

Вводится 01.11.2023 г.

Положение о предоставлении услуг электросвязи  
ООО «Телеком-Гарант» г. Орша

**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/Исполнитель) 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 в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь 26.09.2022 № 645 с последующими изменениями и дополнениями (далее — Правилами электросвязи).

1.3. Положение регулирует общие вопросы оказания Оператором услуг:

- передачи данных (Услуга доступа в сеть Интернет);
- по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (Услуга КТВ);
- по доступу к телевизионным программам посредством глобальной компьютерной сети Интернет - OTT-сервис (Услуга Интернет-телевидения «skifnetTV»).

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

1.4. Услуги оказываются круглосуточно.

1.5. Услуги оказываются Оператором на основании заключенного с Абонентом Договора по форме, размещенной Оператором на своем официальном сайте в сети Интернет. 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. Языком взаимоотношений Оператора с Абонентами является русский язык.

1.8. Настоящее Положение является публичной офертой 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:

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

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;

заявитель — лицо, обратившееся к Оператору с заявлением о заключении Договора;

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 - счет в расчетной системе Оператора, предназначенный для учета оказываемых Абоненту услуг электросвязи, учета поступления и расходования денежных средств за услуги электросвязи;

оконечное оборудование - комплект оборудования, необходимый для оказания Услуги;

официальный сайт - интернет-сайт Оператора [www.skifnet.by](http://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, справочно - информационные услуги, 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 Абонентов, для которых при пользовании услугами электросвязи законодательством установлены льготы и преимущества в очередности оказания услуг электросвязи, порядке и размере их оплаты.

## **2. Порядок, 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.

При обращении заявителей представители Оператора обязаны предоставить им актуальную информацию об оказываемых Оператором услугах, в том числе о зоне обслуживания, зоне уверенного приема (зоне покрытия), а также уведомлять о необходимости ознакомиться с Правилами электросвязи.

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, а также в случае, когда Абонент имеет задолженность по ранее заключенным Договорам и (или) не возвратил в установленный законодательством или Договором срок окончательные абонентские устройства (терминалы), принадлежащие Оператору, и предоставленные им Абоненту.

При заключении Договора представители Оператора предоставляют Абоненту следующую информацию: полное наименование Оператора, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы; сведения о специальном разрешении (лицензии) на осуществление деятельности в области связи, выданном Оператору (для Абонентов по Услугам доступа в сеть Интернет); перечень услуг, порядок и условия их оказания; тарифы на оказываемые услуги; порядок, формы и способы оплаты услуг; абонентские номера справочно-информационной службы и службы технической поддержки; способы информирования Абонента об изменении Договора, тарифов и исполнении Договора.

2.3. Договор заключается при личном присутствии Абонента в письменной форме в двух экземплярах, один из которых вручается (предоставляется, направляется) Абоненту. Договор подписывается сторонами, их уполномоченными представителями собственноручно.

2.4. Договор заключается только с лицами, достигшими совершеннолетия, предоставившими Оператору: документ, удостоверяющий личность; при наличии льгот – документ, подтверждающий право на льготы, установленные актами законодательства или Оператора; документы, подтверждающие право пользования помещением, в котором требуется установить окончательное абонентское устройство (терминал) для оказания Услуг. Представитель физического лица при заключении Договора дополнительно предоставляет документ, подтверждающий полномочия представителя и документ, удостоверяющий личность представителя.

Договор с юридическим лицом (ЮЛ), индивидуальным предпринимателем (ИП) заключается при предоставлении копии свидетельства о государственной регистрации (для ИП); документа, подтверждающего полномочия представителя; документа, удостоверяющего личность ИП, представителя ЮЛ, ИП; документов, подтверждающих право пользования помещением, в котором требуется установить окончательное абонентское устройство (терминал) для оказания Услуг.

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, Положение и приложения к нему, действующие у Оператора, а также в тарифы путем размещения соответствующей информации на своем официальном сайте в сети Интернет, а также путем направления SMS-сообщения (при наличии согласия Абонента и предоставлении номера абонента сети сотовой подвижной электросвязи), содержащего источник информации об изменениях, не позднее, чем за 10 дней до их внесения.

