

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

(в редакции от 01.01.2026)

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между ОАО «Минские телевизионные информационные сети» (далее - «Оператор») и абонентами Оператора, а также юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, с которыми не заключен договор на оказание услуг электросвязи Оператора, при оказании дополнительных платных услуг (далее - «Услуги»).

1.2. Оператор оказывает Услуги, связанные с организацией трансляции телевизионных программ (далее - Услуги ТВ); Услуги, связанные с организацией и обслуживанием комплексных тарифных планов (далее – Услуги КТП); Услуги, связанные с абонентским обслуживанием и организацией услуг доступа в сеть Интернет (далее - Услуги Интернет); Услуги, связанные с предоставлением в пользование канала электросвязи (далее – Услуги по предоставлению в пользование канала электросвязи) и Услуги по Техническому обслуживанию средств электросвязи (далее – «Техобслуживание»).

1.3. При отсутствии договора на оказание услуг электросвязи Оператора заключается отдельный договор на разовые услуги.

1.4. Полный перечень Услуг Интернет, действующие тарифы и условия оказания услуг размещены на официальном сайте Оператора в разделе «Интернет» - подраздел «Тарифные планы».

1.5. Полный перечень Услуг ТВ, действующие тарифы и условия оказания услуг размещены на официальном сайте Оператора в разделе «Телевидение» - подраздел «Тарифные планы».

1.6. Полный перечень Услуг КТП, действующие тарифы и условия оказания услуг размещены на официальном сайте Оператора в разделе «Интернет + ТВ» - подраздел «Тарифные планы».

1.7. Действующие тарифы и условия оказания услуги «Техобслуживание» размещены на официальном сайте Оператора в разделе «Телевидение» - подраздел «Тарифные планы».

1.8. Консультации по вопросам оказания Услуг осуществляются специалистами в Центре продаж и работы с клиентами, а также в отделе информационно-сервисного обслуживания по телефону (017) 388-33-33.

2. Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются следующие термины и определения:

Абонент – физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее договор с Оператором об оказании услуг электросвязи.

Абонентская сеть – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, обслуживающая одного Абонента в пределах занимаемой им площади жилого или общественного здания и используемая для оказания Услуги.

Договор – соглашение между оператором и абонентом, определяющее права, обязанности и ответственность сторон, а также иные условия при оказании услуг.

Заказ Услуги - любой способ обращения к Оператору за предоставлением Услуг, установленный Оператором.

Зона ответственности – зона распределения ответственности между Оператором и Абонентом при совместной работе оборудования, задействованного в процессе оказания Услуг: Зона ответственности Оператора – сетевое оборудование Оператора, сеть передачи данных Оператора, стационарное оборудование Оператора. Зона ответственности Абонента - взаимодействие с коммунальными службами, оборудование Абонента (модем, роутер), подключение и настройка локальной сети или группы устройств, находящихся в собственности у Абонента, объединённые в сеть, компьютер, его настройка, работоспособность, программное обеспечение, операционная система, комплектующие, навыки пользователя персонального компьютера, а также взаимодействие с третьими лицами.

Рабочее время - время работы подразделений Оператора, установленное Правилами внутреннего трудового распорядка.

Разовые услуги – разовое оказание услуг/выполнение работ Оператором по заявке физического или юридического лица.

Система кабельного телевидения (далее - СКТ) - система, включающая в себя радиоэлектронные средства, иные технические средства и кабельные линии электросвязи, обеспечивающая трансляцию телевизионных программ и других сообщений электросвязи широкому кругу пользователей с использованием радиочастотного спектра.

СКТ Оператора - СКТ посредством которой Оператор оказывает услуги по трансляции телевизионных программ (в системе кабельного телевидения).

Срочная Услуга – Услуга, оказание которой по желанию Абонента производится в День заказа. Срочные Услуги оказываются при наличии у Оператора производственной возможности.

3. Заказ Услуг

3.1. Заказ Услуг осуществляется в Центре продаж и работы с клиентами, а также в отделе информационно-сервисного обслуживания по телефону (017) 388-33-33.

3.2. До осуществления заказа Абонент имеет право на полную информацию о составе Услуг, условиях их оказания, тарифах на Услуги, порядке их оплаты. Данная информация размещена на сайте www.mtis.by.

4. Сроки и время оказания Услуг

4.1. Оказание услуг производится в Рабочее время соответствующих подразделений Оператора.

4.2. Сроки оказания Услуг установлены в условиях их предоставления. В случаях, когда сроки оказания Услуг не установлены, они являются договорными.

4.3. Оказание Срочной Услуги производится в Рабочее время соответствующих подразделений Оператора в день Заказа Услуги.

