

## Договор об оказании услуг электросвязи

### 1. Общие положения

1.1. Договор об оказании услуг электросвязи в настоящей редакции утвержден приказом генерального директора ООО «Деловая сеть» от 20.04.2016 № 123 и регулирует отношения между абонентом и оператором при оказании оператором услуг электросвязи.

1.2. В настоящем договоре используются следующие термины и их определения:

**Абонент** – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, с которым заключен договор об оказании услуг электросвязи.

**Договор об оказании услуг электросвязи** (далее – договор) – публичный договор, который состоит из настоящего договора, тарифов оператора, соответствующего порядка оказания услуги, в частности «Передача данных оборудованием оператора» и «Маршрутизация данных абонента оборудованием оператора», а также договора присоединения и должен быть принят абонентом путем присоединения к нему в целом.

**Докаблирование** – прокладка сетевого (Ethernet или телефонного) кабеля до оконечного абонентского устройства (терминала) абонента (модема, свитча, маршрутизатора) на расстояние свыше:

30 (тридцати) метров – при прокладке Ethernet-кабеля. При этом указанное расстояние измеряется от активного сетевого оборудования оператора по существующим поверхностям как помещений общего пользования, так и помещений абонента (по желанию абонента – с фиксацией кабеля пластиковыми скобами к плинтусу, стене и иным поверхностям), без укрытия пластиковыми коробами и заведения в уже существующие декоративные и технологические элементы интерьера (кабель-каналы, плинтусы и т.п.);

5 (пяти) метров – при прокладке телефонного кабеля в пределах одной комнаты (коридора) в помещении абонента. При этом указанное расстояние измеряется от абонентской розетки по существующим поверхностям помещений абонента (по желанию абонента – с фиксацией кабеля пластиковыми скобами к плинтусу, стене и иным поверхностям), без укрытия пластиковыми коробами и заведения в уже существующие декоративные и технологические элементы интерьера (кабель-каналы, плинтусы и т.п.).

**Заявление** – письменное заявление произвольной формы, а в случаях, определяемых порядком оказания соответствующей услуги, – установленного оператором образца, оформленное абонентом по месту нахождения оператора либо в его региональном абонентском отделе при предъявлении документа, удостоверяющего личность (для представителей юридических лиц – при предъявлении документов, подтверждающих полномочия и личность обратившегося), либо направленное оператору иным способом, позволяющим однозначно идентифицировать, что заявление исходит от абонента и подписано лично абонентом (его представителем) – физическим лицом (индивидуальным предпринимателем) либо уполномоченным лицом абонента – юридического лица.

**Кроссировка (раскроссировка) абонентской линии** – подготовка и подключение (кроссировка) либо отключение (раскроссировка) абонентской линии к активному сетевому оборудованию оператора (от активного сетевого оборудования оператора).

**Обязательные платежи** – для целей настоящего договора периодические (ежедневные или ежемесячные) платежи, предусмотренные настоящим договором и/или порядком оказания соответствующей услуги, за оказываемые оператором услуги электросвязи. К обязательным платежам относятся: абонентская плата за пользование услугами, минимальная обязательная плата за трафик, плата за техническое обслуживание абонентской линии и прочие платежи, подлежащие оплате абонентом в случаях, порядке и с периодичностью, установленной настоящим договором и/или порядком оказания соответствующей услуги.

**Оператор** – общество с ограниченной ответственностью «Деловая сеть», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии на право осуществления деятельности в области связи № 02140/300, выданной Министерством связи и информатизации Республики Беларусь на основании решения от 22.04.2004 № 24, продленной на основании решения от 09.03.2009 № 11/3 на 5 лет, от 02.04.2014 № 14 на пять лет (далее - лицензия).

**Порядок оказания услуг** – правила и/или порядок оказания/предоставления услуг связи, справочно-информационные материалы, опубликованные на официальном сайте оператора [www.bn.by](http://www.bn.by).

