

Вводится 20.04.2020 г.

Положение о предоставлении услуг электросвязи
ООО «Телеком-Гарант» г. Орша №1

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о предоставлении услуг электросвязи ООО «Телеком-Гарант» г. Орша (далее - Положение) устанавливает порядок и условия взаимоотношений между обществом с ограниченной ответственностью «Телеком-Гарант» г. Орша (далее – Оператор) и абонентами, потребляющими предоставляемые Оператором услуги электросвязи (далее — Абонент), а также сопряженные с ними услуги (сервисное обслуживание, информационные услуги и др.).

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь «Об электросвязи», Правилами оказания услуг электросвязи, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Положение регулирует общие вопросы оказания Оператором услуг:

- доступа в сеть Интернет;
- по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (Услуга КТВ);
- по трансляции телевизионных программ по IP-протоколу в сетях передачи данных Оператора (Услуга IP-телевидения).

Особенности оказания конкретной услуги устанавливаются соответствующими Правилами оказания услуг, действующими у Оператора, и являющимися неотъемлемой частью Положения.

1.4. Услуги предоставляются при наличии технической возможности у Оператора.

1.5. Услуги оказываются Оператором на основании заключенного с Абонентом договора. Договор является публичным и заключается на неопределенный срок. По соглашению сторон может быть заключен срочный договор.

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

1.7. При оказании услуг Оператор использует оборудование, имеющее сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

1.8. Настоящее Положение является публичной афертой об оказании услуг электросвязи и может быть принято Абонентом не иначе как путем присоединения к нему в целом.

1.9. В настоящем Положении применяются следующие термины с соответствующими определениями:

1.9.1. Абонент - физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший с Оператором договор на оказание услуг;

1.9.2. 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);

абонентское устройство - пользовательское оборудование Абонента, обеспечивающие доступ к Услугам Оператора;

биллинговая система - автоматизированная информационная система Оператора, используемая им для учета операций по оказанию Абонентам Услуг;

договор - соглашение между Оператором и Абонентом об оказании услуг, заключенное в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Республики Беларусь и настоящим Положением;

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

лицевой счет - регистр аналитического учета в биллинговой системе, предназначенный для отражения операций по оказанию услуг связи Абоненту и начисления платежей;

оконечное оборудование - комплект оборудования, необходимый для оказания Услуги;

официальный сайт - интернет-сайт Оператора www.skifnet.by;

представитель Оператора – лицо, имеющее полномочия осуществлять определенные действия (оформление договорных отношений, настройку, техническую поддержку) от имени Оператора;

расчетный период- период времени, за который определяется фактически полученный и оплаченный Абонентом объем услуг. Расчетный период равен одному календарному месяцу, если иной период не установлен Оператором;

сервис Блокировка Услуг– временное приостановление Оператором доступа Абонента к Услугам по явно выраженному запросу Абонента;

сервис Обещанный платеж - сервис Оператора, позволяющий Абоненту с авансовой формой оплаты пополнить лицевой счет без выполнения реального платежа Оператору в порядке и на условиях, определенных Правилами оказания услуг, действующими у Оператора;

сервисный центр Оператора — любое структурное подразделение Оператора, его филиалов, в котором осуществляется работа с Абонентами (консультации, заключение договоров на оказание услуг электросвязи, обслуживание и т.д.);

скидка – финансовая льгота, применяемая Оператором для расчета абонентской платы за пользование Услугой, снижающая стоимость Услуги.

1.10. Услуги оказываются Оператором с обеспечением для всех Абонентов одинаковых условий обслуживания и оплаты, за исключением случаев предоставления льгот для отдельных пользователей услуг электросвязи.

1.11. Языком взаимоотношений Оператора с Абонентами является русский язык.

2. Порядок и условия заключения и расторжения Договора.

2.1. Консультации по вопросам оказания Услуг осуществляются в Сервисных центрах Оператора или по телефонам. Информация о месте нахождения Сервисных

центров Оператора, режиме их работы и контактных номерах телефонов размещается Оператором на официальном сайте.

2.2. Договор с Абонентом заключается при наличии технической возможности оказания Услуг. Оператор вправе отказать Абоненту в заключение договора в случае отсутствия у него технической возможности для оказания услуг.

2.3. Договор заключается в Сервисных центрах Оператора в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается Абоненту. Договор может быть заключен путем осуществления конклюдентных действий, если такое заключение Договора установлено Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

2.4. Договор заключается только с лицами, достигшими совершеннолетия, предоставившими Оператору документ, удостоверяющий личность.

