лицам, не выражающим желания получать эту информацию;

2.9. Услуга – услуга электросвязи, обеспечивающая Абоненту широкополосный доступ в сеть Интернет по технологии Ethernet по абонентской линии. Услуга предлагается с различным набором скоростей приема и передачи данных, а также различными формами тарификации и расчетов;

2.10. абонентская плата – фиксированный платеж, который устанавливает Оператор для Абонента за доступ на постоянной основе к своей сети независимо от факта получения услуг (ежемесячный платеж Абонента, размер которого за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг электросвязи).

### **3. Активация услуг, предоставление услуг и прекращение доступа к услугам**

3.1. Активация и предоставление Услуги.

3.1.1. Предоставление Услуг производится по действующим на момент активации Тарифным планам. Подключение к архивным Тарифным планам не производится.

3.1.2. При наличии у Оператора технической возможности предоставления Услуги, представитель Оператора оформляет договорные отношения с Абонентом, выдает ему уникальные реквизиты (логин, пароль) и информирует о порядке расчетов. При необходимости Абоненту на срок действия договорных отношений предоставляется окончечное оборудование из числа оборудования, имеющегося у Оператора в наличии. Оператор оказывает услуги Абоненту на основании заключенного с ним договора об оказании услуг (далее – Договор). Договор заключается только с лицами, достигшими совершеннолетия. Для заключения договора Абонентом предоставляется Оператору:

– физическим лицом - документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- юридическим лицом (ЮЛ), индивидуальным предпринимателем (ИП) - копия свидетельства о государственной регистрации ЮЛ, ИП; документ, подтверждающий полномочия представителя ЮЛ, ИП; документ, удостоверяющий личность представителя ЮЛ, ИП.

Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается Абоненту.

3.1.3. По заявке Абонента представитель Оператора производит в помещении Абонента (квартире/офисе) настройку соединения с сетью Интернет на оборудовании Абонента, включая настройку доступа по технологии Wi-Fi для 1 роутера и 1 абонентского устройства. Выезд к Абоненту для первоначальной настройки Оператор осуществляет без взимания платы, в том числе в случае, когда Абонент отказался от выезда представителя Оператора, но самостоятельно не смог осуществить первоначальную настройку. Второй и последующие выезды оплачиваются Абонентом по действующим тарифам.

3.1.3.1. Для получения доступа к Услуге Абоненту необходимо иметь розетку сети электропитания не далее 1,5 метра от места установки окончечного оборудования.

3.1.3.2. Если длины кабелей, входящих в стандартный комплект поставки окончечного оборудования, недостаточно для подключения абонентского оборудования, Абонент имеет возможность самостоятельно приобрести дополнительное количество необходимого кабеля.

3.1.4. Выполнение строительно-монтажных работ по прокладке кабелей в помещении Абонента (за исключением работ по штроблению стен, укладки скрытой проводки, заделки штроб, отделочных работ при прокладке кабеля в помещении) производится в соответствии с действующими тарифами.

3.1.5. Персональный компьютер Абонента должен быть оснащен сетевым адаптером Ethernet (порт, совместимый со стандартом 100BASE-TX) и установленными соответствующими драйверами. Установка и/или настройка операционной системы на абонентском оборудовании Оператора не производится. Настройка соединения с сетью Интернет производится только на один компьютер Абонента с операционной системой Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8 и русифицированным интерфейсом.

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

3.1.7. Для защиты от несанкционированного использования реквизитов Абоненту рекомендуется изменить выданный Оператором первоначальный пароль доступа к Услуге, а также пароль в заводских настройках окончечного оборудования (роутера). В дальнейшем Абонент обязан следить за состоянием настроек окончечного оборудования, периодически изменять пароль и сохранять его в тайне. Для безопасности пользования Услужой рекомендуется после окончания сеанса выключать роутер. Памятка по смене пароля в заводских настройках окончечного оборудования расположена на сайте [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by).

3.1.8. Скорость доступа в сеть Интернет на условиях тарифных планов с предоплаченным трафиком устанавливается Оператором исходя из технической возможности, но не более 4 Мбит/с.

3.1.9. Инвалидам первой и второй групп, инвалидам с нарушением опорно-двигательного аппарата, семьям, имеющим детей-инвалидов в возрасте до 18 лет, воинам интернационалистам и ветеранам ВОВ предоставляется скидка в размере 10 %. Действующие Акции на вышеуказанные категории граждан не распространяются.

