

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ**  
ОАО «Минские телевизионные информационные сети»  
(в ред. 01.01.2026г.)

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания услуг передачи данных, в том числе по доступу в сеть Интернет (далее – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Беларусь и устанавливают единый порядок и условия оказания услуг электросвязи по приему, передаче, обработке и хранению данных, а также дополнительных связанных с ними услуг, изменения и расторжения договора на оказание Услуг для физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

1.2. Оказание Услуг производится на основании специального разрешения (лицензии), выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь от 31.01.2011 г. № 02140/82.

1.3. Оператор оказывает следующие услуги доступа в сеть Интернет: по технологии Eurodocsis (далее – Услуга Eurodocsis), по технологии Metro Ethernet (далее – Услуга Metro Ethernet).

1.4. Услуга Eurodocsis оказывается при наличии технической возможности у Оператора; Услуги Eurodocsis и Metro Ethernet предоставляются при нахождении Абонента по адресу, в пределах которого существует подтвержденная Оператором возможность предоставления Услуги (техническую возможность можно проверить на сайте [www.mtis.by](http://www.mtis.by)).

1.5. Услуги не являются потенциально опасными для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды. Языками взаимоотношений оператора электросвязи с абонентами и пользователями услуг электросвязи являются белорусский и (или) русский языки.

1.6. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора на оказания Услуг, применяются в полном объеме и являются обязательными для исполнения Оператором и Абонентом.

**2. Термины и определения**

2.1 Для целей Правил применяются следующие термины и определения:

**Абонент** – физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее договор с Оператором об оказании Услуг электросвязи;

**Авторизация** – проверка Оператором соответствия введенных каким-либо лицом имени пользователя (login) и пароля (password) Идентификационным данным Абонента;

**Акция** – специальные условия, определенные Оператором;

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

**Дополнительные услуги** – услуги электросвязи, оказываемые Оператором электросвязи в дополнение к основной услуге (или услугам), согласно заявке пользователя услуг электросвязи; согласно явно выраженному запросу Абонента;

**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;

**Идентификационные данные** – сообщаемые Оператором Абоненту уникальные имя пользователя (login) и пароль (password), которые используются Абонентом для потребления Услуг, подписки на Услуги, отказа от Услуг, совершения иных действий в Личном кабинете.

Имя пользователя и пароль могут быть изменены Абонентом с согласия Оператора;

**Личный кабинет** – электронная система обслуживания Абонента, размещенная на сайте Оператора в сети Интернет. С помощью Личного кабинета Абонент может производить подписку на Услуги, отказ от Услуг, производить оплату за оказание Услуг, совершать иные действия, предусмотренные Личным кабинетом. Сведения о действиях, которые могут быть совершены Абонентом в Личном кабинете, определяются Оператором самостоятельно и указываются в Личном кабинете;

**Оборудование** - любое оборудование в комплекте, передаваемое Абоненту в пользование (кабельный модем, Wi-Fi роутер);

**Оператор** - ОАО «Минские телевизионные информационные сети»;

**Отчётный период** - период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объем Услуг. Если иное не установлено Оператором, Отчетный период равен календарному месяцу;

**Представитель Оператора** – лицо, имеющее полномочия осуществлять определенные действия (оформление договорных отношений, настройку соединения с сетью Интернет, техническую поддержку) от имени Оператора;

**Работы** - действия Оператора по монтажу и подключению Оборудования, необходимые для подключения Абонента к сети Оператора, регламентированные технологическими картами Оператора;

**Рассылка SMS-сообщений** - автоматическая передача абонентам SMS-сообщений по сети сотовой подвижной электросвязи;

**Сайт Оператора** - размещенный в сети Интернет по адресу [www.mtis.by](http://www.mtis.by) веб-сайт Оператора;

**Сеть** - глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования Сетью. В основу настоящего документа положены общепринятые правила работы в Сети (см. <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-005.html>), направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя Сети не мешала работе других пользователей;

**Спам** – массовая рассылка информации коммерческого или иного содержания лицам, не выражающим желания получать эту информацию;