Договор с юридическим лицом (ЮЛ), индивидуальным предпринимателем (ИП) заключается при предоставлении копии свидетельства о государственной регистрации ЮЛ, ИП; документа, подтверждающего полномочия представителя ЮЛ, ИП; документа, удостоверяющего личность представителя ЮЛ, ИП.

2.5. Процедура заключения Договора выполняется согласно требованиям нормативных актов и в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2.6. Изменение условий Договора, заключенного между Оператором и Абонентом, может быть произведено путем изменения как самого текста Договора, так и путем изменения норм, установленных в настоящем Положении и его приложениях. Со дня вступления в действие изменений в Договор, в настоящее Положение или его приложения, ранее действующие нормы Договора утрачивают силу. В случае расхождения договора с Положением действуют нормы Положения.

2.7. Оператор уведомляет Абонента обо всех вносимых изменениях в Договор, приложения к нему и в тарифы, предусмотренные тарифным планом, путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в глобальной компьютерной сети Интернет на своем официальном сайте, не позднее, чем за 10 дней до внесения изменений.

2.8. Изменение условий Договора, включая тарифы и настоящее Положение, оформляется путем совершения Абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии Абонента, совершающего действия, с изменениями условий договора. Если Абонент не позднее, чем в течение 10 дней с момента размещения информации в средствах массовой информации и/или в глобальной компьютерной сети Интернет на своем официальном сайте письменно не заявит о несогласии с изменениями (дополнениями), данные изменения (дополнения) считаются принятыми Абонентом. Письменное заявление Абонента о несогласии с изменениями (дополнениями) в Договор считается уведомлением об отказе Абонента от исполнения Договора. Договор в этом случае считается расторгнутым с момента вступления в силу изменений (дополнений) в Договор. Отсутствие письменного несогласия Абонента до истечения 10-ти дневного срока, установленного настоящим подпунктом, считается выражением согласия Абонента с новыми условиями Договора.

2.9. Неотъемлемой частью Договора являются настоящее Положение, Правила оказания услуг, действующие у Оператора, а также вся информация об изменениях (дополнениях) порядка и условий предоставления Услуг и их стоимости, относящаяся к Договору и размещаемая Оператором в СМИ и/или на официальном сайте Оператора. Заключение Договора означает ознакомление и согласие Абонента с настоящим Положением, Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

2.10. С момента оформления договорных отношений Абонент соглашается на использование Оператором персональных данных Абонента, указанных им при регистрации, для их обработки (систематизации, накопления, хранения, уточнения, использования, уничтожения) в целях обеспечения работы Услуг, а также в целях информационного обслуживания Абонента.

2.11. Прекращение (расторжение) Договора.

2.11.1. Абонент вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора (расторгнуть Договор), подав соответствующее письменное заявление Оператору и произведя все расчеты с ним. Датой расторжения договора будет считаться дата получения Оператором заявления Абонента, если более поздняя дата расторжения не указана в заявлении.

2.11.2. Оператор вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора в случае нарушения Абонентом условий настоящего Положения, соответствующих Правил оказания Услуг, действующих у Оператора, заключенного Договора, а также иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь и Правилами оказания Услуг, действующими у Оператора.

2.11.3. С момента отказа Абонента или Оператора от исполнения Договора обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств Абонента, связанных с оплатой оказанных, но не оплаченных на момент расторжения Договора Услуг, издержек по получению исполнения, иных расходов, а также связанных с возвратом оборудования Оператора, находящегося в пользовании у Абонента.

2.11.4. Оставшаяся после исполнения Абонентом всех своих обязательств сумма возвращается Абоненту в течении 7 (семи) календарных дней после получения Оператором соответствующего заявления Абонента с указанием способа выплаты и необходимых реквизитов.

2.11.5. Абонент гарантирует наличие разрешения собственника квартиры (нежилого помещения), по месту оказания Услуги на ее подключение. В случае возражений собственника квартиры (нежилого помещения), предъявленных Оператору, последний оставляет за собой право расторжения Договора в одностороннем внесудебном порядке, уведомив об этом Абонента по адресу, указанному в реквизитах Договора.

3. Активация и предоставление Услуг.

3.1. При оформлении договорных отношений на оказание Услуг представитель Оператора разъясняет Абоненту о необходимости наличия на срок действия Договора оборудования, определенного Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

3.2. Подключение к сети связи (активация) осуществляется Оператором не позднее 5-ти рабочих дней после вступления в силу Договора.