3.1.9.1. Срок предоставления скидки Абоненту устанавливается в соответствии со сроком действия документов, подтверждающих право на скидку. После истечения срока действия указанных документов, Абоненту следует подтвердить продление их действия, в противном случае Оператор оставляет за собой право по истечении указанного срока без уведомления Абонента отменить действие скидки.

3.1.9.2. Для получения скидки Абоненту необходимо обратиться в Сервисный центр Оператора (по телефону, факсу, путём заполнения формы заявки на сайте Оператора или непосредственно в Сервисный центр) и оставить заявку. К Абонентам из числа инвалидов I и II группы инвалидности (по их желанию) для оформления и подключения Услуги выезжают представители Оператора со всеми необходимыми документами и оборудованием. Срок выезда определяется Оператором и согласовывается с Абонентом.

3.1.10. Скорость доступа в сеть Интернет, заявленная тарифным планом, не гарантируется при подключении по технологии

WI-FI.

3.2 Общий порядок предоставления/прекращения доступа к основным услугам.

3.2.1. При оказании услуг на договорной основе активация производится Оператором в течение суток ( рабочих ) после получения подтверждения от технической службы Оператора о готовности абонентской линии.

3.2.2. Оказание Оператором услуг лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю, MAC адресу, или IP адресу ( в том числе и через «Кабинет пользователя»), рассматривается как оказание услуг Абоненту. Все действия, совершенные после идентификации, считаются действиями Абонента.

3.2.3. В случае несоблюдения Абонентом норм пользования сетью передачи данных и доступа в сеть Интернет, размещенных на сайте [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by), и осуществления действий, причиняющих вред другим Абонентам, (например: массовые рассылки спама, сетевые хакерские атаки), Оператор оставляет за собой право принять меры к недопущению такого рода действий вплоть до прекращения доступа к Услугам.

3.2.4. Возврат или замена неисправного оборудования осуществляется Абонентом только в Сервисном центре Оператора.

3.2.4.1. При замене или возврате оборудования Абонент обязан предоставить его в комплектации, соответствующей «Акту приёма-передачи оборудования», оформленном при заключении договорных отношений, и в надлежащем состоянии ( в том числе – в чистом виде, исправном состоянии).

3.2.4.2. В случае повреждения окончного оборудования не по вине Оператора или утери Абонентом окончного оборудования, предоставленного Оператором, Абоненту выдается новое окончное оборудование только после возмещения Абонентом стоимости поврежденного (утраченного) окончного оборудования по его первоначальной стоимости.

3.2.5. Во избежание повреждений окончного оборудования, предоставленного Оператором, вызванных влиянием метеорологических явлений (грозовые разряды и т.п.), Абонент должен выключать его из сети электропитания и сети передачи данных при возникновении таких условий.

3.2.6. Абонент самостоятельно принимает решение об использовании технологии беспроводного доступа Wi-Fi для соединения нескольких устройств (например – телевизоров, ноутбуков, сетевых проигрывателей и пр.) в сеть, самостоятельно настраивает подобное оборудование и несёт ответственность за настройку безопасности соединения с использованием беспроводных технологий ( в частности – Wi-Fi).

3.2.7. Оператор предоставляет статистику по оказанным Услугам и полученным платежам за определённый период времени, но не более 3-х месяцев, посредством заказа статистики Абонентом через «Кабинет пользователя», расположенный по адресу <http://skifnet.by>, или по письменному обращению Абонента.

3.2.8. Условия полного прекращения предоставления Абоненту Услуг при предоставлении их на договорной основе определяются договорными отношениями на предоставление Услуг, а также соответствующими нормативными правовыми актами.

3.2.9. Оператор имеет право информировать Абонента о существующих и новых услугах Оператора посредством телефонной, телексной, факсимильной электросвязи, sms-сообщений, электронной почты и почтовой связи.

3.2.10. Абонент самостоятельно оплачивает стоимость электроэнергии, потребляемой окончным оборудованием, используемым для получения Услуг.

3.3. Оператор уведомляет Абонента обо всех вносимых изменениях в договор путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в глобальной компьютерной сети Интернет на своем официальном сайте [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by). Вся информация об изменениях (дополнениях) порядка и условий предоставления услуг и их стоимости, относящаяся к Договору и размещаемая Оператором в СМИ, является неотъемлемой частью Договора. Изменение условий договора оформляется путем совершения Абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии Абонента, совершающего действия, с изменениями условий договора, в порядке, определенном договором.

