

ДОГОВОР Ф О Р М А
об оказании услуг электросвязи № _____

г. Орша

« _____ » _____ 20__ г.

Гражданин _____, действующий от себя лично, именуемый в дальнейшем **Абонент**, с одной стороны, и **общество с ограниченной ответственностью «Телеком-Гарант» г. Орша**, именуемое в дальнейшем **Оператор**, в лице представителя, действующего на основании доверенности, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Настоящий договор заключается в соответствии с Правилами оказания услуг электросвязи, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 № 1055 с изменениями и дополнениями (далее – Правила).

1.2. Специальное разрешение (лицензия) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/74 выдано Оператору Министерством связи и информации Республики Беларусь 03.03.2004 г.

1.3. Оператор обязуется оказывать услуги электросвязи, а Абонент обязуется принять и оплатить оказанные услуги в порядке и на условиях, определенных настоящим договором. Местом оказания услуги Оператором, адресом установки оконечного абонентского устройства (терминала) сети электросвязи является место нахождения/адрес квартиры, указанное Абонентом в реквизитах договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Оператор обязан:

2.1.1. оказывать Абоненту услуги передача данных, в том числе доступ в сеть Интернет, иные услуги электросвязи (далее - услуги) в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом в порядке и на условиях, определенных настоящим договором, Положением о предоставлении услуг электросвязи, действующим у Оператора (далее – Положение) и законодательством.

Параметры (показатели) качества услуг электросвязи, работы сети электросвязи и обслуживания абонентов определяются в приложении 1 к настоящему договору, являющемуся его неотъемлемой частью;

2.1.2. по желанию Абонента на условиях, определенных Положением, предоставить во временное пользование по акту приема-передачи на срок действия настоящего договора оборудование, необходимое для оказания услуг по выбранному Абонентом тарифу;

2.1.3. устранять неисправности сети, средств электросвязи и оконечных абонентских устройств (терминалов), принадлежащих Оператору, с выездом по вызову Абонента в срок не более 36 часов с момента получения заявки от Абонента;

2.1.4. производить перерасчет оплаты в случае неисправности сети электросвязи не по вине Абонента более 36 часов с момента регистрации заявки Абонента;

2.1.5. информировать Абонента на официальном сайте Оператора (www.skifnet.by) о крупных авариях, их причинах, предполагаемых сроках устранения, а также о предстоящих плановых ремонтных работах на сетях электросвязи, ведущих к прекращению (приостановлению) оказания услуг, их сроках, не позднее, чем за сутки до их проведения и сроках их окончания, предстоящих отключениях эксплуатируемой сети электросвязи либо ее элементов, влекущих прекращение (приостановление) оказания услуг, находящимся в зоне ее обслуживания;

2.1.6. нести иные обязанности, предусмотренные Правилами.

2.2. Абонент обязан:

2.2.1. оплачивать абонентскую плату и услуги согласно выбранному тарифному плану в сроки, установленные настоящим договором, а также произвести полный расчет с Оператором за указанные услуги при расторжении настоящего договора;

2.2.2. пользоваться услугами Оператора в течение срока действия настоящего договора, соблюдать его условия, а также Положения и законодательства;

2.2.3. для получения доступа к услугам использовать оборудование, имеющее сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь;

2.2.4. не предпринимать действий, которые могут повлечь за собой нарушение функционирования сетей и средств электросвязи;

2.2.5. не допускать использования сети электросвязи для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства;

2.2.6. не осуществлять несанкционированный доступ к информационным системам сети электросвязи или вычислительной технике Оператора или других пользователей;

2.2.7. использовать оборудование, переданное Оператором, в соответствии с назначением, поддерживать его в исправном состоянии, нести материальную ответственность за его сохранность, компенсировать причиненный ущерб (стоимость оборудования) в случае утери или повреждения оборудования по вине Абонента, или в случаях его невозврата. Не вскрывать и не передавать оборудование, принадлежащее Оператору, для ремонта или эксплуатации третьим лицам, предоставлять оборудование Оператору для проведения плановых инвентаризаций;

2.2.8. вернуть оборудование Оператору в исправном состоянии в 3-х дневный срок с момента расторжения договора или перехода на тарифный план, не требующий использования оборудования;

2.2.9. сообщать в месячный срок Оператору об изменении своих ФИО, места жительства, данных документа, удостоверяющего личность, о приобретении/ отмене права на льготу по оплате; о факте утраты права собственности, владения или пользования помещением, в котором установлено оконечное абонентское устройство (терминал); об утере и повреждении оконечного абонентского устройства (терминала) или его частей, карты доступа, принадлежащих Оператору;

2.2.10. сообщать Оператору о перерывах или ухудшении качества потребляемой услуги в сервисный центр (г.Орша ул. Фридриха Энгельса, 4) либо по телефонам технической поддержки, указанным в договоре или на сайте Оператора;

2.2.11. вежливо относиться к работникам Оператора, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных выражений;

2.2.12. нести иные обязанности, предусмотренные договором и законодательством.

