

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПАКЕТА УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между ООО «Деловая сеть» (далее – оператор) и физическим лицом (далее – абонентом) при оказании оператором услуг электросвязи в составе Пакета услуг (предоставление доступа в сеть Интернет +IP-телевидение «TV MAX»).

1.2. Состав Пакета услуг:

- предоставление доступа в сеть Интернет;
- IP-телевидение «TV MAX».

1.3. Пакет услуг предоставляется на договорной основе.

1.4. Пакет услуг не является потенциально опасным для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.

1.5. Услуги оказываются оператором 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.

2. Термины и определения

2.1. **Абонент** – физическое лицо (достигшее 18 летнего возраста, являющееся резидентом либо нерезидентом Республики Беларусь, находящееся на территории Республики Беларусь); юридическое лицо; индивидуальный предприниматель, заключившие с оператором договор;

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

2.3. **Абонентское устройство** - оборудование абонента (телевизионный приемник, персональный компьютер, ноутбук, планшет, смартфон), обеспечивающее доступ к услуге оператора посредством подключения данного оборудования к сети Интернет.

2.4. **Оконечное оборудование** – комплект оборудования оператора, используемый для оказания услуги: TV-приставка (под управлением операционной системы Android)/бренд «TV MAX», блок питания к TV-приставке);

2.5. **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.

2.6. **Пакет каналов** – набор каналов, предлагаемый для просмотра, который становится доступным при подключении услуги. Количество и перечень каналов определяется оператором. Перечень актуальных каналов публикуется оператором на официальном сайте www.bn.by.

2.7. **Личный кабинет** – информационные системы, предназначенные для контроля абонентом состояния лицевого счета, платежей и управления услугой.

2.8. **Пользовательские реквизиты** – уникальный логин (login) и пароль (password) абонента, выделяемые оператором абоненту для доступа к услуге, а также для входа в личный кабинет.

2.9. **Лицевой счет** – уникальный идентификатор абонента в биллинговой системе оператора, предназначенный для отражения операций по оказанию абоненту услуги и начислению платежей.

2.10. **Биллинговая система** – автоматизированная информационная система оператора, используемая для учета операций по оказанию абонентам услуг.

2.11. **Авторизация** - предоставление абоненту биллинговой системой прав пользования услугой, согласно введенным абонентом пользовательским реквизитам.

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

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

2.15. **Блокировка** - временное прекращение оператором доступа абонента к услуге в случае неисполнения абонентом договорных обязательств.

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

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

2.18. **Программное обеспечение (ПО)** - специализированное приложение, устанавливаемое абонентом услуги на абонентское устройство.

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

3. Оформление договорных отношений

3.1. Консультации по вопросам оказания Пакета услуг осуществляются в отделе абонентского обслуживания оператора и/или по телефонам: 203-01-01 и/или 174.

3.2. При наличии у оператора технической возможности предоставления услуг, входящих в Пакет услуг, оператор оформляет договорные отношения с абонентом, выдает пользовательские реквизиты (логин, пароль) и информирует о порядке расчетов.

3.3. Доступ к Пакету услуг для абонентов ограничен пределами территории Республики Беларусь.

3.4. При оформлении договорных отношений на Пакет услуг, 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.

3.5. Взаимные права и обязанности оператора и абонента устанавливаются в договоре об оказании услуг электросвязи и настоящем Порядке.

3.6. Процедура заключения договора осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь и требованиями нормативных документов оператора.

4. Требования к организации услуг

4.1. При оформлении договорных отношений оператор при необходимости выдает абоненту на основании Акта приема-передачи оборудования окончательное оборудование. Акт приема-передачи оборудования подписывается сторонами и является неотъемлемой частью договора.

4.2. В состав окончательного оборудования входит:

- маршрутизатор (в комплекте: кабель, блок питания, инструкция, упаковка);
- оптический терминал (ОНТ-приставка) (в комплекте: кабель, блок питания);
- TV-приставка (в комплекте: один кабель 1м, пульт, батарейки, инструкция, упаковка);
- блок питания к TV- приставке.

4.3. Маршрутизатор и/или оптический терминал предоставляются абоненту на срок действия договорных отношений. Дополнительная плата за пользование маршрутизатором и/или оптическим терминалом не взимается. Оператор вправе ввести плату за пользование указанным оборудованием, разместив информацию об этом на официальном сайте Оператора www.bn.by не позднее, чем за 10 дней до введения платы.

4.4. Установка оператором окончательного оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала) оформляется Актом приема-передачи оборудования.

4.5. Абонент вправе в любой момент отказаться от окончательного оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала), возвратив его оператору по Акту приема-передачи оборудования.

4.6. Абонент возвращает переданное ему окончательное оборудование (маршрутизатор и/или оптический терминал), не позднее 10-ти календарных дней после прекращения договора.

