

## Порядок оказания пакета услуг iDOM + TV

### 1. Общие положения

1.1. Порядок оказания пакета услуг (далее – Порядок) в настоящей редакции утвержден приказом генерального директора ООО «Деловая сеть» от 18.03.2020 № 44, и регулирует отношения между абонентом и оператором при оказании оператором услуг электросвязи в составе пакета услуг: предоставление доступа в сеть Интернет + IP-телевидение (далее – услуги), а также устанавливает порядок оказания услуг и определяет дополнительные по сравнению с договором об оказании услуг электросвязи (далее – договор) права, обязанности, ответственность оператора и абонента, а также иные правила, условия и ограничения при оказании услуг электросвязи.

#### 1.2. Состав услуг:

- услуга предоставление доступа в сеть Интернет;
- услуга IP-телевидение.

1.3. Услуги оказываются оператором на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/300, выданного на основании решения от 22.04.2014 № 24 Министерства связи и информатизации Республики Беларусь (далее – лицензия).

1.4. В настоящем Порядке и/или приложениях к нему (при их наличии), если контекст не требует иного, нижеприведенные термины и их определения имеют следующие значения. В случае, если в Порядке и/или приложениях к нему используются термины, не определенные в Порядке и/или договоре, они имеют значения, которые обычно придаются им в соответствующей отрасли/сфере в рамках действующего законодательства Республики Беларусь:

**Абонент** – любое отвечающее требованиям порядка и (или) договора дееспособное физическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг электросвязи, нуждающееся в услугах оператора и имеющее техническую возможность их получать.

**Оператор** – общество с ограниченной ответственностью «Деловая сеть», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании соответствующей лицензии.

**Абонентское устройство** – находящееся в законном владении или пользовании абонента оконечное оборудование (устройство), обеспечивающее абоненту доступ к услугам Оператора, посредством подключения данного оконечного оборудования к сети передачи данных Оператора.

**Телевизионный канал** – объект интеллектуальной собственности, предназначенный для зрительного и слухового восприятия, охраняемый в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об авторском праве и смежных правах», а также международным законодательством, действующим на территории Республики Беларусь, может включать в себя трансляции отдельных аудиовизуальных произведений, различного рода спортивных и развлекательных мероприятий, передач с использованием материалов таких трансляций и представляющих собой совокупность аудиовизуальных произведений.

**Реквизиты доступа** – совокупность индивидуальных учетных данных, в том числе: уникальное идентификационное имя (login) и пароль (password), присваиваемые (выделяемые) Оператором Абоненту для доступа к услугам.

**Личный кабинет** – информационная система, представляющая собой web-сервис, размещенный на сайте оператора, который предназначен для контроля абонентом состояния лицевого счета, платежей и управления услугами, доступ к которому предоставляется абоненту оператором посредством использования реквизитов доступа.

**Лицевой счет** – аналитический счет в АСР, который присваивается оператором абоненту после заключения договора, служащий для учета объема оказанных по договору услуг, учета поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты услуг, а также учета иных обязательств.

**Учетная запись** – хранимая оператором совокупность данных об абоненте, необходимая в целях идентификации оператором абонента для последующего предоставления доступа к услуге оператора.

**АСР (биллинговая система)** – автоматизированная система расчетов, предназначенная для учета операций по поступлению от абонента оплаты за услуги и объема потребленных абонентом услуг.

**Сайт оператора** – официальный сайт оператора, размещенный в сети Интернет по адресу <https://www.bn.by>.

**Сеть Интернет (Интернет)** – совокупность взаимосвязанных международных сетей передачи данных, основанных на использовании стека протоколов TCP/IP и использующих единое адресное пространство.

**Авторизация абонента** – совершение абонентом определенного набора действий, в целях идентификации оператором абонента для последующего предоставления доступа к услугам оператора.

**Пороговое значение** – минимальный размер суммы денежных средств на лицевом счете абонента, определяющий возможность доступа абонента к услугам.

**Контент** – мультимедийные материалы, включая телевизионные каналы, аудиовизуальные и музыкальные произведения (в том числе их фрагменты), доступные для просмотра, прослушивания.

**Блокировка** – временное прекращение оператором доступа абонента к услугам в случае неисполнения абонентом обязательств, предусмотренных порядком и/или договором.

**Политика конфиденциальности** – документ, размещенный на сайте оператора, регулирующий цели, способы, порядок получения, обработки и хранения информации об абоненте в процессе оказания услуг.