2.3. Оператор имеет право:

2.3.1. приостановить оказание услуг, без письменного уведомления Абонента, на время восстановления оказания услуг при обстоятельствах, вызванных стихийными бедствиями, умышленной порчей, приведшими к повреждениям сети электросвязи;

2.3.2. приостановить оказание услуг при отсутствии на лицевом счете Абонента положительного остатка денежных средств;

2.3.3. приостановить оказание услуг на время проведения профилактических работ, а при отключении электричества, авариях или работах на электросетях, питающих оборудование Оператора, до его включения;

2.3.4. приостановить оказание услуг в случае нарушения Абонентом условий договора и актов законодательства, направив мотивированное уведомление Абоненту с указанием даты приостановления оказания услуг и сроков, необходимых для устранения этого нарушения, кроме случаев, определенных законодательством;

2.3.5. расторгнуть договор в одностороннем внесудебном порядке, направив мотивированное уведомление Абоненту с указанием даты расторжения договора в случае неустранения Абонентом в указанные сроки нарушения, послужившего основанием для приостановления оказания услуг;

2.3.6. пользоваться иными правами, предусмотренными договором и законодательством.

2.4. Абонент имеет право:

2.4.1. на доступ к информации о тарифах, видах услуг, сроках их оказания, режиме работы Оператора и иной информации;

2.4.2. в любое время в одностороннем порядке путем подачи письменного заявления расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг и исполнении иных условий договора. Датой расторжения договора является дата получения Оператором заявления от Абонента, если иная, более поздняя дата расторжения, не указана в заявлении Абонента;

2.4.3. пользоваться иными правами, предусмотренными договором и законодательством.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Порядок оказания услуг устанавливается настоящим договором и Положением, размещенным на официальном Интернет-сайте Оператора (www.skifnet.by), которое являются неотъемлемой частью настоящего договора.

3.2. Доступ к услугам предоставляется только при положительном балансе лицевого счета. Положительный баланс лицевого счета достигается путем внесения Абонентом денежных средств в качестве предоплаты за услуги или посредством использования Абонентом сервиса «Обещанный платеж», в порядке, определенном Положением.

3.3. Начало оказания услуги Оператором является дата активации услуги.

3.4. При необходимости в рамках исполнения настоящего договора по заявлению Абонента предоставляется выезд специалиста по месту оказания услуги для настройки программного обеспечения, производства работ по прокладке или замене кабеля по месту оказания услуг.

3.5. Блокировка доступа Абонента к услуге производится в порядке, определенном Положением.

4. СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК, СРОКИ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Стоимость услуг определяется в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана согласно утвержденному действующему у Оператора Прейскуранту. В последствие стоимость услуг может изменяться в связи с изменением Прейскуранта.

4.2. Абонент вносит абонентскую плату в белорусских рублях на лицевой счет, указанный в договоре, в авансовом порядке (100 % предоплата). Внесение денежных средств может осуществляться Абонентом в безналичном порядке в банках, небанковских кредитно-финансовых организациях и других организациях, являющихся платежными агентами, посредством устройств самообслуживания и с помощью других способов осуществления безналичных платежей, а также в сервисном центре Оператора (г. Орша, ул. Фридриха Энгельса 4). Все расходы, связанные с переводом денежных средств, осуществляются за счет Абонента.

4.3. Оплата услуги, предоставляемой Абоненту, производится в виде списания средств с лицевого счета Абонента, созданного в кабинете пользователя Оператора, в соответствии с выбранным тарифным планом. Абонент самостоятельно контролирует наличие положительного остатка на лицевом счете в кабинете пользователя.

4.4. В случае приостановления оказания услуги по причине израсходования средств на лицевом счете Абонента, абонентская плата взимается согласно Положению, действующему у Оператора на момент платежа.