3.4. Оператор электросвязи вправе отказать Абоненту в заключение договора в случае отсутствия у него технической возможности для оказания услуг.

3.5. Смена тарифного плана.

3.5.1. Абонент имеет право сменить тарифный план не ранее, чем через месяц с момента активации текущего тарифного плана при обращении к представителю Оператора и подписании заявления на смену тарифного плана. Смена тарифного плана производится при положительном балансе лицевого счёта.

3.5.2. Абонент имеет право сменить тарифный план не ранее, чем через месяц с момента активации текущего тарифного плана самостоятельно в «Кабинете пользователя». Смена тарифного плана производится при положительном балансе лицевого счёта.

3.6. Предоставление дополнительных услуг.

3.6.1. В дополнение к выбранному тарифному плану Услуги Абонент может выбрать дополнительные услуги в любом их сочетании в соответствии с действующими тарифами.

3.6.2. Описание дополнительных услуг и тарифы на них размещены на сайте Оператора.

3.6.3. Подключение и отключение дополнительных Услуг абонент выполняет самостоятельно в «Кабинете пользователя».

3.6.4. При отключении основных Услуг, обеспечивающих доступ в сеть Интернет по причине израсходования средств, оказание дополнительных периодических услуг прекращается.

#### **4. Оплата Услуг и порядок формирования начислений**

4.1. Оказание Услуг производится на договорной основе.

4.1.1. Оплата Услуг производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные договорными отношениями, настоящим Положением и в соответствии с утвержденными Оператором тарифами, а также с учетом требований соответствующих нормативных правовых актов.

4.1.2. Для оплаты Услуг ЮЛ или ИП возможно применение различных формы оплаты. Для оплаты Услуг физическими лицами применяется только авансовая форма оплаты.

4.1.3. Списание денежных средств с лицевого счёта Абонента производится в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.

4.1.4. Период оказания Услуг равен календарному месяцу с момента активации Услуг. Период оказания дополнительных услуг определяется действующими тарифами на Услуги.

4.1.5. Абонентская плата для всех тарифных планов, списывается с лицевого счета ежедневно в течение периода оказания Услуг. При подключении Абонента не с начала календарного месяца начисление абонентской платы производится только за фактическое количество дней, в течение которых оказывались Услуги, а остаток средств переносится на следующий период. При подключении Абонента к дополнительным услугам, период оказания которых равен суткам, сутки подключения и сутки отключения входят в период оказания услуги, и списание денежных средств за эти периоды производится в полном объеме. При подключении разовых дополнительных услуг, списание средств с лицевого счета производится однократно при активации.

4.1.6. Абонент имеет возможность пополнять лицевой счет любой суммой на свое усмотрение.

4.1.7. Коммерческий заем в виде авансового платежа считается беспроцентным.

4.1.8. Абонент самостоятельно выбирает способ оплаты Услуг из технически доступных вариантов:  
наличный расчёт;

безналичный расчёт, в том числе с использованием банковских карт.

4.1.9. Для удобства Абонентов действует сервис «**Обещанный платеж**». Регистрация «Обещанного платежа» производится Абонентом самостоятельно через «Кабинет пользователя». Максимальная сумма обещанного платежа указана в «Кабинете пользователя». Если в течение пяти дней с момента заказа сервиса «Обещанный платеж» Абонент не подтвердит его реальной оплатой, то сумма обещанного платежа списывается с лицевого счета Абонента. Ввод нового «Обещанного платежа» будет невозможен до погашения Абонентом возникшей задолженности. Использовать сервис «Обещанный платеж» возможно не более 1 раза в семь дней и при наличии задолженности на лицевом счете не более 3 руб.

4.1.10. При авансовой форме расчетов за Услугу, оказываемую на договорной основе, доступ к Услуге временно прекращается, в том числе к дополнительным Услугам, в случае нулевого или отрицательного баланса лицевого счета.

4.1.11. При кредитной форме расчётов за Услугу, оказываемую на договорной основе, доступ к Услуге временно прекращается, если Услуга не оплачена до 1-го числа месяца, следующего за месяцем выставления акта оказанных услуг.

4.1.12. Абонент не освобождается от абонентской платы на период временного прекращения доступа к Услугам (при оказании Услуг на договорной основе) по причинам:

нулевого или отрицательного баланса лицевого счета при авансовой системе расчетов;  
неоплаты счета при кредитной системе расчетов.