2.8. Согласие Абонента с изменением (дополнением) условий Договора, включая тарифы, настоящее Положение и приложения к нему, выражается в соответствии с пунктом 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь, за исключением случаев, когда такие изменения (дополнения) касаются сведений об Абоненте, путем совершения Абонентом конклюдентных действий, свидетельствующих о согласии Абонента, совершающего действия, с изменениями условий Договора (продолжение пользованием услугой, оплата услуг и т. п.). Если Абонент не позднее, чем в течение 10 дней со дня размещения информации на официальном сайте Оператора в сети Интернет, получения соответствующего SMS-сообщения (при наличии согласия Абонента и предоставлении номера Абонента сети сотовой подвижной электросвязи) письменно не заявит о несогласии с изменениями (дополнениями), данные изменения (дополнения) считаются принятыми Абонентом. Письменное заявление Абонента о несогласии с изменениями (дополнениями) в Договор, включая тарифы, настоящее Положение и приложения к нему, считается уведомлением об отказе Абонента от исполнения Договора и его расторжении. Договор в этом случае считается расторгнутым со дня вступления в силу изменений (дополнений) в Договор. Отсутствие письменного несогласия Абонента до истечения 10-ти дневного срока, установленного настоящим подпунктом, также считается выражением согласия Абонента с новыми условиями Договора, включая тарифы, настоящее Положение и приложения к нему.

2.9. Неотъемлемой частью Договора являются настоящее Положение с приложениями к нему (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 на своем официальном сайте. Заключение Договора означает ознакомление и согласие Абонента с условиями Договора, настоящим Положением и приложениями к нему, действующими у Оператора.

2.10. Приостановление оказания услуг, расторжение Договора.

2.10.1. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке путем подачи заявления расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных услуг и исполнения иных условий Договора. В таком случае Оператор возвращают Абоненту: остаток денежных средств на лицевом счете Абонента после завершения расчетов с ним за оказанные услуги, включая услуги, оказанные в виде отложенного платежа, или по заявлению Абонента переносят остаток денежных средств на лицевом счете Абонента на другой действующий лицевой счет Абонента.

2.10.2. Оператор имеет право приостановить оказание услуг в случае нарушения Абонентом условий Договора, включая настоящее Положение с приложениями, действующими у Оператора, и актов законодательства, направив при этом Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты приостановления оказания услуг и сроков, необходимых для устранения этого нарушения, кроме случаев установленных актами законодательства.

В случае неустранения Абонентом в указанные сроки нарушения, послужившего основанием для приостановления оказания услуг, Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, направив при этом Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты расторжения Договора.

2.10.3. Со дня расторжения 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.

2.10.4. Оказание услуг может быть приостановлено по иным основаниям и в ином порядке в случаях, установленных актами законодательства.

2.10.5. Оператор вправе приостановить оказание услуг абоненту – ЮЛ или ИП при наличии у Оператора информации о нахождении такого ЮЛ или ИП в процессе ликвидации (прекращении деятельности) или возбуждении в отношении него производства по делу об экономической несостоятельности (банкротстве) и открытии конкурсного производства, направив при этом мотивированное уведомление.

2.10.6. Обязательства по направлению Оператором уведомлений в рамках исполнения Договора с Абонентом считаются выполненными надлежащим образом, если они направлены Оператором по адресам, указанным в Договоре или в уведомлениях об их изменении. Уведомления считаются полученными: со дня вручения их Абоненту; в случае направления корреспонденции для рассылки по реестру отправок — по истечении 10 (десяти) календарных дней со дня передачи реестра с корреспонденцией оператору почтовой связи; в случае направления заказным письмом с уведомлением о вручении - по истечении 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем выдачи оператором почтовой связи квитанции о приеме от Оператора данной корреспонденции на отправление.

### **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 соответствующими Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

3.2. Подключение к сети связи (активация) осуществляется Оператором не позднее 5-ти рабочих дней с даты заключения Договора или иные сроки, согласованные с Абонентом с учетом его пожеланий.

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. Оператор обеспечивает Абонентам оказание услуг с параметрами (показателями) не ниже законодательно установленных показателей качества. Оператор ежеквартально размещает сведения об измеренных значениях показателей

качества на своем официальном сайте в сети Интернет не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

3.6. Абонент вправе перейти на другой тарифный план, но не чаще одного раза в месяц, путем подачи Оператору письменного заявления или самостоятельно через личный кабинет пользователя.

Оператор вправе осуществлять смену тарифного плана с предварительного согласия Абонента. В случае закрытия архивного тарифного плана Оператор размещает соответствующую информацию на официальном сайте в сети Интернет, а также информирует Абонента письменным извещением и/или устно по телефону с предоставлением Абоненту права самостоятельного выбора тарифного плана взамен закрытого. В случае отсутствия волеизъявления со стороны Абонента на самостоятельный выбор тарифного плана взамен закрытого в течение 10 календарных дней с момента уведомления Оператор имеет право осуществить смену тарифного плана, предусмотренного Договором, на тарифный план, наиболее близкий по условиям к действующему.