4.7. В период пользования окончательным оборудованием (маршрутизатором и/или оптическим терминалом) абонент обеспечивает его сохранность (с учетом естественного износа) и комплектность.

4.8. В случае утери, повреждения, разукрупнения предоставленного в рамках договора окончательного оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала), а также в случае нарушения п.3.6 настоящего Порядка, абонент возмещает оператору его залоговую стоимость на момент возмещения, которая определяется следующим образом:

Звозм. = Зуст.* Квозм./ Куст.,

где

Звозм. – залоговая стоимость оборудования на момент возмещения, руб.;

Зуст. - залоговая стоимость оборудования, указанная в акте установки оборудования, руб.;

Квозм. - официальный курс белорусского рубля к доллару США, установленный Национальным банком Республики Беларусь на дату возмещения залоговой стоимости оборудования;

Куст. - официальный курс белорусского рубля к доллару США, установленный Национальным банком Республики Беларусь на дату подписания акта установки оборудования.

4.9. В случае выхода из строя находящегося у абонента оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала) по причинам, не перечисленным в п. 3.8. настоящего Порядка, замена вышедшего из строя указанного оборудования производится в офисе оператора после подтверждения факта неисправности техническим специалистом оператора.

4.10. Замена вышедшего из строя оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала) 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.

4.11. Иностранным гражданам и лицам без гражданства оборудование (маршрутизатор и/или оптического терминала) может быть предоставлено только в случае предварительного внесения указанными лицами полной залоговой стоимости передаваемого для оказания услуг указанного оборудования. После прекращения договора и возврата оборудования оператору внесенная залоговая стоимость возвращается абоненту на основании его письменного заявления. При возврате оператору оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала) без прекращения договора внесенная залоговая стоимость может быть зачислена в качестве оплаты за иные услуги связи, потребляемые абонентом.

4.12. В случае утери, повреждения, разукomплектования предоставленного в рамках настоящего договора оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала), а также в случае нарушения п.3.6. настоящего Порядка, абонент (иностраный гражданин, лицо без гражданства) возмещает оператору его залоговую стоимость путем единовременного списания оператором суммы ранее внесенной залоговой стоимости переданного оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала).

4.13. В случае нарушения п.3.6. настоящего Порядка и не возврата оператору залоговой стоимости оборудования (маршрутизатора и/или оптического терминала) в течение 60 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.

4.14. Оборудование оператора: TV-приставка и блок питания предоставляются абоненту в пользование с обязательством их последующего приобретения:

- на условиях рассрочки платежа до 3 месяцев;

- путем внесения единовременного платежа.

Условия рассрочки стоимости оборудования указываются в Акте приема-передачи оборудования. Срок рассрочки исчисляется с даты подписания сторонами Акта приема-передачи оборудования. Оборудование (TV-приставка и блок питания) переходит в собственность абонента только при условии его полной (100%) оплаты.

4.15. Технические характеристики и иные сведения об оборудовании (TV-приставке и блоке питания) указываются в соответствующих документах, входящих в комплект указанного оборудования, и Акте приема-передачи оборудования.

4.16. Оператор гарантирует, что на момент передачи оборудования (TV-приставки и блока питания) абоненту оно не обременено обязательствами: не заложено, не сдано в аренду, в споре либо под арестом не находится.

4.17. При необходимости оператор проверяет исправность оборудования (TV-приставки и блока питания), знакомит абонента с правилами его эксплуатации.

4.18. На оборудование (TV-приставку и блок питания) предоставляется гарантийный срок, указанный в Акте приема-передачи оборудования.

4.19. Гарантийный срок на оборудование (TV-приставку и блок питания) не распространяется в случаях, если: повреждена стикер-пломба; нарушена комплектность, предусмотренная документацией; нарушены правила и/или условия эксплуатации и/или хранения; присутствуют механические повреждения; на

работоспособность повлияли форс-мажорные обстоятельства; ремонт и/или модификация осуществлялись третьими лицами.

4.20. Абонент принимает на себя все риски, связанные с порчей, повреждением, в том числе нарушением целостности стикер-пломбы, потерей или кражей оборудования (TV-приставки и блока питания).

4.21. При необходимости замены оборудования (TV-приставки и блока питания) в период гарантийного срока абонент обязан предоставить оператору оборудование в первоначальной упаковке и комплектности, а также документацию на него (при наличии) и Акт приемки-передачи оборудования.

4.22. Оператор оставляет за собой право провести экспертизу причин неисправности оборудования (TV-приставки и блока питания) и при установлении вины абонента:

- отказать в замене (в случае выплаты абонентом полной стоимости оборудования);
- потребовать полной выплаты стоимости оборудования без учета ранее произведенного платежа (в случае рассрочки платежа);

4.23. Ежемесячный платеж за оборудование (TV-приставку и блок питания) производится абонентом в сроки, установленные в Акте приемки-передачи оборудования.