**Тарифный план** - совокупность технических, стоимостных и иных условий, на которых Оператор оказывает Абоненту Услуги. Тарифные планы утверждаются и изменяются Оператором самостоятельно и являются неотъемлемой частью настоящих Правил и Договора на оказание Услуг;

**Тарифы** – установленная Оператором плата за оказание определенных Услуг. Тарифы Оператора устанавливаются в прейскуранте тарифов (цен), который утверждается и изменяется Оператором самостоятельно;

**Услуга «Статический IP-адрес»** – дополнительная услуга по предоставлению из адресного пространства сети Интернет публичного статического IP-адреса;

**Услуги** - услуги электросвязи по передаче данных, в том числе доступу в сеть Интернет, а также эксплуатации Оборудования. Описание Услуг, которые могут быть предоставлены Абоненту, и тарифы на данные Услуги могут указываться Оператором на Сайте Оператора.

**SMS-сообщение** - текстовое сообщение, состоящее из букв, и (или) символов, и (или) цифр, предназначенное для передачи по сети сотовой подвижной электросвязи.

### 3. Условия оказания Услуг

3.1. Оказание Услуг производится на основании Договора, заключенного между Оператором и Абонентом.

3.2. Договор может быть заключен следующими способами:

3.2.1. путем подписания сторонами в офисе Оператора;

3.2.2. без личного присутствия Абонента либо его представителя в офисе Оператора при условии соблюдения Оператором требований к удаленной идентификации, а также к активации услуг электросвязи, определяемых Министерством связи и информатизации по согласованию с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь;

3.2.3. иными способами, не противоречащими законодательству Республики Беларусь.

3.3. Договор заключается на неопределенный срок, если иное прямо им не предусмотрено.

3.4. После заключения Договора Оператор предоставляет Абоненту Идентификационные данные. Исходя из состава предоставляемых Абоненту Услуг, Оператор может не предоставлять Абоненту Идентификационные данные.

3.5. Идентификационные данные являются конфиденциальной информацией, не подлежащей разглашению Абонентом третьим лицам. Оператор не несет никакой ответственности за обстоятельства, при которых третьим лицам стали известны Идентификационные данные.

3.6. При внесении Оператором изменений в Договор Оператор уведомляют Абонента путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора, а также путем направления SMS-сообщения (при наличии согласия Абонента и предоставлении номера Абонента сети сотовой подвижной электросвязи), содержащего текст изменений в Договор и (или) Тарифы либо источник информации о них, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений.

3.7. По иным вопросам исполнения договора Оператор может информировать Абонентов одним или несколькими способами:

- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте Оператора;
- в личном кабинете на официальном сайте оператора электросвязи, поставщика услуг электросвязи в сети Интернет (мобильном приложении);
- сообщением посредством электронной почты;
- SMS-сообщением;
- сообщением сервиса мгновенного обмена сообщениями (мессенджера);
- через личный электронный кабинет, функционирующий на базе единого портала электронных услуг общегосударственной автоматизированной информационной системы, и (или) посредством иных межведомственных информационных систем;
- заказным письмом, в том числе посредством Национальной почтовой электронной системы.

3.8. Документы, которые Оператор утверждает в одностороннем порядке, могут изменяться Оператором в одностороннем порядке с информированием об этом Абонентов способами, указанными в п. 3.6 – 3.7 настоящих Правил. При несогласии Абонента с вносимыми изменениями, о чем может свидетельствовать письменный отказ, Абонент имеет право отказаться от Договора и расторгнуть его в одностороннем порядке.

3.9. Все принятые Оператором в одностороннем порядке изменения к действующим Правилам относятся в равной мере ко всем Абонентам и вступают в силу спустя 10 дней с момента размещения соответствующей информации на Сайте Оператора.

3.10. Отказ от Услуг может быть произведен Абонентом следующими способами:

3.10.1. путем подачи Абонентом заявления в адрес Оператора.

3.10.2. иными способами, не противоречащими законодательству Республики Беларусь.