4.5. Со дня приостановления оказания услуг согласно пункту 4.4 договора и до истечения 100 дней возобновление оказания услуг производится Оператором после внесения Абонентом платежа, образующего положительный остаток на лицевом счете, при этом заявление от Абонента на возобновление оказания услуги не требуется. Если в течение 100 (ста) календарных дней со дня приостановления оказания услуг очередной авансовый платеж, образующий положительный остаток на лицевом счете Абонента, не поступил, Оператор имеет право расторгнуть договор в одностороннем внесудебном порядке, направив при этом Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты расторжения договора.

4.6. Оператор формирует счет на оплату услуг в виде информации о стоимости оказанных Услуг. Информация о стоимости оказанных услуг предоставляется Абоненту в сервисном центре Оператора по его запросу, а также в личном кабинете пользователя.

4.7. Стоимость выезда специалиста, восстановления подключения и услуг по прокладке (замене) кабеля устанавливается действующим Прейскурантом Оператора на момент оказания услуг и оплачивается Абонентом в авансовом порядке (100% предоплата).

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора и Правил стороны несут ответственность в соответствии с настоящим договором и законодательством Республики Беларусь.

5.2. В случае не полной уплаты абонентской платы, нарушении сроков ее внесения при пользовании сервисом «Обещанный платеж», Оператор вправе взыскать с Абонента пеню в размере 0,3 % от не уплаченной в установленный срок суммы платежа за каждый день просрочки.

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.

5.3. Оператор не несет ответственности:

5.3.1. за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет и сетей других операторов электросвязи. Оператор не гарантирует возможность соединения с узлами или серверами сети Интернет, которые временно или постоянно недоступны;

5.3.2. за ограничение/прекращение доступа к услугам, если эти ограничение/прекращение явились следствием обстоятельств, которые не могут контролироваться Оператором (форс-мажор), включая в том числе: ухудшение радиоэлектронной или радиологической обстановки, взрывы, акты государственных органов и/или органов местного самоуправления, внесение изменений в законодательство Республики Беларусь, аварии на сетях общего пользования, изменения условий доступа к линейно-кабельным сооружениям связи и т. д.;

5.3.3. и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного доступа третьих лиц к информации о лицевом счете и ресурсам Абонента, произошедшие по вине Абонента или третьих лиц;

5.3.4. за прямой или косвенный ущерб, причиненный Абоненту в результате использования или невозможности использования Услуг и понесенный в результате ошибок, пропусков, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек в работе при передаче данных и т.п.

5.4. Оператор несет ответственность за несоответствие качества оказываемых услуг передачи данных требованиям, содержащимся в технических нормативных правовых актах и настоящем договоре, в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Оператор не несет ответственности за качество оказываемых Услуг при использовании Абонентом оборудования, подтверждение соответствия которого не выполнено в установленном законодательством Республики Беларусь порядке.

5.5. Абонент несет ответственность за сохранение конфиденциальности уникальных реквизитов доступа (логин, пароль) и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного использования его реквизитов доступа. Все факты обращения к Услугам Оператора с использованием реквизитов доступа Абонента считаются совершенными Абонентом. Абонент вправе менять свой пароль.

5.6. Оператор не поставляет и не контролирует информацию, услуги и продукты в Интернет и не дает никаких гарантий, явных или неявных (в том числе гарантии соблюдения прав или пригодности для какой-либо конкретной цели) на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через Интернет. Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет.

5.7. Претензии Абонента в отношении предоставляемых Оператором Услуг принимаются к рассмотрению только при условии, если они составлены в письменной форме и направлены в адрес Оператора в течение месяца со дня оказания Услуги или отказа в ее предоставлении.

5.8. Споры и разногласия между сторонами решаются путем переговоров, а в случае не достижения соглашения, подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Настоящий договор вступает в силу со дня предоставления Абоненту доступа к сети Оператора и заключен на неопределенный срок в 2 экземплярах по одному для каждой из сторон.

6.2. Положение, а также вся информация об изменениях, относящаяся к договору и размещаемая Оператором на своем официальном сайте, является неотъемлемой частью договора.