**Договор присоединения** – установленная оператором форма, содержащая сведения об абоненте и информацию о заказанных абонентом услугах электросвязи на момент заключения или изменения/дополнения договора. Подписание абонентом соглашения о присоединении выражает безусловное согласие абонента с условиями договора и порядком оказания соответствующей услуги и присоединение к ним в целом.

**Субъект хозяйствования** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель.

**Услуги связи** – услуги передачи данных (основные услуги), а также иные услуги (дополнительные услуги), которые оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством и условиями выданной оператору лицензии.

1.3. Настоящий договор, тарифы оператора, а также порядок оказания соответствующей услуги в соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь являются публичной офертой и могут быть приняты абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Публикация (размещение) текста настоящего договора, тарифов оператора, а также порядка оказания соответствующей услуги на официальном сайте оператора по адресу [www.bn.by](http://www.bn.by) является публичным предложением (офертой) оператора, адресованным

неопределенному кругу лиц заключить настоящий договор (п. 2 ст. 407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

1.4. Договор заключается путем подписания абонентом договора присоединения, что является фактом принятия (акцепта) условий договора (ч.1 ст. 408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

1.5. Настоящий договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (ч.ч.2,3 ст. 404 и ч.3 ст. 408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

1.6. Действующий порядок оказания услуг по соответствующему тарифному плану оператора, тарифы оператора, а также подписанный абонентом договор присоединения являются неотъемлемой частью настоящего договора при оказании услуг.

1.7. Присвоение номера заключенному договору производится в соответствии с форматом нумерации, принятым у оператора и позволяющим идентифицировать договор, заключенный с определенным абонентом. Номер, присвоенный оператором договору, указывается в договоре присоединения.

## **2. Права и обязанности сторон**

2.1. Оператор обязуется:

2.1.1. при заключении настоящего договора на период его действия предоставить абоненту индивидуальные сетевые реквизиты, используя которые абонент сможет потреблять услуги;

2.1.2. предоставить абоненту при заключении настоящего договора необходимую и достоверную информацию об услугах;

2.1.3. оказывать абоненту услуги электросвязи в соответствии с выбранным абонентом объемом услуг при наличии положительного баланса денежных средств на лицевом счету абонента в размере, определяемом настоящим договором и порядком оказания соответствующей услуги;

2.1.4. предварительно, не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня, уведомлять абонента любым доступным способом (по телефону, электронной почте, через сайт оператора [www.bn.by](http://www.bn.by) и т.п.) о приостановлении оказания услуги в связи с проведением на сети оператора плановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также по причине технического обслуживания или модификации оборудования;

2.1.5. своевременно регистрировать заявки, поступающие от абонента, выяснять причину повреждения и принимать необходимые меры для устранения повреждений, неисправностей, перерывов или ухудшения качества предоставляемой услуги;

2.1.5. консультировать абонента по его просьбе о порядке оказания услуг связи оператора;

2.1.6. отключить абонента от сети связи оператора при поступлении заявления об этом от абонента;

2.1.7. информировать абонента через официальный сайт оператора [www.bn.by](http://www.bn.by) об изменении стоимости либо введении платы за услуги, об изменении договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием абонента, в сроки, установленные законодательством, а если такие сроки законодательством не установлены - не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу.

Отсутствие письменных возражений абонента в течение 10 дней с момента размещения вышеуказанной информации автоматически означает его согласие с этими изменениями/дополнениями.

2.1.8. предоставлять услуги связи на условиях, предусмотренных договором, порядком оказания соответствующих услуг, тарифными планами оператора. При этом параметры качества услуг связи и показатели качества работы сети оператора должны быть не ниже параметров качества услуг передачи данных, показателей качества работы сети и обслуживания абонентов, определенных в соответствии с приложением к настоящему договору.