3.11. Обязательным условием расторжения Договора, в случае если Оператор предоставлял Абоненту в пользование оборудование, является возврат данного оборудования Абонентом Оператору в комплектации, соответствующей «Акту приёма передачи оборудования» (для физических лиц) или товарной (товарно-транспортной) накладной (для юридических лиц), оформленном при заключении Договора, и в надлежащем состоянии (в том числе – в чистом виде, исправном состоянии), своими силами и за свой счет в сроки, установленные Договором.

3.12. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом условий Договора, требований настоящих Правил, актов законодательства, направив при этом Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты приостановления оказания Услуг и сроков, необходимых для устранения этого нарушения. При неоплате абонентом одной из услуг электросвязи оператор электросвязи, поставщик услуги электросвязи вправе при наличии технической возможности приостановить оказание только данной услуги, а также иных услуг, оказание которых невозможно при отсутствии доступа к услуге (или услугам) электросвязи, оказание которой приостановлено. В случае неустранения Абонентом в указанные сроки нарушения, послужившего основанием для приостановления оказания услуг электросвязи, Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив при этом Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты расторжения Договора.

3.13. При авансовой системе счетов Оператор имеет право ограничить или приостановить оказание Услуг при отсутствии на лицевом счете Абонента положительного остатка денежных средств. Возобновление оказания услуг электросвязи производится после поступления на лицевой счет Абонента очередного авансового платежа, образующего положительный остаток на лицевом счете Абонента.

3.14. При оплате Услуг в виде обещанного платежа Оператор имеет право ограничить или приостановить оказание Услуг при исчерпании Абонентом объема оказываемых Услуг. Возобновление оказания Услуг производится после поступления на лицевой счет Абонента очередного платежа, образующего положительный остаток на лицевом счете Абонента или погашающего задолженность.

3.15. Если в течение 60 календарных дней со дня приостановления оказания Услуг оплата, указанная в пункте 3.14, не поступила, оператор электросвязи имеет право прекратить оказание Услуг и расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

3.16. В случае расторжения Договора по любому основанию Абонент обязан оплатить Оператору стоимость оказанных, но не оплаченных Услуг. При наличии положительного баланса счета Абонента, Оператор осуществляет возврат средств, находящихся на счете Абонента.

3.17. Обслуживание Абонента по Тарифному плану передачи данных регламентируется Условиями выбранного Тарифного плана, если иное не установлено Оператором в рамках Акции или дополнительным соглашением, заключенным между Оператором и Абонентом.

3.18. Оказание дополнительных услуг, предусмотренных Прейскурантами Оператора, регламентируется Условиями предоставления услуг такого рода.

3.19. Услуги предоставляются при выполнении следующих условий:

3.19.1. при оказании услуг по стандарту Eurodocsis Абонент должен быть подключен на расширенный пакет телевизионных программ в кабельной сети Оператора;

3.19.2. абонент должен находиться в зоне охвата Услуг Оператора;

3.20. Фактическое выделение статических IP-адресов осуществляется в срок не более 72 часов с момента активации основной Услуги.

3.21. Оказание Оператором услуг лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю (в том числе и через «Личный кабинет»), рассматривается как оказание услуг

Абоненту. Все действия, совершенные после идентификации, считаются действиями Абонента.

3.22. В случае несоблюдения Абонентом норм пользования сетью передачи данных и доступа в сеть Интернет, указанных в настоящих Правилах, и осуществления действий, причиняющих вред другим Абонентам, (например: массовые рассылки спама, сетевые хакерские атаки), Оператор оставляет за собой право принять меры к недопущению такого рода действий вплоть до приостановления оказания Услуг.

3.23. Возврат или замена неисправного Оборудования осуществляется Абонентом в Центре продаж и работы с клиентами или при обращении по телефону (017) 388-33-33 с вызовом на адрес Абонента специалиста Оператора.

3.24. В случае повреждения оборудования не по вине Оператора или утери Абонентом оборудования, предоставленного Оператором, Абоненту выдается новое оборудование только после возмещения Абонентом стоимости оборудования с учетом рыночной стоимости и налогов.

3.25. Во избежание повреждений оборудования, предоставленного Оператором, вызванных влиянием метеорологических явлений (грозовые разряды и т.п.), Абонент должен выключать его из сети электропитания.