**Персональные данные (личные данные)** – любая информация, относящаяся к абоненту как субъекту персональных данных, в том числе фамилия, имя, отчество, паспортные данные (данные документа, удостоверяющего личность), дата и место рождения, адрес места жительства, контактные данные и прочие, необходимые для исполнения договора.

**Регистрация абонента (подключение)** – процесс заполнения абонентом регистрационной формы, после чего становится возможной оплата услуг и их дальнейшее использование.

**Сервисы** – дополнительные варианты заказа и просмотра контента либо варианты пополнения лицевого счета.

**Программное обеспечение (ПО)** – специализированное приложение, устанавливаемое абонентом на абонентское устройство, с помощью которого осуществляется доступ к услуге IP-телевидение.

**Отложенный просмотр** – сервис, позволяющий абоненту ставить в паузу просматриваемую телепередачу и затем возобновлять ее с момента останова, просматривать ранее транслируемые телепередачи, записывать и хранить телепередачи на оборудовании оператора (функция персонального видеоманитора PVR). К записи доступны телеканалы/программы, разрешенные правообладателем.

**1.5.** Используемые в порядке термины и их определения, равно применимы в единственном и множественном числе и равнозначны в применении. То есть, ссылки на термин в единственном числе включают в себя ссылки на термин во множественном числе. Ссылки на термин во множественном числе включают в себя ссылки на слово или термин в единственном числе. Данное правило применимо, если из текста настоящего порядка, в котором приведен термин не вытекает иное.

## **2. Оформление договорных отношений**

2.1. Консультации по вопросам оказания услуг осуществляются непосредственно в офисе оператора и/или по телефонам: +375 17 203-01-01 или 174.

2.2. При наличии у оператора технической возможности предоставления услуг, оператор оформляет договорные отношения с абонентом, выдает реквизиты доступа и информирует абонента о порядке расчетов.

2.3. Доступ к услугам для абонентов ограничен пределами территории Республики Беларусь.

2.4. При оформлении договорных отношений, абоненту может быть предоставлен один реальный статический IP-адрес. При этом списание платы за предоставление указанной дополнительной услуги производится в момент начала ее оказания и далее ежедневно в соответствии с Прейскурантом оператора, действующим на момент списания.

2.5. Взаимные права и обязанности оператора и абонента устанавливаются в договоре и настоящем порядке.

2.6. Процедура заключения договора осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь

## **3. Требования к организации и условиям предоставления услуг**

3.1. При оформлении договорных отношений оператор при необходимости и наличии у оператора возможности передает абоненту на основании Акта приема-передачи оборудования абонентское устройство. Акт приема-передачи оборудования подписывается сторонами и является неотъемлемой частью договора.

3.2. К абонентскому устройству в рамках настоящего порядка относится маршрутизатор (в комплекте: кабель, блок питания, инструкция, упаковка).

3.3. Маршрутизатор предоставляется абоненту в пользование на срок действия договора. При этом в период пользования абонентским устройством абонент обеспечивает его сохранность (с учетом естественного износа) и комплектность. Дополнительная плата за пользование маршрутизатором не взимается. Оператор вправе ввести плату за пользование указанным выше оборудованием, разместив информацию об этом на официальном сайте Оператора [www.bn.by](http://www.bn.by) не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до момента введения платы.

3.4. Установка и настройка оператором абонентского устройства оформляется Актом приема-передачи оборудования.

3.5. Абонент вправе в любой момент отказаться от использования абонентского устройства, переданного ему оператором, возвратив его оператору по Акту приема-передачи оборудования.

3.6. Абонент возвращает переданное ему абонентское устройство, не позднее 10 (Десяти) календарных дней после прекращения договора.

3.7. В случае утери, повреждения, разукрупнения предоставленного оператором в рамках договора и настоящего порядка абонентского устройства, а также в случае нарушения пункта 3.6 настоящего

порядка, абонент возмещает оператору его залоговую стоимость указанную в Акте приема-передачи оборудования:

3.8. В случае выхода из строя абонентского устройства, предоставленного оператором в рамках договора и настоящего порядка, по причинам, не перечисленным в п. 3.7. настоящего порядка, замена такого оборудования производится в офисе оператора после подтверждения факта неисправности техническим специалистом оператора. Кроме того, замена также может производиться по месту нахождения абонента по его письменной заявке при условии предварительной оплаты абонентом услуги по выезду специалиста оператора в соответствии с Прейскурантом оператора, действующим на момент оплаты.