2.2. Оператор имеет право:

2.2.1. требовать от абонента исполнения обязанностей в соответствии с договором;

2.2.2. приостановить действие договора, отключив абонента от сети связи оператора, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных договором;

2.2.3. в случае наличия у одного абонента нескольких договоров и возникновения задолженности хотя бы по одному из них, оператор вправе без уведомления абонента приостановить оказание услуг связи по остальным договорам до погашения указанной задолженности, а в случае непогашения – в бесспорном порядке списать денежные средства с лицевых счетов абонента по иным договорам в счет уплаты возникшей задолженности с учетом штрафных санкций;

2.2.4. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию абонента оператором, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих оператору;

2.2.5. автоматически открывать доступ к услугам связи, не включенным в действующий набор услуг абонента, при условии, что это не повлечет увеличение общей стоимости действующего набора услуг абонента, предварительно разместив уведомление об этом на официальном сайте оператора [www.bn.by](http://www.bn.by);

2.2.6. осуществлять аудиозапись соединений абонента со службой технической поддержки оператора (helpdesk), ограничивать в одностороннем порядке доступ абонента к службе технической поддержки в случаях его неоднократного обращения к специалистам службы по вопросам, не относящимся к деятельности оператора и/или при нарушении абонентом этических норм и правил общения;

2.2.7. без предварительного уведомления абонента временно приостанавливать оказание услуг в следующих случаях:

- при технических повреждениях оборудования оператора;

- в иных случаях, предусмотренных договором или порядком оказания соответствующих услуг;  
2.2.8. в случае образования задолженности абонента за оказанные услуги - приостановить оказание услуг до погашения образовавшейся задолженности, если абонент в установленные настоящим договором и порядком оказания соответствующей услуги сроки не произведет оплату услуг, либо произведет такую оплату в размере меньше, чем задолженность;

2.2.9. приостановить оказание услуг в случае нарушения абонентом обязательств, указанных в подп. 2.3.1 п. 2.3 настоящего договора до устранения указанных нарушений.

2.3. Абонент обязуется:

2.3.1. письменно информировать оператора об изменениях фамилии, имени, отчества/наименования организации, юридического адреса, банковских реквизитов, адреса регистрации и/или доставки счетов, паспортных данных, контактных телефонов, УНП и других, необходимых для исполнения договора данных, в течение 5 рабочих дней с момента регистрации таких изменений;

2.3.2. самостоятельно отслеживать информацию, размещаемую Оператором на своем официальном сайте, а также состояние своего баланса (лицевого счета) и своевременно оплачивать услуги электросвязи оператора в соответствии с действующими договором, тарифами и способом оплаты;

2.3.3. пользоваться услугами исключительно легальным способом, самостоятельно, не передавать право пользования услугами, оказываемыми в соответствии с договором, третьим лицам без письменного согласия оператора. В случае неправомерной передачи прав пользования услугами третьим лицам, включая членов своей семьи, ответственность перед оператором за полную и своевременную оплату услуг несет абонент;

2.3.4. использовать для потребления предоставляемой оператором услуги оборудование, отвечающее техническим требованиям оператора и имеющее сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь;

2.3.5. эксплуатировать оборудование передачи данных, установленное и настроенное оператором, в соответствии с правилами технической эксплуатации такого оборудования;

2.3.6. не производить технического обслуживания, ремонта или иного воздействия на оборудование или устройства оператора, задействованные для предоставления услуг;

2.3.7. в случае перерывов или ухудшения качества потребляемой услуги немедленно обратиться (используя телефон, факс, электронную почту) в службу поддержки пользователей (helpdesk) оператора;

2.3.8. в случае обращения в службу поддержки пользователей (helpdesk) оператора выполнить первичную диагностику возможных причин неисправности в соответствии с указаниями работника оператора.

2.3.9. своевременно сообщить оператору о желании отказаться от услуги и расторгнуть договор.

2.4. Абонент имеет право:

2.4.1. менять по своему усмотрению набор услуг связи, оказываемых оператором, согласно тарифам, утвержденным оператором, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания соответствующих услуг. Изменения в перечне выбранных услуг связи вступают в силу с момента их регистрации оператором в биллинговой системе оператора, если иное не оговорено действующим тарифным планом абонента и порядком оказания услуги, которую абонент подключает/изменяет/отключает, либо отдельным соглашением между абонентом и оператором, либо иная дата вступления в силу изменений не указана в заявлении абонента;

2.4.2. пользоваться услугами связи в соответствии с техническими возможностями оператора;

2.4.3. приостановить пользование услугами связи по договору, подключив услугу «Пауза» (при наличии услуги в тарифном плане абонента);

2.4.4. обращаться к оператору для получения информации, касающейся исполнения договора;

2.4.5. при наличии письменного согласия оператора возложить обязательства по исполнению договора на третье лицо.