3.26. Абонент самостоятельно принимает решение об использовании технологии беспроводного доступа Wi-Fi для соединения нескольких устройств (например: телевизоров, ноутбуков, сетевых проигрывателей и прочее) в сеть, самостоятельно настраивает (при отказе от настройки Оборудования представителями Оператора) подобное оборудование и несёт ответственность за настройку безопасности соединения с использованием беспроводных технологий (в частности – Wi-Fi).

3.27. Скорость передачи данных в соответствии с тарифным планом обеспечивается только при использовании проводного соединения оборудования Оператора с оборудованием Абонента.

3.28. Условия полного прекращения предоставления Абоненту Услуг при предоставлении их на договорной основе определяются Договором, а также соответствующими нормативными правовыми актами.

3.29. Оператор имеет право информировать Абонента, с его согласия, о существующих и новых услугах Оператора посредством телефонной, факсимильной электросвязи, электронной почты и почтовой связи.

3.30. В дополнение к выбранному Тарифному плану Абонент может выбрать Дополнительные услуги в любом их сочетании в соответствии с действующими Тарифами.

3.31. Описание Дополнительных услуг и Тарифы на них размещены на Сайте Оператора.

3.32. При отключении основных Услуг оказание Дополнительных услуг прекращается.

#### **4. Порядок и сроки подключения Абонента к сети Оператора**

4.1. Сроки подключения Абонента и оказания Услуг согласовываются с Абонентом и представителем Оператора..

4.2. При наличии у Оператора технической возможности предоставления Услуг, представитель Оператора оформляет договорные отношения с Абонентом, выдает ему Идентификационные данные и информирует о порядке расчетов. При необходимости Оператор предоставляет Абоненту на срок действия договорных отношений Оператором оборудование, необходимое для оказания Услуг.

4.3. По заявке Абонента представитель Оператора производит в помещении Абонента (квартире/офисе) настройку соединения с сетью Интернет на оборудовании Абонента, включая настройку доступа по технологии Wi-Fi (при наличии заявки от Абонента).

4.4. Оператор производит настройку соединения на оборудовании, предоставленном для этих целей Абонентом, и демонстрирует работоспособность канала связи и возможность получения Услуги Абонентом путем подключения к сайту Оператора.. Дальнейшую настройку служб на своем персональном компьютере, локальной вычислительной сети, а также любые действия по физическому подключению своего оборудования к оборудованию Оператора Абонент производит самостоятельно.

4.5. Настройка Wi-Fi производится на одном устройстве, указанном Абонентом. При необходимости настройки Wi-Fi на нескольких модемах/устройствах, стоимость оказанной услуги увеличивается пропорционально количеству настроенных модемов/устройств. Услуга считается оказанной и оплачивается в полном размере вне зависимости от исправности ПК абонента и/или иных устройств Абонента.

4.6. Скорость доступа к внешним Интернет-ресурсам не является гарантированной и зависит от работоспособности каналов и узлов Интернет, находящихся в области ответственности других операторов электросвязи.

4.7. В дальнейшем Абонент обязан следить за состоянием настроек оборудования, периодически изменять пароль и сохранять его в тайне. Для корректного считывания информации о времени пользования Услугой рекомендуется после окончания сеанса выключать модем. Памятка по смене пароля в заводских настройках оборудования расположена на Сайте Оператора.

4.8. При желании Абонента скрыть кабель под плинтус, демонтаж (монтаж) плинтуса осуществляется Абонентом самостоятельно.

4.9. Абонент обязан присутствовать при оказании Услуги лично, либо обеспечить присутствие доверенного лица Абонента (при наличии нотариально заверенной доверенности); (для юридических лиц - предоставить уполномоченного представителя) и иметь документы, подтверждающие его личность. По окончании оказания Услуги подписывается Акт оказанных услуг и Акт (-ы) передачи Оборудования (для физических лиц) и Товарная (товарно-транспортная) накладная (для юридических лиц).