4.24. Учет поступления и списания денежных средств, внесенных абонентом в счет стоимости оборудования (TV-приставки и блока питания), производится на лицевом счете абонента, на котором учитываются денежные средства, поступающие в адрес оператора для оплаты Пакета услуг.

4.25. Платежи за рассрочку оборудования (TV-приставки и блока питания) начисляются в независимости от наличия денежных средств на лицевом счете абонента.

4.3. Для получения Пакет услуг абонент обеспечивает:

- возможность включения оконечного оборудования в сеть электропитания не далее 1,5 м от места их установки (либо использовать удлинитель);
- разъемы типа RCA («тюльпан») / SCART в телевизионном приемнике (либо использовать переходное устройство для того типа разъема, который имеет телевизионный приемник);
- RCA («тюльпан») - кабель (либо переходник RCA/SCART) в случае подключения через этот тип разъема;
- интерфейс HDMI в телевизионном приемнике.

4.4. Если длины кабелей, входящих в комплект оконечного оборудования (маршрутизатора, оптического терминала, TV-приставки, блока питания), недостаточно для подключения абонентского оборудования, абоненту следует самостоятельно приобрести дополнительное количество необходимого кабеля.

4.5. Услуги по предоставлению IP-телевидения могут быть оказаны с использованием web-сайта www.tvmax.by и/или Android приложения «TV MAX», а также с применением следующих абонентских устройств и операционных систем:

4.5.1. 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;

4.5.2. на планшетных компьютерах и смартфонах на базе операционной системы Android (версия не ниже 4.x.x.);

4.5.3. на мини-компьютерах на базе операционной системы Android (версия не ниже 4.x.x.);

4.5.4. на телевизорах марок LG, Samsung с поддержкой функции Smart TV. Приложение «TVMAX» доступно для загрузки самостоятельно через сайт tvmax.by или из соответствующих магазинов приложений только на телевизорах, предназначенных для продажи на территории Республики Беларусь;

4.5.5. на приставках на базе операционной системы Android (версия не ниже 4.x.x) 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).

4.6. Для доступа к услуге IP-телевидения абонент может использовать собственный телевизионный приемник марки SAMSUNG (2015г (серия J), 2014г (серия H), 2013г (серия F), 2011г – 2012г (серии D, E)) с функцией Smart TV и марки LG с функцией WEB OS (2014 год и позднее).

4.7. Услуга по предоставлению доступа в сеть Интернет может быть оказана с применением абонентского устройства, отвечающего техническим требованиям Оператора и имеющее сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь;

5. Активация, предоставление Пакета услуг и прекращение доступа к услугам

5.1 Общие условия

5.1.1. Абонент обязан предоставить достоверную, полную и точную информацию о себе. На основании указанных сведений оператором формируется лицевой счет и пользовательские реквизиты, необходимые для авторизации и осуществления платежей за Пакет услуг.

5.1.2. С момента регистрации/оформления договорных отношений абонент соглашается на использование оператором его персональных данных, предоставленных при регистрации, для их обработки (систематизации, накопления, хранения, уточнения, использования, уничтожения) в целях информационного обслуживания абонента.

5.1.3. Подключение и настройка оборудования (TV-приставки и блока питания) может производиться техническим специалистом оператора, дата выезда которого определяется по согласованию с абонентом на момент оформления договорных отношений. После подключения и настройки оборудования технический специалист оператора в присутствии абонента производит демонстрацию Пакета услуг. Плата за выезд технического специалиста, подключение и настройку оборудования взимается согласно Прейскуранту оператора, действующему на момент оказания таких услуг.

5.1.4. Установка и/или настройка операционной системы на абонентском оборудовании, а также строительно-монтажные работы по дополнительной прокладке кабеля в помещении абонента техническим специалистом оператора в рамках настройки Пакета услуг не производятся.

5.1.5. В случае утери сведений о пользовательских реквизитах абонент может восстановить их путем обращения к оператору с соответствующим заявлением, предъявив документ, удостоверяющего личность.

5.2. Особенности предоставления услуги доступа в сеть Интернет в составе Пакета услуг

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

5.2.2. Оказание Пакета услуг лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю (в том числе и через «личный кабинет»), рассматривается как оказание услуг абоненту. Действия лица, идентифицированного как абонент, считаются действиями абонента.

5.3 Особенности оказания услуги IP-телевидения в составе Пакетов услуг

5.3.1. В рамках договора организуется одно подключение услуги IP-телевидения. Установка каждой TV-приставки производится только на один телевизионный приемник. Разводка соединительных кабелей от одной TV-приставки на несколько телевизионных приемников, строительно-монтажные и отделочные работы, в том числе скрытая проводка, техническим специалистом оператора не производится.