### **3. Общие условия предоставления услуг электросвязи**

3.1. Услуги электросвязи предоставляются абоненту на основе предварительной оплаты или с возможностью оплаты по факту оказания услуг. Порядок расчетов за услуги связи устанавливается оператором и прописывается в порядке оказания соответствующей услуги.

3.2. Оператор имеет право приостановить оказание услуг до внесения платежей и погашения образовавшейся задолженности в случае образования задолженности абонента за оказанные услуги, если абонент в установленном договором порядке и сроки не произведет оплату предоставляемых услуг, либо произведет такую оплату не в размере, установленном договором.

3.3. Повторное подключение абонента к сети связи оператора происходит после погашения задолженности и при наличии положительного баланса денежных средств на лицевом счете абонента.

3.4. Оборудование, необходимое для оказания услуг, приобретается абонентом самостоятельно либо, при наличии такого оборудования на складе оператора, может быть предоставлено оператором абоненту согласно условиям, определенным настоящим договором и/или порядком оказания соответствующей услуги «Передача данных оборудованием оператора» и/или «Маршрутизация данных абонента оборудованием оператора». Используемое абонентом оборудование должно быть сертифицировано в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

3.5. Началом предоставления услуги является дата, фактически отраженная программно-аппаратными средствами оператора, осуществляющими измерение и учет потребленных абонентом услуг, в том числе на основании данных биллинговой системы, если иное не установлено настоящим договором или порядком оказания соответствующей услуги.

3.6. Минимальный период списания платы за услуги, оказываемые оператором, составляет 1 календарные сутки, если иное не установлено порядком оказания соответствующей услуги.

3.7. Услуги по докаблированию свыше установленного оператором расстояния оплачиваются абонентом отдельно в соответствии с прейскурантом оператора.

3.8. Обязательные платежи начисляются оператором до момента расторжения настоящего договора и подлежат уплате абонентом независимо от наличия у абонента возможности потреблять услуги вследствие несвоевременного внесения указанных платежей.

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

4.1. Стоимость оказываемых услуг связи формируется в соответствии с действующим законодательством и определяется согласно тарифам (прейскуранту) оператора, действующим на день предоставления услуг.

4.2. Абонент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребленные услуги электросвязи, а также иных списаний, связанных с обслуживанием абонента.

4.3. Ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, оператор формирует акт оказанных услуг за отчетный месяц, содержащий все виды начислений за предоставленные в отчетном месяце услуги связи, который заверяется факсимильными печатью оператора и подписью уполномоченного лица (физическим лицам акты оказанных услуг не направляются). Акт оказанных услуг формируется на основании данных биллинговой системы оператора и является безусловным подтверждением факта и объема оказанных абоненту услуг.

Для физических лиц подтверждением факта и объема оказания оператором услуг абоненту и основанием для определения их стоимости являются показания аппаратно-программных средств оператора, осуществляющих измерение и учет оказанных услуг, в том числе данные биллинговой системы оператора.

4.4. Акт оказанных услуг предоставляется абоненту одним из следующих способов:

путем размещения на соответствующей странице сайта оператора [www.bn.by](http://www.bn.by), доступ к которой возможен только с использованием реквизитов абонента, предоставленных ему при заключении договора (имени пользователя и пароля);

путем отправки по почтовому адресу абонента;

путем обращения к оператору за актом с документом, удостоверяющим личность, а также с документом, подтверждающим полномочия обратившегося.

Конкретный способ предоставления акта оказанных услуг определяется порядком оказания услуг по тарифному плану абонента, действующему на дату формирования акта оказанных услуг.