4.10. Оборудование предоставляется Абоненту на время действия Договора, либо до момента отказа Абонента от его использования (Wi-Fi роутер, кабельный модем). Абонент несет полную материальную ответственность за его сохранность, исправность, комплектность и возврат в упакованном виде Оборудования Оператору, своими силами и за свой счет.

4.11. Оператор проводит техническую, информационную и консультационную поддержку Абонента, по вопросам оказания Услуг, по телефону 388-33-33, либо электронной почте [info@mtis.by](mailto:info@mtis.by).

## **5. Стоимость Услуг и порядок оплаты**

5.1. Стоимость Услуг устанавливается в соответствии с Тарифами и Тарифными планами, специальными предложениями (Акциями), действующими у Оператора. Утвержденные Оператором Тарифные планы являются неотъемлемой частью настоящих Правил. Сведения о действующих Тарифных планах Оператора указываются на официальном Сайте Оператора, а также в Прейскуранте Услуг, утверждаемом Оператором.

5.2. Оплата Услуг производится Абонентом в соответствии с условиями выбранного Абонентом состава Услуг и Тарифного плана. Оплата производится на условиях полной предоплаты выбранной Услуги, если иное прямо не предусмотрено Прейскурантом Услуг или условиями Тарифного плана. Оплата за оказание Услуг производится Абонентом в наличной или безналичной форме, либо иными доступными Абоненту способами, указанными на Сайте Оператора. На сумму произведенной Абонентом предоплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

Абонент с согласия Оператора может выбрать другой Тарифный план из числа установленных Оператором для соответствующих категорий абонентов и региона оказания Услуг.

Смена тарифного плана Абонентом производится по заявлению, путем обращения в Центр продаж и работы с клиентами, либо посредством телефонной связи в отдел информационно сервисного обслуживания..

5.3. Учет Интернет - трафика Абонента ведется биллинговой системой Оператора.

5.4. Сведения об оплаченных Абонентом суммах, стоимости предоставленных Абоненту Услуг и сальдо этих сумм (баланс расчетного счета) учитываются Оператором на лицевом счете Абонента. Абонент обязан самостоятельно контролировать баланс лицевого счета в Личном кабинете и по мере необходимости производить дополнительную оплату, исходя из предполагаемого Абонентом объема Услуг и действующих Тарифов на Услуги, обеспечивая поддержание положительного баланса лицевого счета. Абонент соглашается и подтверждает понимание того, что необеспечение Абонентом непрерывности в оплате Услуг, с момента достижения баланса лицевого счета отрицательного уровня является нарушением.

5.5. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность и своевременность производимых им платежей.

5.6. Абонент имеет право, если иное не предусмотрено Договором, в течение календарного года приостанавливать потребление Услуг на срок, указанный в Договоре. С момента окончания указанного срока возобновляется начисление и списание платы за каждый Отчетный период действия Услуг.

5.7. При досрочном прекращении добровольной блокировки по желанию Абонента неиспользованные дни блокировки не восстанавливаются и учитываются в полном объеме.

5.8. При отрицательном балансе лицевого счета (отрицательный баланс лицевого счета возникает при превышении стоимости выбранных Абонентом или предоставленных Абоненту Услуг над суммой произведенных Абонентом платежей) или невнесении Абонентом предоплаты Оператор вправе по своему выбору либо продолжить оказание Услуг, либо приостановить оказание Услуг. Возобновление оказания Услуг в случае их приостановления производится при условии уплаты Абонентом задолженности перед Оператором и внесения предоплаты. Если возобновление оказания услуги не произошло автоматически после выполнения Абонентом финансовых обязательств перед Оператором в полном объеме, Абоненту необходимо обратиться в отдел Информационно-сервисного обслуживания Оператора.

5.9. В случае невнесения Абонентом предоплаты в течение 30 календарных дней с момента достижения баланса лицевого счета отрицательного значения или недостаточности средств для оплаты выбранной Услуги на новый Отчетный период, в том числе в случае непогашения задолженности в течение указанного срока, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора, либо расторгнуть его в одностороннем порядке. Отказом Оператора признается либо уведомление, направленное Оператором Абоненту, либо соответствующие действия Оператора, очевидно свидетельствующие об отказе от Договора.