#### **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 в сети Интернет. Применяемые Оператором виды тарификации — абонентская плата; плата за каждую оказанную услугу.

4.2. При расчете размера платы за оказанные услуги применяется тариф, действовавший у Оператора на момент оказания Услуги.

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 формирует счет на оплату услуг в виде выставления счета через систему ЕРИП и информации о стоимости оказанных Абоненту услуг. Информация о стоимости оказанных услуг Абоненту не направляется, а по запросу Абонента предоставляется в сервисном центре Оператора, если иной порядок предоставления не определен Правилами оказания услуг, действующими у Оператора.

4.5. Абонентам - ЮЛ и ИП 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 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 сервисных центрах Оператора. 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. Оплата услуг электросвязи может производиться Абонентом в виде авансового платежа, отложенного платежа либо сочетанием указанных видов платежей. Применение той или иной формы расчетов, порядок и сроки оплаты за Услуги определяются Правилами оказания услуг, действующими у Оператора, и (или) Договором.

При авансовой системе расчетов абонент вносит денежные суммы на свой лицевой счет. Размер суммы авансовых платежей определяются Абонентом самостоятельно.

При оплате услуг в виде отложенного платежа оказанные услуги оплачиваются как по окончании расчетного периода, так и в течение его. Объем оказанных Услуг при оплате в виде отложенного платежа, после исчерпания средств которого Оператор имеет право приостановить оказание услуг, устанавливается Оператором самостоятельно соответствующими Правилами оказания услуг.

4.10. Основанием для начисления платы за оказанные услуги являются данные, полученные посредством оборудования учета объема оказанных услуг Оператора.

4.11. Коммерческий заем в виде авансового платежа считается беспроцентным.

4.12. В случае оказания Абоненту Услуг при авансовой системе 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.

4.16. Информация об оказанных услугах предоставляется Оператором Абоненту или его представителю по его запросу при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо способом, позволяющим достоверно идентифицировать личность Абонента или его представителя. Порядок и условия предоставления такой информации определяются Оператором соответствующими Правилами оказания услуг.

Срок хранения Оператором информации об оказанных услугах и оплаченных счетах составляет 5 лет.

## **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. 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.

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

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

5.6. 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 предоставления оборудования Оператора.**

6.1. Условия предоставления окончательных абонентских устройств, включая порядок их передачи, пользования и возврата, определяются настоящим Положением с приложениями и заключенным с Абонентом Договором.

Оконечные абонентские устройства (терминалы) приобретаются Абонентами за свой счет.

При необходимости на срок действия договорных отношений Абоненту может предоставляться 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.

Оконечные абонентские устройства, применяемые в сетях электросвязи Оператора, должны иметь документ об оценке соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

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 по акту приема-передачи.

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 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.

6.5. 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.

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 в сети Интернет не позднее, чем за сутки до их проведения.

### **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 36 часов с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услугам (о неудовлетворительном качестве Услуг) в службе технической поддержки Оператора.

7.3. При оказании Абоненту справочно-информационных услуг, обслуживании службой технической поддержки и в сервисных центрах Оператор вправе осуществлять запись разговора с предварительным уведомлением Абонента, а также отказать в оказании услуг если Абонент допускает употребление нецензурных либо оскорбительных выражений.

7.4. В течение 36 часов с момента регистрации заявки Абонента устранять повреждения средств электросвязи, окончных абонентских устройств (терминалов), принадлежащих Оператору. Работники Оператора, вызываемые Абонентом для осмотра и ремонта таких окончных абонентских устройств (терминалов) и выполнения других работ предъявляют соответствующее удостоверение.

## **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, регулирующее 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 и приложения к нему, размещая внесенные изменения и дополнения на сайте Оператора [www.skifnet.by](http://www.skifnet.by), не позднее чем за 10 дней до даты внесения изменений.

## **10. Иные условия**

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

10.2. Со дня вступления в силу настоящего Положения утрачивает силу Положение о предоставлении услуг электросвязи ООО «Телеком-Гарант» г. Орша от 30.09.2020 г.

## **11. Приложения:**

1. Правила оказания услуг по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения ООО «Телеком-Гарант» г. Орша (Правила КТВ);

2. Правила оказания услуг доступа в сеть Интернет ООО «Телеком-Гарант» г. Орша (Правила Интернет);

3. Правила оказания услуг Интернет-телевидения «skifnetTV» ООО «Телеком-Гарант» г. Орша (Правила Интернет-телевидения);