Если до 15 числа месяца, следующего за отчетным, абонент заказным письмом не направит оператору претензий по объему и качеству оказанных услуг, либо не сообщит о неполучении акта оказанных услуг, то такой акт считается полученным в надлежащий срок, а услуга в отчетном месяце считается оказанной в полном объеме.

4.5. Оператор вправе приостановить отправку актов оказанных услуг абоненту в случаях:

4.5.1. возврата в адрес оператора выставляемых абоненту актов оказанных услуг;

4.5.2. если абонент не восстановит положительный баланс лицевого счета по истечении 30 дней со дня временного приостановления оператором оказания услуг за неуплату;

4.5.3. неподтверждения абонентом адресных данных для получения актов оказанных услуг в ответ на письменный запрос оператора.

В случае приостановления оператором отправки актов оказанных услуг абоненту, абонент несет полную ответственность за оплату оказываемых ему услуг связи.

4.6. Абонент-физическое лицо, оплачивающий услуги связи оператора на основе предварительной оплаты, обязан самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета и вносить платежи, достаточные для списания денежных средств за потребленные услуги связи, а также для иных списаний, связанных с обслуживанием абонента, во избежание полного израсходования оплаты за услуги связи на балансе и временного приостановления оказания услуг оператором.

4.7. Абонент-физическое лицо, оплачивающий услуги связи оператора по факту их оказания, обязан оплатить их до 15 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг связи, во избежание приостановления (прекращения) оказания услуг оператором, если иное не предусмотрено порядком оказания соответствующей услуги. Абонент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате, путем обращения к оператору или иными способами, предусмотренными порядком оказания соответствующей услуги, и произвести платеж.

4.8. Абонент-субъект хозяйствования, оплачивающий услуги связи оператора на основе предварительной оплаты, обязан самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета и вносить платежи, достаточные для списания денежных средств за потребленные услуги связи, а также для иных списаний, связанных с обслуживанием абонента, во избежание полного израсходования предоплаты на балансе и временного приостановления оказания услуг оператором

4.9. Абонент-субъект хозяйствования, оплачивающий услуги связи оператора по факту их оказания, обязуется на основании акта оказанных услуг оплатить услуги до 15 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг связи, во избежание отключения от сети связи оператора, если иное не предусмотрено порядком оказания соответствующей услуги. При неполучении акта оказанных услуг абонент обязан самостоятельно уточнить у оператора сумму, подлежащую оплате, и произвести платеж.

4.9.1. Порядком оказания соответствующих услуг связи могут быть предусмотрены особенности оплаты услуг. В частности, порядком могут быть установлены иные сроки оплаты, определен порядок оплаты услуги частично на основе предоплаты и т.п.

4.9.2. Для удобства абонента-субъекта хозяйствования оператором по запросу абонента может выставляться счет-фактура на оплату услуг связи (далее - счета). Способ доставки счета согласуется с абонентом, если конкретный способ доставки не установлен порядком оказания соответствующих услуг связи или не указан в запросе.

Счет действителен в течение 15 дней со дня его выставления. После истечения этого срока абонент должен обратиться к оператору за выставлением нового счета. Невыставление счета не является основанием для неоплаты абонентом услуг связи.

4.10. Абонент-физическое лицо может оплатить услуги связи в кассах банков, через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания, а также иными способами, предусмотренными оператором и указанными на сайте оператора [www.bn.by](http://www.bn.by).

Абоненты-субъекты хозяйствования оплачивают услуги связи безналичным расчетом путем перечисления денежных средств банковским переводом с расчетных счетов юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) на расчетный счет оператора.

Субъекты хозяйствования вправе, если иное не предусмотрено законодательством Республики Беларусь, оплачивать услуги связи, оказываемые оператором, способами, предусмотренными абзацем первым настоящего подпункта. При этом обязанность возмещения оператору вознаграждения за перевод платежа, удерживаемого с оператора организациями, осуществляющими прием и перевод таких платежей, возлагается на абонента.