5. Стоимость Услуг и порядок оплаты

5.1. Оплата Услуг производится в соответствии с прейскурантами Оператора с учетом действующих **на момент оказания Услуг** скидок и иных ценовых условий.

5.2. Оплата Услуг производится в наличной или безналичной форме по факту их оказания с оформлением платежного чека и акта оказанных услуг в двух экземплярах, один из которых выдается Абоненту, а другой остается у исполнителя (за исключением услуги по установке статистического IP-адреса абоненту Интернет).

5.3. Оплата за услугу по установке статистического IP-адреса абоненту Интернет производится Абонентом в безналичном порядке путем списания Оператором средств с лицевого счета. Во избежание блокировки доступа в сеть Интернет Абоненты, работающие по предоплате самостоятельно следят за тем, чтобы после списания средств, баланс лицевого счета оставался положительным

5.4. Оплата услуг, оказываемых юридическим лицам, осуществляется в безналичном порядке.

5.5. При оказании Срочных Услуг к прейскурантной цене (тарифу) применяется Надбавка. Срочная Услуга не оказывается в рамках акционных предложений.

6. Заключительные положения

6.1. Порядок действует с момента утверждения до его отмены в установленном порядке.

6.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, актуальная версия документа размещается на официальном сайте Оператора.

6.3. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, Абонент и Оператор руководствуются действующим законодательством.

Приложение 1
к Правилам оказания
дополнительных платных услуг

**Пояснения к применению Прейскурантов №2-У и №3-УИ тарифов (цен)
на оказание платных услуг Оператора**

№ п/п	Вид работ	Алгоритм формирования конечной стоимости услуг (вне зависимости от количества транслируемых программ и без учета рекламных акций)
1.	Переподключение Абонента к СКТ Оператора после замены кабеля в жилом помещении, произведенной неспециалистами оператора.	<p>При формировании стоимости Услуг применяются тарифы на услуги 2-4 «Выезд специалиста по телефикации к абоненту» и (или) следующие тарифы на услуги, в зависимости от необходимости:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2-6 «Замена (или установка) соединителя»; - 2-7 «Замена (или установка) делителя или ответвителя»; - 2-8, 2-8-2 «Прокладка кабеля». <p>Тарифы 2-6, 2-7, 2-8 рассчитаны с учетом стоимости основных и вспомогательных материалов. Тарифы 2-8-2 рассчитаны без учета стоимости кабеля.</p>
2.	Восстановление подключения Абонента к СКТ Оператора вне жилого помещения Абонента (устранение неисправности СКТ)	Восстановление физического подключения Абонентской сети вне пределов, занимаемой абонентом площади жилого помещения (или общественного здания) производится без взимания платы в соответствии с условиями Договора.
3.	Подключение Абонентов на объектах, вновь подключенных к СКТ оператора	<p>При наличии подключения Абонентской сети к СКТ Оператора жильцам предлагается заключить Договор на оказание услуг. В случае не заключения Договора производится отключение соответствующих Абонентских сетей.</p> <p>При отсутствии подключения оно осуществляется специалистами оператора по заявке жильца с заключением абонентского Договора.</p>
4.	Выполнение отдельных видов работ согласно прейскуранту	<p>При формировании стоимости Услуг применяются тарифы на услуги 2-4 «Выезд специалиста по телефикации к абоненту» или 3-11 «Выезд специалиста к абоненту Интернет и (или) следующие тарифы на услуги, в зависимости от необходимости:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2-6 «Замена (или установка) соединителя»; - 2-7 «Замена (или установка) делителя или ответвителя»; - 2-8, 2-8-2 «Прокладка кабеля»; - 2-9 «Демонтаж кабеля»; - 2-11 «Настройка телевизионного приемника на прием программ цифрового и аналогового вещания»; - 2-19, 2-19-1 «Прокладка кабеля в кабельных каналах (проложенных коробах, плинтусах с кабель-каналом)»; - 2-20 «Прокладка кабельных каналов ПВХ». - 3-12 «Замена (или установка, демонтаж) кабельного модема»; - 3-15 «Замена кабельного модема на WI-FI модем»; - 3-18 «Настройка WI-FI роутера (WI-FI репитора)». <p>Тарифы 2-6, 2-7, 2-8, 2-19, 2-20 рассчитаны с учетом стоимости основных и вспомогательных материалов.</p> <p>Тарифы 2-8-2, 2-19-1 рассчитаны без учета стоимости кабеля.</p> <p>Тарифы 3-12, 3-15 предоставляются только абонентам Docsis и рассчитаны без учета стоимости материалов.</p> <p>Тарифы 2-6, 2-7, 2-8, 2-8-2, 2-9, 2-11, 2-19, 2-19-1, 2-20, 3-12 не включают в себя выезд специалиста.</p> <p>Тарифы 2-2, 3-15, 3-18 включают в себя выезд специалиста.</p>