Возобновление оказания Услуг в указанном случае производится путем заключения нового Договора при условии погашения задолженности, образовавшейся по предыдущему Договору.

Оплата, внесенная Абонентом на лицевой счет, в первую очередь направляется на погашение образовавшейся задолженности, во вторую – на оплату выбранных Услуг. Продолжительность действия внесенной оплаты стоимости Услуги включает в себя период с момента возникновения задолженности, когда Абонент должен был пополнить лицевой счет для образования уровня положительного баланса не менее стоимости заказанной Услуги.

5.10 Оператор имеет право в одностороннем порядке без согласия Абонента изменять Тарифы, вводить, изменять или прекращать действие Тарифных планов. В случае изменения Оператором Тарифов, новые Тарифы применяются в отношении услуг, потребляемых Абонентом после их утверждения Оператором. Оператор уведомляет Абонента об изменении Тарифов путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора. Уведомление об изменении Тарифов размещается на Сайте Оператора не позднее, чем за 10 дней до момента изменения Тарифов. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке

путем подачи заявления расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных услуг электросвязи и исполнения иных условий Договора.

5.11 Оператор вправе осуществлять смену Тарифного плана с предварительного согласия Абонента. Допускается осуществление смены Тарифного плана без согласия абонента в случае закрытия Тарифного плана с предварительным уведомлением Оператором Абонента и предоставлением Абоненту права самостоятельного выбора Тарифного плана, взамен закрытого способами и в порядке, указанными в Договоре, за исключением случая, когда у Абонента имеются обязательства по пользованию Тарифным планом, предусмотренные Договором. В случае отсутствия волеизъявления со стороны Абонента на самостоятельный выбор Тарифного плана взамен закрытого в течение 10 календарных дней с момента уведомления Оператор имеет право осуществить смену Тарифного плана, предусмотренного Договором, на Тарифный план, наиболее близкий по условиям к действующему.

5.12 Информация о поступивших платежах Абонента, а также о виде, объеме и стоимости оказанных Абоненту услуг учитывается на лицевом счете Абонента. Информация автоматизированной системы расчетов Оператора о потребленных Абонентом Услугах является единственным и достаточным основанием для проведения взаиморасчетов между сторонами Договора, и ее достоверность не подлежит доказыванию со стороны Оператора. Абонент вправе в любое время получать информацию о состоянии лицевого счета в офисах Оператора, при наличии документа удостоверяющего личность Абонента, либо в Личном кабинете.

5.13 Изменения стоимости Услуг при смене Тарифного плана, установке/снятии блокировки, расторжении Договора вступают в силу с момента внесения изменений в биллинговую систему Оператора.

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

### **6.1. Плановое техническое обслуживание:**

6.1.1. Возможные перерывы предоставления Услуг обусловлены необходимостью проведения на оборудовании Оператора периодических планово-профилактических работ, ремонтно-восстановительных работ, а также погодными и иными факторами, в том числе действиями третьих лиц и сторонних организаций, влияющими на распространение сигнала, распространяемого Оборудованием, установленным у Абонента.

6.1.2. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на Сайте Оператора. Информация также доступна по многоканальному телефону справочной службы 388-33-33.

6.2. Служба технической поддержки Абонентов Услуг функционирует на базе справочно - информационного центра Оператора.

6.3. Обращение к службе технической поддержки Абонентов Услуг осуществляется по телефонному номеру 388-33-33 или номеру, указанному в Договоре на Услуги.

6.4. Во время консультации во время обращения к службе технической поддержки Абоненту требуется находиться в непосредственной близости от настраиваемого Оборудования. В противном случае Оператор имеет право отказать в технической поддержке.

6.5. Оператор вправе отказать в оказании справочно-информационных услуг, обслуживании службой технической поддержки и в сервисных центрах Оператора, если Абонент или пользователь услуг электросвязи допускает употребление нецензурных либо оскорбительных выражений.

## **7. Права и обязанности Оператора и Абонента**

### **7.1. Обязанности Оператора:**

7.1.1. Предоставлять Абоненту Услуги в объеме, предусмотренном заключенным Договором, прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойного оказания Услуг.