4.11. Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на баланс абонента/расчетный счет оператора. Абонент осведомлен о том, что в силу технических особенностей процедуры взаимодействия между оператором и организациями, осуществляющими прием платежей за услуги, оператор не может однозначно гарантировать поступление денежных средств на лицевой счет абонента ранее 24 часов с момента осуществления абонентом оплаты услуг. Абонент согласен не предъявлять оператору претензий по поводу возможности потреблять услуги в случае, если в течение периода времени, указанного в настоящем пункте, после оплаты услуг денежные средства не поступят на лицевой счет Абонента.

4.12. Абонент-физическое лицо производит оплату за услуги связи с указанием номера лицевого счета и, в случае необходимости, своих фамилии, имени, отчества и несет ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Плательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на лицевой счет. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации об абоненте и/или проведенном платеже, оператор не несет ответственность за несоответствующее и/или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг связи.

4.13. Абонент не вправе расходовать денежные средства, ошибочно зачисленные на его лицевой счет. Оператор вправе в таком случае списать с лицевого счета ошибочно зачисленную сумму денежных средств, не уведомляя об этом абонента.

4.14. Стоимость услуг связи определяется согласно утвержденным оператором тарифам (прейскуранту), которые размещаются на официальном сайте оператора [www.bn.by](http://www.bn.by) в разделе «Абонентам». Оператор информирует абонентов об изменении стоимости услуг связи через официальный сайт оператора [www.bn.by](http://www.bn.by) не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу.

4.15. Проценты за пользование денежными средствами на остаток денежных средств на лицевом счете абоненту не начисляются и не выплачиваются.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь. При этом оператор не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную абоненту ненадлежащим исполнением договора.

5.2. За просрочку оплаты услуг связи, в результате чего у абонента возникает задолженность перед оператором, абонент оплачивает оператора пеню в размере 0,3% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

5.3. В случае возникновения задолженности у абонента-субъекта хозяйствования оператор вправе выставить платежное требование или претензию на сумму задолженности с учетом пени. Если данное платежное требование/претензия не будет акцептовано/оплачено в течение двадцати дней со дня получения абонентом, абонент обязуется уплатить оператору штраф в размере 5 (пять) базовых величин.

5.4. За нарушение сроков, предусмотренных в подпункте 2.3.1., абонент обязуется уплатить оператору штраф в размере 5 (пять) базовых величин.

5.5. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей по договору, если их неисполнение вызвано действиями непреодолимой силы (издание законодательных актов и иные действия государственных органов управления, имеющие следствием ограничение способности оператора предоставлять услуги связи, а также стихийные бедствия, катастрофы, военные действия и прочее).

5.6. Оператор не несет ответственность за любые последствия использования абонентом информации, товаров (работ, услуг), полученных посредством использования сети связи оператора, а также сети Интернет.

5.7. Абонент несет ответственность за сохранность персональных сетевых реквизитов (имени пользователя и пароля).

5.8. Оператор не несет ответственности и вправе не производить перерасчет стоимости потребленных услуг за трафик, принятый/переданный абонентом в результате воздействия вредоносных вирусных программ («червей», «троянов» и т.п.) на программное обеспечение, установленное на компьютере (компьютерах) абонента, задействованном (задействованных) для получения услуги, а также за трафик, принятый/переданный абонентом в результате потребления онлайн-контента (потокowego видео, Интернет-радио и телевидения, онлайн-игр и т.п. сервисов).

5.9. При несоответствии качества оказываемых услуг требованиям, содержащимся в технических нормативных правовых актах и приложении к настоящему договору, оператор обязан произвести перерасчет стоимости оказанных услуг, за исключением случаев, предусмотренных п.п. 5.10-5.12 настоящего договора.

5.10. Если иное не определено порядком оказания соответствующей услуги, скорость передачи данных, заявленная в рамках тарифного плана, является максимальной. Оператор, в силу технических особенностей технологии, на основе которой предоставляется услуга, не гарантирует максимальной скорости передачи данных на организуемом канале в течение всего периода предоставления услуги абоненту. Абонент согласен не предъявлять оператору каких-либо претензий, связанных с недостижением максимальной скорости при оказании услуги при условии, что минимальная скорость передачи данных составляет величину не ниже установленной приложением к настоящему договору.