3.3. По заявке Абонента техническим персоналом Оператора может производиться подключение оборудования и настройка Услуги. Дата выезда технического специалиста определяется по согласованию представителя Оператора с Абонентом на момент подписания Договора. Если иное не установлено Правилами оказания услуг, действующими у Оператора, выезд технического персонала осуществляется без взимания платы.

3.4. Предоставление Услуг производится по выбранному Абонентом тарифу, действующему на момент активации. Подключение (переход) к архивным тарифам не производится.

3.5. При закрытии Оператором архивных тарифных планов Абонент официально уведомляется извещением (почтовое или оставленное в дверях квартиры, или размещенное в СМИ, на официальном сайте, или доставленное иным доступным способом). В указанные в извещении сроки Абонент выбирает другой подходящий ему действующий тарифный план и подключается на него с учетом технической возможности Оператора в Сервисном центре. Для уточнения технической возможности Абоненту необходимо обратиться в Сервисный центр лично или по телефонам, указанным на официальном сайте Оператора. Если Абонент по каким-либо причинам не обратился в Сервисный центр, то Оператор оставляет за собой право по своему усмотрению перевести Абонента на ближайший по техническим и ценовым характеристикам действующий тарифный план.

4. Порядок расчетов.

4.1. Оплата Услуг производится Абонентом в сроки определенные Договором в соответствии с утвержденными Оператором тарифами. Оперативная информация о действующих тарифах доступна на официальном сайте Оператора.

4.2. При заключении Договора в соответствии с настоящим Положением Абонент указывает тарифный план, выбранный им из предлагаемых Оператором, который становится неотъемлемой частью Договора. Абонент имеет право изменять тарифный план не чаще одного раза в календарный месяц способами, определенными Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

4.3. Период расчета за оказанные Услуги равен календарному месяцу. Если оказание Услуг начато не с 1 (первого) числа месяца или окончено не с последнего числа месяца, его стоимость в таком месяце будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания Услуг. Период оказания дополнительных услуг определяется действующими тарифами на Услуги.

4.4. Оператор не формирует и не направляет Абоненту текущие счета на оплату услуг. Абонент вправе самостоятельно получить, а Оператор обязан ему предоставить информацию о стоимости оказанных ему услуг в сервисном центре Оператора, если иной порядок предоставления не определен Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

4.5. Абонентам - юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям ежемесячная абонентская плата за оказанные услуги выставляется на основании акта выполненных работ, не позднее 5-го числа месяца следующего за отчетным. В установленные законодательством сроки Оператор выставляет (направляет) с использованием Портала электронных счетов-фактур надлежащим образом оформленный электронный счет-фактуру по налогу на добавленную стоимость.

4.6. Абонент самостоятельно выбирает способ оплаты Услуг из технически доступных: наличный расчёт; безналичный расчёт, в том числе с использованием банковских карт.

4.7. Абонент производит оплату Услуг с указанием номера лицевого счета (Договора), присвоенного при заключении Договора. Прием оплаты от Абонента производится в сервисных центрах Оператора, банках, небанковских кредитно-финансовых организациях и других организациях, являющихся платежными агентами, посредством устройств самообслуживания и с помощью других способов осуществления безналичных платежей. При наличии у Абонента нескольких лицевых счетов оплата производится отдельно по каждому из них.

4.8. Расчеты между Абонентом и Оператором производятся в белорусских рублях. Моментом исполнения денежного обязательства Абонента является момент

поступления соответствующих денежных средств на лицевой счет Абонента. Оператор не несет ответственности за задержки в передаче информации о платежах со стороны организаций, осуществляющих прием платежей.

4.9. Для расчетов за оказанные Услуги Оператором применяется как кредитная, так и авансовая форма расчетов. Применение той или иной формы расчетов, порядок и сроки оплаты за Услуги определяются Правилами оказания услуг, действующими у Оператора и (или) Договором.

4.10. Денежные средства, поступившие авансом от Абонента для оплаты Услуг, зачисляются на лицевой счет Абонента. Абонент имеет возможность пополнять лицевой счет любой суммой на свое усмотрение.

4.11. Коммерческий заем в виде авансового платежа считается беспроцентным.

4.12. В случае оказания Абоненту Услуг при авансовой форме расчетов без получения предоплаты за эти Услуги Абонент обязан оплатить их стоимость. Отсутствие уведомления Оператора об оказании Услуг без получения предоплаты не является основанием для неисполнения обязательства Абонента по оплате этих Услуг. Оператор также вправе потребовать, а Абонент обязан оплатить пеню размере 0,3% от не уплаченной в установленный срок суммы платежа за каждый день просрочки, начиная со дня образования задолженности.