5.3.2. Пакет услуг содержит набор каналов (контент) с функциями отложенного просмотра либо без них.

5.3.3. К функциям отложенного просмотра относятся:

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

5.3.4. После авторизации абонента доступ к услуге IP-телевидения в реальном режиме времени одновременно возможен на пяти абонентских устройствах. В случае блокировки единой учетной записи блокируется, в том числе, и доступ к услуге IP-телевидения.

5.3.5. 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.

5.3.6. При предоставлении услуги IP-телевидения оператор гарантирует абоненту доступность указанной услуги исключительно на тех типах абонентского оборудования и операционных системах, которые

указаны в п. 3.5 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.

5.4 Дополнительная услуга «Пауза» для Пакета услуг

5.4.1. Абонент может временно заблокировать доступ к Пакету услуг. Минимальный срок, на который возможно активировать дополнительную услугу «Пауза» - 5 (пять) дней, максимальный – 30 (тридцать) дней. Суммарный период дополнительной услуги «Пауза» составляет 30 дней в календарном году.

5.4.2. Во время действия дополнительной услуги «Пауза» доступ к Пакету услуг невозможен, списание абонентской платы за услуги, входящие в Пакет услуг, не происходит.

5.4.3. Абонент имеет возможность самостоятельно активировать дополнительную услугу «Пауза» в «личном кабинете» на официальном сайте оператора www.bn.by, введя свои пользовательские реквизиты (логин и пароль).

5.4.4. 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.

5.4.5. Временем начала оказания дополнительной услуги «Пауза» является 0:00 суток, следующих за днем активации данной услуги. Временем прекращения оказания дополнительной услуги «Пауза» является 23:59 суток, в которые активация данной услуги была отменена.

6. Особенности предоставления дополнительной услуги «Смена тарифного плана» для Пакета услуг

6.1. 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 п. 5.3 настоящего Порядка.

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

6.3. Абонент, потребляющий Пакет услуг, имеет возможность сменить тарифный план в автоматическом режиме на специальной странице в «личном кабинете» на официальном сайте Оператора www.bn.by. Смена тарифного плана производится в день формирования запроса на смену тарифного плана в 23ч 59 мин. В течение 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.

6.4. Абонент имеет возможность сменить тарифный план путем направления оператору соответствующего письменного заявления установленной формы, которая доступна на официальном сайте оператора www.bn.by. 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.

6.5. Действия по доступу в «личном кабинете» на смену тарифного плана, совершенные с использованием пользовательских реквизитов Абонента (имени пользователя и пароля), приравниваются к действиям, совершенным Абонентом лично;

6.6. 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.

6.7. Смена тарифного плана возможна только в случае, если на лицевом счете абонента достаточно средств для списания платежа, предусмотренного п. 6.1 настоящего Порядка. Проверка наличия денежных средств осуществляется на момент смены тарифного плана.

7. Порядок оплаты Пакета услуг

7.1. Стоимость Пакета услуг определяется согласно утвержденному оператором Прейскуранту, который размещен на официальном сайте оператора www.bn.by. Оператор информирует абонентов об изменении стоимости услуг через официальный сайт оператора www.bn.by 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. Оплата услуг,

входящих в Пакет услуг, производится абонентом на условиях и в сроки, определенные договорными отношениями и настоящим Порядком.

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

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

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

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

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

7.7. 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 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.

7.8. При несоблюдении абонентом договорных обязательств по оплате Пакета услуг оператором производится принудительная блокировка доступа к Пакету услуг, в том числе дополнительных услуг и сервисов. Доступ абонента к пакету услуг 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 Пакета услуг.

7.9. При достижении отрицательного баланса на лицевом счете абонента, доступ к услугам приостанавливается. При этом с лицевого счета абонента ежедневно списывается сумма, определенная Прейскурантом оператора, а также в полном объеме обязательные платежи за дополнительные услуги, выбранные абонентом в дополнение к Пакету услуг.

7.10. 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.

8. Техническое обслуживание и поддержка абонентов

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

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

8.3. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на официальном сайте оператора www.bn.by и/или в кабинете пользователя.

8.4. Обращения в службу технической поддержки абонентов Пакета услуг осуществляется по телефонам: 203-01-01 и/или 174.

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

9. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий

9.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором обязательств, предусмотренных договором на предоставление Пакета услуг, абонент вправе предъявить оператору рекламацию.

9.2. Рекламация предъявляется в письменном виде. Оператор рассматривает рекламацию абонента согласно требованиям законодательства Республики Беларусь и локальных нормативных актов оператора.

9.3. 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.

10. Внесение изменений и введение в действие порядка

10.1. Настоящий порядок устанавливается оператором самостоятельно и вступает в силу с 23.02.2017г.

10.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий порядок, публикуя внесенные изменения/дополнения на сайте оператора.