При этом Абонент осведомлен, что в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора, выключения или аварии оборудования Оператора, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием Абонента и оборудованием Оператора, в том числе предоставленного Абоненту третьими лицами, и т.п.), качество предоставляемых Услуг может ухудшаться или Услуги не будут предоставляться до момента устранения данных обстоятельств. Абонент согласен, что в этом случае Оператор не несет ответственности за неказание или ненадлежащее оказание Услуг.

7.1.2. Осуществлять информационную и техническую поддержку Абонента по вопросам использования предоставляемых Услуг в следующих формах:

- дистанционно - по телефону или по электронной почте, без выезда к Абоненту и без взимания дополнительной платы;
- с выездом к Абоненту на основании его отдельной заявки, размещенной по телефону, и с взиманием оплаты за оказанную поддержку по Тарифам Оператора.

7.1.3. Производить учет на лицевом счете потребляемых Абонентом Услуг, иных необходимых сведений. Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора относительно факта и порядка оказания Услуг наличие соответствующих сведений в базах данных Оператора является достаточным доказательством для подтверждения факта и порядка оказания Услуг. Абонент может в любое время ознакомиться с текущим состоянием своего лицевого счета в личном кабинете или в рабочее время в офисе Оператора и при необходимости заявить обоснованные возражения, которые подлежат рассмотрению Оператором. При отсутствии обоснованных возражений в течение 1 (одного) месяца с момента оказания Услуг сведения лицевого счета на предшествующий период считаются принятыми и любые замечания относительно состояния лицевого счета Абонента признаются Сторонами недействительными и не принимаются к рассмотрению.

7.1.4. В случае выбора Абонентом Услуги, предусматривающей подключение Оператором оборудования Абонента к сети передачи данных, производить подключение оборудования Абонента в течение 15 рабочих дней с момента получения предоплаты за подключение к сети передачи данных. При этом Оператор производит необходимые подготовительные работы, включая тестирование коммуникационного соединения с оборудованием Абонента. В случае выявления Оператором несоответствий коммуникационного соединения или оборудования Абонента техническим требованиям, Оператор уведомляет об этом Абонента. Абонент обязан устранить указанные несоответствия за свой счет, а в случае их не устранения Договор считается расторгнутым, уплаченная Абонентом предоплата возвращается в течение пяти банковских дней с момента поступления соответствующего заявления от Абонента.

7.1.5. Ограничивать доступ Абонентов и к интернет-ресурсам, сетевым изданиям согласно списку ограниченного доступа идентификаторов интернет-ресурсов, доступ к которым ограничен, формирование и ведение которого осуществляется в соответствии с законодательством.

7.2. Оператор имеет право:

7.2.1. по запросу Абонента осуществлять ограничение доступа к информации, в качестве Дополнительной Услуги в соответствии со списками, самостоятельно формируемыми Абонентом. Условия оказания данных услуг указаны на Сайте Оператора;

7.2.2. осуществлять аудиозапись входящих звонков, поступающих в справочно-информационную службу Оператора, а также ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента к справочно-информационной службе в случаях неоднократного обращения с его абонентского номера к специалистам службы по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора и/или при нарушении Абонентом этических норм и правил общения;

7.2.3. отключать Абонента от сети связи Оператора помимо прочего в следующих случаях:

- при технических повреждениях Оборудования Оператора;
- при проводимых Оператором профилактических работах;
- в случае возникновения у Оператора оснований полагать, что Абонентом (или иными лицами с его оборудования) совершается правонарушение, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования Оператора.

7.2.4. В целях защиты оборудования Абонента и подключенных к сети Интернет лиц от несанкционированных действий третьих лиц вводить фильтрацию входящего и исходящего трафика по определенным портам сетевых протоколов.