6.3. Оператор уведомляет Абонента обо всех вносимых изменениях в договор, тарифы путем размещения соответствующей информации на своем официальном сайте www.skifnet.by и путем направления SMS-сообщений, содержащих данные по источнику информации об изменениях, при наличии согласия Абонента, не позднее, чем за 10 дней до внесения изменений. Если Абонент не позднее, чем в течение 10 дней с момента размещения изменений в указанных выше источниках письменно не заявит о несогласии с изменениями, продолжит пользоваться услугой, данные изменения считаются принятыми Абонентом.

6.4. Оператор имеет право прекратить оказание услуги при наличии решения Оператора о прекращении оказания услуги и выводе из эксплуатации средств электросвязи, письменно уведомив Абонента не менее, чем за 10 календарных дней до прекращения оказания услуг.

6.5. Переход Абонента на другой тарифный план производится не чаще одного раза в календарный месяц на основании письменного заявления Абонента или самостоятельно Абонентом через личный кабинет пользователя. Оператор вправе осуществлять смену тарифного плана без согласия Абонента в порядке, установленном Положением, действующим у Оператора (размещено на сайте (www.skifnet.by)).

6.6. Договор заключается только с лицами, достигшими совершеннолетия.

6.7. Подписанием настоящего договора, Абонент дает **согласие/отказ** на использование сведений о нем, содержащихся в базе данных Оператора об абонентах для осуществления Оператором справочно-информационных услуг.

6.8. Подписанием настоящего договора, Абонент подтверждает факт ознакомления и своего согласия с тарифами, Положением, а также, что информация об изменении договора, тарифов будет доводиться до Абонента путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Оператора www.skifnet.by и путем направления SMS-сообщений, содержащих данные по источнику информации об изменениях, при наличии согласия Абонента.

6.9. Обязательства по направлению уведомлений в рамках настоящего договора считаются выполненными сторонами надлежащим образом, если они направлены по адресам, указанным в договоре или в уведомлениях об их изменении. Уведомления считаются полученными Абонентом в сроки, определенные Положением.

7. Реквизиты сторон.

7.1. ООО «Телеком-Гарант» г. Орша, ул.Ф Энгельса,4

УНП 300207814, ОКПО 14405278

ВУ83 МТВК 3012 0001 0933 0011 6723 ЗАО «МТБанк»

код банка МТВКВУ22 Адрес:г. Минск, ул. Толстого, 10,

Телефон аварийно-ремонтной службы 54 30 30, 7412 (МТС|A1)

Телефон сервисного центра 54 20 20

Тех. поддержка 7412 (МТС|A1) (www.skifnet.by.)

Выбранный при заключении договора тарифный план _____

Перечень услуг электросвязи, оказываемых абоненту на момент заключения договора _____

Адрес установки оконечного абонентского устройства (терминала) _____

Подписи:

7.2. Данные документа, удостоверяющего личность

Абонента, _____ серия (номер) _____

выдан _____ дата выдачи _____

личный номер _____

зарегистрирован _____

Телефон _____, моб. _____

Логин: _____ Первоначальный пароль: _____

От Оператора _____
представитель, действующий на основании
доверенности _____
должность _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

От Абонента _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

Параметры качества услуг, показатели качества работы сети и обслуживания абонентов

1. Параметры (показатели) качества Услуги передачи данных с использованием сети стационарной электросвязи:

| № п.п. | Параметр (показатель) качества Услуги | Значение |
|--------|--|---|
| 1 | Скорость передачи данных | |
| 1.1 | максимальная | не менее определенной, в соответствии с договором (тарифным планом) |
| 1.2 | минимальная | не менее 70 процентов от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане) |
| 2 | Время задержки передачи IP-пакетов, мс | не более 400 |
| 3 | Коэффициент потери IP-пакетов, процентов | не более 1 |
| 4 | Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов | не менее 99 |
| 5 | Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, процентов | не менее 90 |
| 6 | Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов | не более 5 |
| 7 | Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, процентов | не менее 90 |
| 8 | Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, процентов | не менее 90 |
| 9 | Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, процентов | не менее 90 |

2. Параметры (показатели) качества услуги передачи данных при использовании технологий беспроводного доступа Wi-Fi

| № п.п. | Параметр (показатель) качества | Значение |
|--------|---|-------------|
| 1 | Доля соединений с задержкой передачи IP-пакетов более 400 мс, процентов | не более 10 |
| 2 | Коэффициент потери IP-пакетов, процентов | не более 3 |
| 3 | Доля неуспешных попыток передачи данных от общего количества попыток передачи данных, процентов | не более 15 |