5.11. Абонент осведомлен, что в силу обстоятельств, не зависящих от оператора (прекращение или ограничение передачи данных по сетям электросвязи, которые не принадлежат оператору, в том числе, но не исключительно, - по сетям Национального оператора электросвязи либо иных лиц (организаций), выполняющих функции, аналогичные функциям Национального оператора электросвязи, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием абонента и оборудованием оператора и т.п.), качество предоставляемых услуг может ухудшаться или услуги не будут предоставляться до момента устранения данных обстоятельств. В этом случае оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуг.

5.12. Оператор не несет ответственности перед абонентом или третьими лицами за действия третьих лиц, привлеченных абонентом для оказания ему каких-либо услуг, могущих повлиять на качество услуг, оказываемых оператором, а также за убытки, причиненные этими лицами.

5.13. Оператор не несет ответственности за временные перерывы в предоставлении услуг (до 24 часов), возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования.

5.14. Дополнительные условия наступления либо освобождения от ответственности сторон могут быть установлены порядком оказания соответствующих услуг.

## **6. Дополнительные условия**

6.1. Условия предоставления услуг связи изложены в настоящем договоре и в порядках оказания соответствующих услуг, которые размещаются на официальном сайте оператора [www.bn.by](http://www.bn.by) в разделе «Абонентам», а также по месту нахождения оператора либо в его региональных абонентских отделах.

6.2. Абонент не вправе передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без письменного согласия оператора. В том числе это означает, что оплата услуг, оказываемых оператором, третьим лицом может быть произведена только после заключения трехстороннего договора перевода долга в установленном законодательством Республики Беларусь порядке, а при незаключении такого договора ответственность за полную и своевременную оплату услуг несет абонент.

6.3. Действия абонента, совершенные с использованием персональных сетевых реквизитов (имени пользователя и пароля), приравниваются к действиям, совершенным абонентом лично.

6.4. Стороны договорились считать конфиденциальной информацию о сетевых реквизитах абонента, а также сведения, тайна которых охраняется действующим законодательством. Каждая из сторон обязуется использовать конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по договору и предпринимает все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование такой информации.

6.5. При расторжении договора все единовременные платежи за услуги связи (установочная плата, плата за смену тарифного плана и т.п.) не возвращаются вне зависимости от времени и объема потребления услуг.

6.6. При подключении абонента с выездом специалиста оператора без необходимости докаблирования прокладка сетевого (Ethernet или телефонного) кабеля производится с вводом в помещение абонента в месте,

указанном абонентом, и, по его желанию, далее до окончательного абонентского устройства (терминала) абонента (модема, свитча, маршрутизатора и т.п.) по существующим поверхностям помещений без укрытия пластиковыми коробами и заведения в уже существующие декоративные и технологические элементы интерьера (кабель-каналы, плинтусы и т.п.).

## **7. Срок действия договора и порядок его расторжения**

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания договора присоединения и считается заключенным на неопределенный срок, за исключением случаев, указанных в п. 7.2 настоящего договора.

7.2. Если абонентом по договору является иностранный гражданин, договор вступает в силу с момента подписания договора присоединения и считается заключенным на срок законного пребывания абонента (иностранного гражданина) на территории Республики Беларусь.

7.3. Абонент вправе в любое время отказаться от услуг связи и расторгнуть договор в одностороннем порядке, направив оператору соответствующее заявление за 10 дней до даты расторжения договора, при условии отсутствия/погашения задолженности перед оператором с учетом штрафных санкций, если они предусмотрены договором или порядком оказания соответствующей услуги.

Возврат остатка денежных средств на лицевом счете абонента производится оператором в течение 15 дней со дня получения от абонента соответствующего письменного заявления.