Приложение 2
к Правилам оказания
дополнительных платных услуг

**Пояснения к применению Прейскуранта №7-ТО тарифов (цен) на
техническое обслуживание средств электросвязи, оказываемое ОАО
«Минские телевизионные информационные сети»**

№ п/п	Вид работ	Алгоритм формирования конечной стоимости услуг
1.	Техническое обслуживание средств электросвязи	<p>Техобслуживание включает в себя комплекс работ по контролю и техническому обслуживанию оборудования (головной станции (ТК2.033), домового (ТК2.020) и (или) магистрального (ТК2.019) усилителя, обеспечению работоспособности оборудования и домовой распределительной сети, а также аварийное обслуживание.</p> <p>Количество подлежащего обслуживанию оборудования домовой распределительной сети (до 40 абонентских отводов) (ТК2.036) определяются специалистами Оператора в ходе проведения обследования домовой распределительной сети на объекте. Стоимость обследования домовой распределительной сети оплачивается заказчиком дополнительно по тарифам действующего прейскуранта однократно. Общая стоимость услуги формируется исходя из тарифов на единицу конкретного вида оборудования и домовой распределительной сети (до 40 абонентских отводов) согласно прейскуранту и количества подлежащего обслуживанию оборудования и линий домовой распределительной сети.</p> <p>Тарифы на Техобслуживание объекта включают в себя стоимость материалов и работ на техобслуживание, в также стоимость работ по аварийному обслуживанию. Стоимость израсходованных материалов и замена вышедшего из строя оборудования, при аварийных ситуациях, оплачиваются заказчиком дополнительно.</p>

Приложение 3
к Правилам оказания
дополнительных платных услуг

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ВЫЕЗДА К АБОНЕНТУ

1. Порядок оказания услуг:

1.1. Оператор обязан:

1.1.1. Согласовать с Абонентом время и место выезда специалистов. Выезд специалиста Оператора может осуществляться во время, согласованное с Абонентом, количество специалистов Оператор определяет самостоятельно.

1.1.2. Если неисправность находится в зоне ответственности Оператора, устранение неисправности производится за счет Оператора. Если неисправность находится в зоне ответственности Абонента, устранение неисправности производится за счет Абонента. Все сбои и неисправности в работе СКТ, возникшие в пределах жилой площади, занимаемой Абонентом, устраняются за счет Абонента.

1.2. Абонент обязан:

1.2.1. направлять Оператору заявки на оказание Услуг посредством телефонной связи, либо иным способом в порядке, установленном Договором;

1.2.2. предоставить Оборудование для подключения к сети в соответствии с техническими требованиями Оператора. Информация о технических требованиях Оператора к оборудованию Абонента указана в Правилах оказания услуг передачи данных.

1.2.3. в случае невозможности личного присутствия, обеспечить присутствие своего уполномоченного представителя по месту оказания Услуг, в согласованные с Оператором дату и интервал времени, а также в период, необходимый для выполнения работ.

2. Сдача-приемка Услуг и порядок расчетов:

2.1. По завершении оказания Услуг, Абонент и специалист Оператора составляют и подписывают Акт оказанных услуг, в количестве 2-х экземпляров, по одному для каждой из сторон, в который включается перечень оказанных Услуг, их трудоемкость, а также иные сведения по усмотрению сторон.

2.2. В случае отказа от приемки Услуг либо при наличии иных замечаний по оказанию Услуг Абонент обязуется отразить такие замечания в Акте оказанных услуг.

2.3. В случае немотивированного отказа Абонента от подписания Акта оказанных услуг специалист Оператора вправе зафиксировать такой отказ в присутствии одного или нескольких свидетелей, и односторонний Акт Оператора в этом случае является документом, подтверждающим оказание Услуг.

2.4. На основании Акта оказанных услуг, который подтверждает факт оказания Услуг, Оператор начисляет Абоненту плату за оказанные Услуги по установленным Тарифам в соответствии с Договором.

2.5. В случае если Абонент не предоставит условия для оказания услуг в соответствии с п. 1.2 настоящего Порядка, специалист Оператора вправе не выполнять работы. В этом случае Абонент заказывает повторный (согласно Тарифам Оператора) выезд специалиста Оператора. Повторный выезд производится в течение 10 (десяти) рабочих дней, при условии согласования нового времени оказания Услуг.