Начисление абонентской платы производится до конца текущего календарного месяца. С начала нового календарного месяца до даты включения абонентская плата не начисляется.

4.1.13. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета посредством «Кабинета пользователя», расположенного по адресу <http://skifnet.by>.

4.1.14. В случае возникновения задолженности по оплате Услуги в течение 5 (пяти) дней сохраняется доступ к сайту [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by) и в «Кабинет пользователя». После поступления оплаты, достаточной для образования положительного баланса лицевого счета, оказание Услуг возобновляется.

4.1.15. Оператор производит перерасчет абонентской платы (корректировку начислений) за период отсутствия доступа к услуге в случае неисправности сети электросвязи не по вине Абонента более 48 часов для городской сети электросвязи с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услуге (о неудовлетворительном качестве Услуги) в службе технической поддержки Оператора.

4.2. Блокировка Услуг на договорной основе.

4.2.1. Абонент может заказать платную услугу «Блокировка доступа в сеть Интернет». Платная услуга «Блокировка доступа в сеть Интернет» предоставляется через «Кабинет пользователя», но только с текущей даты.

4.2.2. Услуга предоставляется на 30 дней. Суммарное время пользования услугой «Блокировка доступа в сеть Интернет» не ограничено.

4.2.3. Обязательным условием активации платной услуги «Блокировка доступа в сеть Интернет» является наличие на дату начала блокировки на лицевом счете денежных средств в размере, достаточном для оплаты услуги «Блокировка доступа в сеть Интернет».

4.2.4. Оплата услуги «Блокировка доступа в сеть Интернет» осуществляется в виде разового списания средств в момент её активации в соответствии с действующими тарифами.

4.2.5. Досрочное прекращение услуги «Блокировка доступа в сеть Интернет» возможно самостоятельно через «Кабинет пользователя», но только с текущей даты.

4.2.6. При досрочном прекращении добровольной платной блокировки по желанию Абонента денежные средства, списанные за предоставление услуги «Блокировка доступа в сеть Интернет», Абоненту не возвращаются, неиспользованные дни блокировки не восстанавливаются и учитываются в полном объеме.

4.2.7. При заказе платной услуги «Блокировка доступа в сеть Интернет» дополнительные Услуги не блокируются

4.3. Информация о действующих тарифах на Услуги доступна на сайте Оператора [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by).

## 5. Техническое обслуживание и поддержка Абонентов

5.1. Плановое техническое обслуживание.

5.1.1. Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления Услуг.

5.1.2. Возможные перерывы предоставления Услуг обусловлены необходимостью проведения на оборудовании Оператора периодических планово-профилактических работ, ремонтно-восстановительных работ.

5.1.3. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на сайте [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by).

5.2. Служба технической поддержки Абонентов.

5.2.1. Служба технической поддержки Абонентов функционирует на базе служб телефонной связи Оператора. Стоимость звонков определяется оператором связи Абонента и оплачивается Абонентом самостоятельно.

5.2.2. Обращение к службе технической поддержки Абонентов осуществляется по телефонному номеру +375216-54-30-30 или номеру, указанному в оформленных договорных отношениях на Услуги.

5.2.3. Во время консультации во время обращения к службе технической поддержки Абоненту требуется находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования. В противном случае Оператор имеет право отказать в технической поддержке.

5.2.4. Служба технической поддержки Оператора предоставляет консультации по настройке соединения с сетью Интернет только для операционных систем Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 с русифицированным интерфейсом.

5.2.5. Дополнительные настройки абонентского и оконечного оборудования, локальной сети, беспроводного доступа Wi-Fi Абонент производит самостоятельно. Служба технической поддержки Оператора консультации по указанным действиям не производит.

## **6. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий**

6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, оговоренных в договорных отношениях на предоставление Услуг, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

6.2. Рекламация предъявляется в письменном виде.

6.3. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства и стандартов Оператора по рассмотрению обращений Абонентов.

6.4. Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения рекламаций, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## **7. Внесение изменений и введение в действие порядка**

7.1. Настоящий порядок и условия взаимоотношений между Оператором и Абонентами устанавливаются Оператором самостоятельно.

7.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящее Положение, публикуя данное Положение с учетом внесённых изменений и/или дополнений на сайте Оператора [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by).

7.3. Настоящее Положение является неотъемлемой частью договора оказания услуг электросвязи, заключенного между Оператором и Абонентом.

7.4. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Оператором.