3.9. Иностранным гражданам и лицам без гражданства абонентское устройство может быть предоставлено только в случае предварительного внесения указанными лицами на лицевой счет полной залоговой стоимости переданного оборудования. В случае возврата абонентом оборудования оператору при прекращении договора внесенная абонентом залоговая стоимость возвращается абоненту на основании его письменного заявления. При возврате оператору оборудования без прекращения договора внесенная залоговая стоимость может быть зачислена в качестве оплаты за иные услуги связи, потребляемые абонентом.

3.10. В случае утери, повреждения, разукomплектования предоставленного оператором в рамках договора и настоящего порядка абонентского устройства, а также в случае нарушения пункта 3.6 настоящего порядка, абонент (иностраный гражданин, лицо без гражданства) возмещает оператору его залоговую стоимость путем единовременного списания оператором суммы ранее внесенной залоговой стоимости.

3.11. В случае нарушения п.3.6. настоящего порядка и не возврата оператору залоговой стоимости абонентского устройства в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней с момента прекращения договора или отказа от использования оборудования согласно п. 3.5., абонент, кроме выплаты залоговой стоимости, уплачивает оператору штраф в размере 10 (Десяти) базовых величин, действующих в Республике Беларусь на момент оплаты.

3.12. Услуга IP-телевидения может быть оказана с использованием web-сайта: <https://kinomax.by> и/или посредством приложения «Kinomax», а также с применением следующих абонентских устройств и операционных систем:

3.12.1. на персональных компьютерах и ноутбуках:

- Windows XP и выше, 2-разрядный (x86) или 64-разрядный (x64) процессор с тактовой частотой 2,33 гигагерц (ГГц) или выше или Intel® Atom™ 1.6 гигагерц (ГГц) и выше для нетбуков, 512 мегабайт (МБ) оперативной памяти (1 гигабайт (ГБ) оперативной памяти для нетбуков), видеоадаптер: не менее 128 мегабайт (МБ) памяти;
- MacOS (от 10.9 и выше). Минимальные требования к персональному компьютеру MacOSX 10.9, Процессор Intel Core™ Duo 1.83GHz и выше, 512 мегабайт (МБ) оперативной памяти, видеоадаптер: не менее 128 мегабайт (МБ) памяти, минимальное разрешение экрана 1280x720;

3.12.2. на планшетных компьютерах и смартфонах на базе операционной системы Android (версия не ниже 5.0.0.);

3.12.3. на планшетных компьютерах и смартфонах на базе операционной системы IOS (версия не ниже 12)

3.12.4. на мини-компьютерах на базе операционной системы Android (версия не ниже 5.0.0);

3.12.5. на телевизорах марок LG (год выпуска 2016+), Samsung (год выпуска 2016+) с поддержкой функции Smart TV. Приложение «Kinomax» доступно для загрузки самостоятельно соответствующие магазины приложений только на телевизорах, предназначенных для продажи на территории Республики Беларусь;

3.12.6. на приставках на базе операционной системы Android (версия не ниже 5.0.0) Процессор – 4х ядерный, видеоядро ARM Mali-450MP, оперативная память – 1GB и больше, видео выходы – HDMI, сеть – 10/100M Ethernet, 802.11 b/g/n Wi-Fi (Realtek 8189es).

3.13. Услуга предоставления доступа в сеть Интернет может быть оказана с применением абонентского устройства, отвечающего техническим требованиям Оператора и имеющего сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

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

### **4.1. Общие условия**

4.1.1. Абонент обязан предоставить достоверную, полную и точную информацию о себе. На основании указанных сведений оператором формируется учетная запись и соответствующие ей лицевой счет и реквизиты доступа, необходимые в целях идентификации оператором абонента для последующего предоставления доступа к услуге оператора.

4.1.2. С момента оформления договорных отношений абонент дает свое согласие на сбор, хранение, обработку оператором предоставленных им (а также полученных от любых третьих лиц) своих персональных данных: ФИО, дата, месяц и год рождения, место рождения, серия и номер удостоверяющего личность документа (паспорта или иного заменяющего его документа), сведения об адресе регистрации по месту жительства, адрес фактического места жительства, контактные данные, в том числе (но не ограничиваясь) номер телефона, адрес

электронной почты, а также иные персональные данные, связанные с заключением и исполнением договора, и подтверждает, что давая такое согласие, действует по своей воле и в своих интересах.