4.13. Абонент самостоятельно оплачивает стоимость электроэнергии, потребляемой конечным оборудованием, используемым для получения Услуг.

4.14. Все расходы, связанные с переводом денежных средств в счет абонентской платы, осуществляются за счет Абонента.

4.15. При внесении оплаты по Договору Абонент обязан проверить правильность заполненного платежного документа и сохранить его. Ответственность за достоверность и правильность информации, указанной в платежном документе, несет плательщик. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации Оператор не несет ответственности за несоответствующее или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания Услуг.

5. Особенности предоставления Услуг и скидки Оператора.

5.1. Информация о тарифах, пакетах и сервисах Услуг доступна на официальном сайте Оператора.

5.2. Оператор имеет право информировать Абонента о существующих и новых услугах (сервисах) Оператора посредством телефонной, телексной, факсимильной электросвязи, электронной почты и почтовой связи. Абонент имеет право отказаться от указанного информирования, уведомив письменно Оператора при заключении и в течение срока действия Договора.

5.3. В случае отключения Абонента от Услуг, в том числе, по причине не уплаты стоимости Услуг в течение сроков, определенных соответствующими Правилами, или за нарушение условий Договора повторное подключение производится только на действующие тарифные планы.

5.4. Для Абонентов доступен сервис Блокировка Услуг в порядке и на условиях, определенных Правилами оказания услуг и приказами по организации, действующими у Оператора.

Обязательным условием активации добровольной приостановки доступа является отсутствие задолженности на лицевом счете Абонента на дату начала приостановки. В период действия сервиса Блокировка Услуг абонентская плата не взимается.

Оплата за сервис Блокировка Услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен Оператора в виде разового списания средств с лицевого счета Абонента или оплаты через кассу в момент активации сервиса.

5.5. Оператор предоставляет своим Абонентам скидки в размере и на условиях, определенных Правилами оказания услуг и приказами по организации, действующими у Оператора.

5.6. Для получения скидки Абоненту необходимо обратиться в Сервисный центр Оператора и представить документы, подтверждающие право на скидку.

5.7. 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.

6. Условия использования оборудования Оператора.

6.1. При необходимости на срок действия договорных отношений Абоненту предоставляется в пользование по акту приема-передачи окончательное оборудование из числа оборудования, имеющегося у Оператора в наличии, безвозмездно, если иное не установлено Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

Оборудование, предоставляемое Оператором для оказания услуг, является собственностью Оператора и предоставляется Абоненту только в целях надлежащего исполнения договора.

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

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

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

6.5. Во избежание повреждений окончательного 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.

6.6. В случае нарушения Абонентом установленных сроков возврата оборудования Оператор вправе взыскать с Абонента пеню в размере 0,3 % от стоимости оборудования за каждый день просрочки.

7. Техническое обслуживание и поддержка Абонентов.

7.1. Плановое техническое обслуживание.

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

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

7.1.3. О времени и продолжительности срока планово-профилактических работ Оператор предупреждает Абонента. Информация о планово-профилактических работах размещается на официальном сайте Оператора и/(или) местных СМИ.

7.2. Служба технической поддержки Абонентов.

7.2.1. Служба технической поддержки Абонентов функционирует на базе служб телефонной связи Оператора.

7.2.2. Обращение к службе технической поддержки Абонентов Услуг осуществляется по телефонному номеру, указанному на официальном сайте Оператора.

7.2.3. Для повышения эффективности консультаций Абоненту во время обращения к службе технической поддержки рекомендуется находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования.

7.2.4. В случае повреждения сети электросвязи не по вине Абонента неисправности устраняются Оператором в течение 48 часов с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услугам (о неудовлетворительном качестве Услуг) в службе технической поддержки Оператора.

8. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий.

8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, оговоренных в Договоре, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

8.2. Рекламация предъявляется в письменном виде. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства и стандартов Оператора по рассмотрению обращений Абонентов.

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

9. Внесение изменений и введение в действие Положения.

9.1. Настоящее Положение и условия взаимоотношений между Оператором и Абонентами устанавливается Оператором самостоятельно и вступает в силу с момента утверждения Положения Оператором.

9.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения и дополнения в настоящее Положение, размещая внесенные изменения и дополнения на сайте Оператора www.skifnet.by.

10. Иные условия

10.1. Со дня вступления в силу настоящего Положения утрачивает силу Положение о предоставлении услуг электросвязи ООО «Телеком-Гарант» г. Орша от 01.12.2019 г.

10.2. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Положением, применяются нормы, установленные законодательством Республики Беларусь.