7.4. Оператор вправе отказаться от исполнения настоящего договора в одностороннем порядке и произвести работы по расформированию линии связи (раскроссировке абонентской линии), используемой оператором для оказания услуги абоненту, в следующих случаях:

- если владелец абонентской телефонной линии отзовет свое согласие на ее использование для получения услуги абонентом, направив оператору соответствующее уведомление, либо оператору станет иным способом известно об отсутствии согласия владельца абонентской линии на ее использование;
- в случае передачи абонентом права пользования услугой третьему лицу;
- если абонент совершает либо вовлечён в действия, которые оператор, исключительно со своей точки зрения, считает нарушающими договор и/или действующее законодательство;
- при возникновении обстоятельств, исключающих техническую возможность оказания услуг электросвязи (например, ликвидация узла связи, параметры абонентской линии не позволяют предоставить заказываемую полосу пропускания, невозможность восстановления кабеля в связи с повреждением кабельной канализации (залом, занятость канала и т.п.) и т.д.;
- в иных случаях, определенных действующим законодательством, настоящим договором и порядком оказания соответствующих услуг связи (например, ликвидация тарифного плана).

В случае расторжения договора по указанным основаниям повторное подключение абонента производится в общем порядке с заключением нового договора.

7.5. Если у абонента в течение 30 (тридцати) дней подряд и более отсутствует положительный баланс лицевого счета, это свидетельствует об одностороннем отказе абонента от исполнения настоящего договора. Оператор вправе в таком случае произвести работы по расформированию линии связи (раскроссировке абонентской линии), не уведомляя об этом абонента, и потребовать уплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящим договором и порядком оказания соответствующих услуг, а также потребовать полного возмещения понесенных в этой связи оператором убытков.

Если абонент до проведения оператором работ по расформированию линии связи (раскроссировке абонентской линии) погасит образовавшуюся задолженность, договор считается возобновленным на прежних условиях. Течение срока действия договора в таком случае не прерывается.

## **8. Прочие условия**

8.1. Если после вступления в силу настоящего договора оператором будет установлено отсутствие технической возможности оказания услуг абоненту, договор считается незаключенным.

8.2. Порядком оказания соответствующих услуг могут устанавливаться дополнительные по сравнению с настоящим договором права, обязанности, ответственность оператора и абонента, а также иные правила, условия и ограничения при оказании услуг.

8.3. Договор в настоящей редакции вступает в силу с 01.05.2016.

8.4. Оператор вправе в одностороннем порядке изменить условия договора, опубликовав изменения на официальном сайте оператора [www.bn.by](http://www.bn.by) в разделе «Абонентам».

8.5. Споры по договору разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в суде (экономическом суде) в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Претензионный досудебный порядок разрешения споров при этом не является обязательным.

8.6. Во всем ином, не урегулированном настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

**Параметры качества услуг передачи данных, показатели качества работы сети  
и обслуживания абонентов \***

<b>Параметр (показатель) качества</b>	<b>Значение</b>
<b>Параметры качества услуг передачи данных</b>	
Скорость передачи данных, кбит/с:	
максимальная	не менее определенной в соответствии с договором (порядком оказания соответствующей услуги, тарифным планом)
минимальная	не менее 80% от максимальной скорости, указанной в договоре (порядке оказания соответствующей услуги, тарифном плане)
<b>Показатели качества работы сети</b>	
Коэффициент доступности соединения с сетью Интернет	не менее 98%
Максимальное время недоступности	не более 14,4 часа
<b>Показатели качества обслуживания абонентов</b>	
Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги, процентов	не менее 99
Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95

\*Указанные Параметры качества услуг передачи данных, показатели качества работы сети и обслуживания абонентов применяются в зоне ответственности оператора, т.е. от порта маршрутизатора вышестоящего провайдера, до порта Ethernet абонентского оборудования (модема, роутера, PON приставки и т.п.). В зону ответственности оператора не входит радиоканал между абонентским оборудованием (модем, роутер, PON приставка и т.п.) и абонентским устройством (компьютером, ноутбуком, смартфоном, планшетом, телевизором и т.п.).

Расчетным периодом для применения параметров качества услуг является календарный месяц (30 суток)