4.1.3. Установка и/или настройка операционной системы на абонентских устройствах, не принадлежащих оператору, а также какие-либо работы, связанные с прокладкой кабеля в помещении абонента техническим специалистом оператора в рамках оказания оператором услуг в соответствии с настоящим порядком не производятся.

4.1.4. В случае утери сведений о реквизитах доступа абонент может восстановить их путем личного обращения к оператору с соответствующим заявлением, предъявив документ, удостоверяющий личность.

#### **4.2. Особенности предоставления услуги доступа в сеть Интернет**

4.2.1. Настройка соединения для подключения услуги доступа к сети Интернет производится только на один компьютер.

4.2.2. Оказание услуг лицам, прошедшим авторизацию абонента, рассматривается как оказание услуг абоненту. Действия лица, идентифицированного как абонент, считаются действиями абонента.

#### **4.3. Особенности оказания услуги IP-телевидения**

4.3.1. Услуга IP-телевидения содержит набор каналов (контент) с функциями отложенного просмотра либо без них.

4.3.2. К функциям отложенного просмотра относятся:

- постановка в «паузу» просматриваемой телепередачи;
- просмотр телепередач, ранее транслируемых в эфире, со сдвигом по сетке вещания назад до 48 (Сорока восемь) часов, с возможностью использования при просмотре функций постановки в «паузу», перемотки вперед/назад;

4.3.3. После авторизации абонента доступ к услуге IP-телевидения в реальном режиме времени одновременно возможен на 5 (Пяти) абонентских устройствах. В случае блокировки учетной записи абонента блокируется, в том числе, и доступ к услуге IP-телевидения.

4.3.4. Контент предоставляется оператором абоненту в том виде, в котором его предоставил оператор поставщик контента. Качество просмотра контента при пользовании услугой IP-телевидения зависит от скорости доступа в сеть Интернет. Для просмотра контента в формате SD скорость загрузки данных из сети Интернет должна быть не менее 4096 кбит/с. При этом для качественного просмотра контента в формате SD скорость загрузки данных из сети Интернет должна быть:

- не менее 4096 кбит/с для контента H.264, 640x360p25;
- не менее 6144 кбит/с для видео-контента H.264, 720x576p25.

4.3.5. При предоставлении услуги IP-телевидения оператор гарантирует абоненту доступность указанной услуги исключительно на тех типах абонентских устройств и операционных системах, которые указаны в пункте 3.12 настоящего порядка при осуществлении подключения через сеть оператора. Для получения доступа к услуге IP-телевидение с устройств под управлением указанных операционных систем, абоненту может потребоваться установка программного обеспечения с соответствующих магазинов приложений. Программное обеспечение устанавливается абонентом самостоятельно.

#### **4.4. Дополнительная услуга «Пауза» в рамках оказания услуг согласно настоящему порядку**

4.4.1. Абонент может временно заблокировать доступ к услугам. Минимальный срок, на который возможно активировать дополнительную услугу «Пауза» – 5 (Пять) календарных дней, максимальный – 30 (Тридцать) календарных дней. Суммарный период дополнительной услуги «Пауза» составляет 90 (Девяносто) календарных дней в течение одного календарного года.

4.4.2. Во время действия дополнительной услуги «Пауза» доступ к услугам невозможен, списание абонентской платы за услуги не происходит.

4.4.3. Абонент имеет возможность самостоятельно активировать дополнительную услугу «Пауза» в личном кабинете, введя свои реквизиты доступа.

4.4.4. После активации дополнительной услуги «Пауза» с лицевого счета абонента ежедневно списывается абонентская плата за данную услугу в соответствии с Прейскурантом оператора, действующим на момент списания.

4.4.5. Временем начала оказания дополнительной услуги «Пауза» является 00 часов 00 минут суток, следующих за днем активации данной услуги. Временем прекращения оказания дополнительной услуги «Пауза» является 23 часа 59 минут суток, в которые активация данной услуги была отменена.

#### **4.5. Особенности предоставления дополнительной услуги «Смена тарифного плана» в рамках оказания услуг согласно настоящему порядку**

4.5.1. За смену тарифного плана оператором взимается (списывается с лицевого счета) единовременный платеж в соответствии с Прейскурантом оператора, действующим на момент взимания (списания с лицевого счета), за исключением случаев, предусмотренных пункта 4.5.2. настоящего порядка.