### 7.3 Обязанности Абонента:

7.3.1. при заключении Договора клиент обязан уведомить Абонента обо всех имеющихся у него интернет-ресурсах в письменной форме для возможности их государственной регистрации в соответствии с действующим законодательством. В последующем, в течение всего срока действия договорных отношений, клиент обязан незамедлительно уведомлять оператора об изменении регистрационной информации уже существующих интернет-ресурсов, а также своевременно сообщать о каждом случае возникновения у клиента новых прав на интернет-ресурсы, которые приобретены им самостоятельно или предоставлены ему иными поставщиками интернет-услуг, их изменении и прекращении использования.

Абонент предоставляет Оператору указанную регистрационную информацию в порядке, предусмотренном Положением о порядке государственной регистрации информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29.04.2010г. № 644);

7.3.2. при пользовании Услугами не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки Оператору или иным лицам, подключенным к сети Интернет.

При обнаружении нарушений Оператор вправе в порядке, предусмотренном п. 3.12. настоящих Правил, приостановить оказание Услуг до момента прекращения указанных действий Абонентом (оборудованием Абонента) и (или) установить срок для устранения указанных обстоятельств. За время приостановления Оператором оказания Услуг по указанным в настоящем пункте основаниям, Абонент уплачивает Оператору плату за оказание Услуг, как если бы такого приостановления не было;

7.3.3. своевременно и в полном объеме производить оплату за Услуги;

7.3.4. не оказывать Услуги третьим лицам, без письменного согласия Оператора не предоставлять каким-либо образом права пользования Услугами третьим лицам, а также не передавать свои права по Договору на оказание Услуг третьим лицам;

7.3.5. содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента;

7.3.6. добросовестно выполнять свои обязательства, не нарушать своими действиями/бездействием положения настоящих Правил и законодательства Республики Беларусь, а также, действуя в рамках законодательства, не осуществлять действий/бездействия с намерением причинить вред другому лицу, не допускать злоупотребления правом в иных формах. В этом случае участие Оператора в разрешении вопросов, связанных с качеством связи, возникшими за пределами зоны ответственности Оператора, ограничивается оказанием Оператором консультационной поддержки Абоненту. При этом Абонент соглашается, что по причине технических особенностей линий связи (длина, старость, специфика использования линии третьими лицами и других обстоятельств, не зависящих от воли Оператора), связь может отсутствовать или качество Услуг может существенно ухудшиться вплоть до их отсутствия. В этом случае Оператор не несет ответственности за возникающие, в связи с этим последствия, а Абонент не вправе предъявлять требования к Оператору относительно качества оказания Услуг, зависящих от данных параметров, и обязуется самостоятельно урегулировать

вопросы с восстановлением линии связи с третьими лицами, в чьей зоне ответственности эти линии находятся.

7.4. Абонент осведомлен и согласен, что Оператор предоставляет Абоненту исключительно техническую возможность доступа в сеть Интернет и не несет ответственности за ущерб или убытки любого рода, понесенные Абонентом в связи с подключением его оборудования к сети Интернет и использованием данной сети, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение третьими лицами своих обязательств перед Абонентом. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет и не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

## **8. Риски, связанные с выходом в сеть Интернет**

8.1. Оператор не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием сети Интернет, в случаях, перечисляемых настоящим разделом и не зависящих от Оператора.

8.2. Оператор не несет ответственности за любые расходы Абонента, являющиеся прямым или косвенным результатом сделок через Интернет, или ущерб, нанесенный Абоненту в результате таких сделок.

8.3. Поскольку Интернет является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

8.4. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена для Абонента с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

8.5. Оператор не несет никакой ответственности и не контролирует доступный через сеть Интернет информационный поток, который может включать нежелательные для Абонента материалы, в частности, идеологически и политически неприемлемые, нарушающие общепринятые нормы морали или содержащие оскорбительные лично для Абонента тексты.

8.6. Оператор не гарантирует, что информационные ресурсы Абонента не будут являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц, и не несет ответственность за последствия такого несанкционированного доступа (в том числе при использовании беспроводной передачи данных).

8.7. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом или иным лицом под сетевыми реквизитами Абонента по сети Интернет: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.

8.8. Абонент обязуется использовать Услуги Оператора только легальным образом и не требовать от Оператора возмещения ущерба любого рода, понесенного Абонентом или третьей стороной в ходе использования Услуг Оператора.