4.5.2. Плата за дополнительную услугу «Смена тарифного плана» не взимается с абонентов, переходящих на любой тарифный план с более высокой абонентской платой.

4.5.3. Абонент, потребляющий услуги, имеет возможность сменить тарифный план в автоматическом режиме в личном кабинете. Смена тарифного плана производится в день формирования запроса на смену тарифного плана в 23 часа 59 минут. В течение 2 (Двух) суток после смены тарифного плана возможен возврат

на предыдущий тарифный план без взимания дополнительной платы за возврат. При этом, оплата за указанный период (до двух суток) взимается за фактическое время пользования услугой в соответствии с тарифным планом, на который осуществлен временный переход.

4.5.4. Абонент имеет возможность сменить тарифный план путем направления оператору соответствующего письменного заявления установленной формы, которая доступна на сайте оператора. При этом услуга по новому тарифному плану начинает действовать с даты, указанной в заявлении абонента; даты для смены тарифного плана могут выступать только даты, приходящиеся на рабочие дни.

4.5.5. Действия по доступу в личном кабинете на смену тарифного плана, совершенные с использованием реквизитов доступа абонента, приравниваются к действиям, совершенным абонентом лично.

4.5.6. Абонент осведомлен о том, что в отдельные моменты времени может отсутствовать возможность смены тарифного плана в автоматическом режиме, и согласен не предъявлять оператору любые претензии, связанные с этим.

4.5.7. Смена тарифного плана возможна только в случае, если на лицевом счете абонента достаточно средств для списания платежа, предусмотренного пунктом 4.5.1. настоящего порядка. Проверка наличия денежных средств осуществляется на момент смены тарифного плана.

## **5. Стоимость услуг электросвязи и порядок их оплаты**

5.1. Стоимость услуг определяется согласно утвержденному оператором Прейскуранту, который размещен на сайте оператора. Оператор информирует абонентов об изменении стоимости услуг через сайт оператора не позднее, чем за 10 (Десять) дней до вступления изменений в силу. Отсутствие письменных возражений абонента в течение 10 (Десяти) дней с момента размещения вышеуказанной информации автоматически означает его согласие с этими изменениями. Оплата услуг производится абонентом на условиях и в сроки, определенные договором и настоящим порядком.

5.2. Денежные средства, поступившие от абонента для оплаты услуг, зачисляются на лицевой счет абонента. списание денежных средств с лицевого счета абонента осуществляется ежедневно равными долями в течение всего календарного месяца оказания услуг, пропорционально количеству дней в месяце в соответствии с выбранным тарифным планом.

5.3. Если предоставление услуг начато не с 1 (первого) числа месяца, то стоимость услуг будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания.

5.4. Остаток денежных средств на лицевом счете абонента, образовавшийся на последний день месяца, переносится на следующий период.

5.5. Абонент перечисляет на свой лицевой счет плату за выполнение представителем оператора работ, необходимых для начала оказания услуг (установочную плату), аванс абонентской платы за один месяц в день подключения согласно Прейскуранту оператора, а также денежные средства в счет стоимости абонентского устройства (в случае его предоставления) в сроки, указанные в Акте приема-передачи оборудования.

5.6. При заключении с абонентом договора на срок не менее 1 (Одного) года абонент получает скидку в размере равном размеру стоимости установочной платы. В этом случае абонент в день подключения согласно Прейскуранту оператора перечисляет на свой лицевой счет аванс абонентской платы за один месяц. Минимальный срок заключения договора для получения указанной выше скидки, составляет 1 (Один) год, то есть абонент обязуется пользоваться услугами в соответствии с выбранным тарифным планом в течение 1 (Одного) года подряд с момента подписания заключения договора. До перечисления платежей, указанных в настоящем пункте, оператор вправе услуги не оказывать. Скидка, указанная в данном пункте порядка, применяется однократно.

5.7. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета через личный кабинет.

5.8. Абоненту доступен сервис «обещанный платеж». Регистрация обещанного платежа производится абонентом самостоятельно через личный кабинет. Максимальная сумма обещанного платежа указана в личном кабинете абонента. Если в течение 2 (Двух) дней с момента активации сервиса «обещанный платеж» абонент не подтвердит его реальной оплатой, то сумма обещанного платежа списывается с лицевого счета, а доступность сервиса «обещанный платеж» блокируется оператором на срок 2 (Два) календарных месяца. Для погашения долга по обещанному платежу сумма оплаты должна быть больше суммы обещанного платежа.

5.9. При несоблюдении абонентом договорных обязательств по оплате услуг оператором производится принудительная блокировка доступа к услугам, в том числе дополнительных услуг и сервисов. Доступ абонента к услугам возобновляется только после пополнения абонентом лицевого счета в размере, достаточном для погашения образовавшейся задолженности и достижения положительного остатка на лицевом счете или порогового значения, необходимого для предоставления услуг.

5.10. При достижении отрицательного баланса на лицевом счете абонента, доступ к услугам приостанавливается. При этом с лицевого счета абонента списываются в полном объеме обязательные платежи за дополнительные услуги, выбранные абонентом.

5.11. При расторжении договора производится окончательный расчет за оказанные услуги. Абонент в течение 10 (десяти) банковских дней с момента окончания срока действия настоящего договора обязан погасить (при наличии) задолженность за услуги, либо оператор обязан вернуть абоненту по его письменному требованию сумму оставшихся на его лицевом счете денежных средств.

5.12. При досрочном отказе абонента от услуг в одностороннем порядке до истечения срока, установленного пунктом 5.6 настоящего порядка, в том числе и в случаях, предусмотренных в пункте 7.5 договора, а также в случае расторжения договора в одностороннем порядке по инициативе оператора в случаях, предусмотренных пунктом 7.4 договора при наличии вины абонента, абонент обязуется компенсировать стоимость установочной платы, действовавшей в момент подписания Договора о присоединении, до полной стоимости без учета предоставленной скидки, за исключением случаев, предусмотренных в пунктах 5.13 – 5.15 настоящего порядка.

5.13. Абонент вправе в течение срока действия договора в одностороннем порядке отказаться от услуг по выбранному тарифному **плану без компенсации стоимости установочной платы при** условии перехода на иной тарифный план с заключением с оператором соответствующего договора (дополнительного соглашения). Течение срока, установленного в пункте 5.6 настоящего порядка, при этом не прерывается.

5.14. В случае изменения оператором стоимости услуг в течение срока, установленного пунктом 5.6 настоящего порядка, абонент вправе без компенсации стоимости установочной платы в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента такого изменения отказаться от услуг в одностороннем порядке либо перейти на иной тарифный план с заключением соответствующего договора (дополнительного соглашения).

5.15. Если абонент до окончания срока, установленного пунктом 5.6 настоящего порядка, не заявит о своем желании расторгнуть договор либо выбрать иной тарифный план, договор будет считаться заключенным на неопределенный срок на условиях, установленных порядком на момент окончания годовичного срока.

## **6. Техническое обслуживание и поддержка абонентов**

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

6.2. Возможные перерывы предоставления услуг, обусловлены необходимостью проведения на оборудовании оператора плановых ремонтно-настроечных работ, а также внеплановых ремонтно-восстановительных работ.

6.3. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на сайте оператора и/или в личном кабинете.

6.4. Обращения в службу технической поддержки оператора осуществляется по телефонам: +375 17 203-01-01 или 174

6.5. В случае повреждения сети электросвязи не по вине абонента неисправности устраняются оператором в течение 24 (Двадцати четырех) часов для городской сети электросвязи и 48 (Сорока восьми) часов для сельской сети электросвязи с момента регистрации заявки абонента об отсутствии доступа к услуге (о неудовлетворительном качестве услуги) в службе технической поддержки оператора.

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

7.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором обязательств, предусмотренных договором и/или порядком, абонент вправе предъявить оператору рекламацию.

7.2. Рекламация предъявляется в письменном виде. Оператор рассматривает рекламацию абонента согласно требованиям законодательства Республики Беларусь.

7.3. 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.

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

8.1. Настоящий порядок вступает в силу с 01.04.2020 и распространяет свое действие на вновь заключаемые договоры, а также на договоры, действующие на момент вступления в силу настоящего порядка. С момента вступления в силу настоящего порядка утрачивает силу Порядок оказания пакета услуг, действовавший с 23.02.2017.

8.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, размещая изменения или новую редакцию порядка на сайте оператора. Новая редакция (изменения в порядок) вступает в силу со дня ее размещения на официальном сайте оператора, если иное не указано в тексте новой редакции порядка (изменений в порядок).

8.3. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, абонент и оператор руководствуются положениями договора и законодательства Республики Беларусь.