

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**(комплексный тарифный план)**  
**(в редакции от 01.01.2026)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила оказания услуг электросвязи Оператора (далее – Правила), разработаны в соответствии с законодательством Республики Беларусь и устанавливают единый порядок и условия оказания услуг электросвязи для физических, юридических лиц или 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 электросвязи:

1.3.1. услуги по трансляции телевизионных программ в сети кабельного телевидения;

1.3.2. услуги доступа в сеть Интернет по технологии Metro Ethernet (далее – Услуга Metro Ethernet).

1.4. Услуга Metro Ethernet предоставляется 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. Услуга по трансляции максимально возможного количества телепрограмм оказывается согласно техническим возможностям СКТ Оператора по адресу оказания Услуги Абоненту.

1.6. 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.

1.7. 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.

**Абонентская плата** – ежемесячный платеж абонента, размер которого за определенный расчетный период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг электросвязи.

**Абонентская сеть** - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, обслуживающая одного Абонента в пределах занимаемой им площади жилого или общественного здания;

**Абонентский отвод** - отвод элемента абонентского ответвителя СКТ Оператора (абонентского ответвителя, расположенного вне жилых помещений) для обеспечения трансляции телевизионных программ с требуемыми ТНПА параметрами.

**Авторизация** – проверка Оператором соответствия введенных имени пользователя (login) и пароля (password) Идентификационным данным Абонента.

**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 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.

**Заявление** – письменное заявление, оформленное абонентом либо его доверенным лицом (при наличии нотариально заверенной доверенности) в центр обслуживания клиентов оператора при предъявлении документа, удостоверяющего личность, если иное не предусмотрено договором и (или) правилами.

**Оператор** – ОАО «Минские телевизионные информационные сети».

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

**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

**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).

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

**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.

**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** – услуга электросвязи по трансляции телевизионных программ, объединенных в пакеты и транслируемых в СКТ Оператора и услуги электросвязи по передаче данных, в том числе доступу в сеть Интернет, а также эксплуатации Оборудования.

### **3. Порядок и 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 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;
- 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 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 абонент должен находиться в зоне охвата Услуг Оператора;

3.19.2 телевизионный приемник Абонента должен иметь следующие технические характеристики:

- селектор каналов с непрерывным диапазоном с 1 по 69 ТВ-канал

- поддержка телевизионных стандартов PAL, SECAM

- поддержка звукового формата D/K (6,5 МГц)

- иное оборудование, необходимое для приема телевизионного сигнала.

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 осуществления Абонентом 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 уплаты компенсации, взимаемой с Абонента.

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 (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.

3.33. Адаптацию телевизионного приемника Абонента в соответствии с требованиями, перечисленными в п. 3.19., Оператор не производит.

3.34. Настройку телевизионных программ, транслируемых в СКТ Оператора, в соответствии с радиочастотным планом производится самостоятельно либо при помощи специалистов Оператора. Оплата услуги по настройке телевизионных программ с привлечением специалистов Оператора производится в соответствии с действующим прейскурантом Оператора.

3.35. Сроки оказания Услуги согласовываются с Абонентом и представителем Оператора.

3.36. Все сбои и неисправности в работе абонентской сети устраняются за счет Абонента.

3.37. Оператор не несет ответственности за качество Услуги в случае, если монтаж Абонентской сети не производился Оператором или Абонентом произведены действия по изменению конфигурации разводки, а также в случае неисправности телевизионного приемника Абонента.

3.38. Скорость передачи данных в соответствии с тарифным планом обеспечивается только для случаев оказания услуги с применением проводных технологий (Metro Ethernet). При использовании Абонентом технологии беспроводного

доступа Wi-Fi для подключения к абонентскому устройству (компьютер, смартфон и т.п.) скорость передачи данных будет ограничена факторами, влияющими на распространение радиосигнала: удалённости от точки доступа, наличия помех и препятствий, технических характеристик подключаемого абонентского устройства (ПК, ноутбук, планшет и др.), зашумленности радиоэфира, и не может превышать технически обоснованного предела скорости стандарта IEEE 802.11b/g/n/ac (54 Мбит/с для версий b/g и 100 Мбит/с для версии n, 867Мбит/с для версии ac).

#### **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. Подключение первого устройства и настройка телевизионных программ, транслируемых Оператором, в соответствии с радиочастотным планом производится специалистами Оператора. При этом выезд технического персонала, подключение, настройка (телевизионных программ, Интернет) Услуги по прокладке кабеля, пробивке сквозных отверстий при прокладке кабеля до первого устройства осуществляется без взимания платы. Подключение второго и последующих устройств производится по тарифам в соответствии с действующим Прейскурантом. После подключения и настройки оборудования технический специалист Оператора в присутствии Абонента проводит демонстрацию Услуги ТВ и Интернет.

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

4.6. 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.

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

4.8. 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 Wi-Fi роутер. Памятка по смене пароля в заводских настройках оборудования расположена на Сайте Оператора.

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

4.10. Абонент обязан присутствовать при выполнении 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 Услуги подписывается Акт выполненных услуг и Акт (-ы) передачи Оборудования (для физических лиц) и Товарная (товарно-транспортная) накладная (для юридических лиц).

4.11. 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.

4.12. Оператор проводит техническую, информационную и консультационную поддержку Абонента, по вопросам оказания Услуг, по телефону (017) 388-33-33.

## **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. 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.

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 в порядке и на условиях, предусмотренных правилами оказания сервиса «Смена тарифного плана доступа в Интернет».

5.7. 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.

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

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. 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.

5.12. 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 в соответствии с п. 8.1.3. при условии оплаты оказанных услуг электросвязи и исполнения иных условий Договора."

5.13. 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 по истечении 10 календарных дней с момента уведомления Оператор имеет право осуществить смену Тарифного плана, предусмотренного Договором, на Тарифный план, наиболее близкий по условиям к действующему.

5.14. 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 (017) 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 (017) 388-33-33 или номеру, указанному в Договоре на Услуги.

6.4. Во время консультации при обращении 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.**

7.1. Руководствуясь технической целесообразностью и условиями лицензии, Оператор имеет право без уведомления Абонента изменять радиочастотный план транслируемых телевизионных программ.

7.2. Оператор имеет право определять перечень транслируемых телевизионных программ помимо обязательного общедоступного пакета телепрограмм.

7.3. Оператор имеет право изменять перечень и количество телевизионных программ в пакете, с соответствующим изменением стоимости пакета, предварительно уведомив Абонентов в сроки и способами, установленными Договором.

7.4. Оператор имеет право приостанавливать оказание услуг, отключив Абонента предварительно направив Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты приостановления оказания услуг и сроков, необходимых для устранения нарушений в случае нарушения Абонентом условий Договора, настоящих Правил, актов законодательства, неоплаты Услуги в течение 30 календарных дней, повторного обнаружения совершения действий, наносящих ущерб Оператору или другим Абонентам до устранения соответствующих нарушений или после полного погашения задолженности, возникшей перед Оператором. Стоимость восстановления подключения соответствует действующему на момент подключения Прейскуранту. 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7 Отключать Абонента от сети связи Оператора помимо прочего в следующих случаях:

- при технических повреждениях Оборудования Оператора;
- при проводимых Оператором профилактических работ;
- 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.

7.8. 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.

7.9. Оператор имеет право отказать в оказании справочно-информационных услуг, обслуживании службой технической поддержки и в Центре продаж и работы с клиентами, если Абонент или пользователь Услуг допускает употребление нецензурных либо оскорбительных выражений.

7.10. Оператор с согласия Абонента имеет право на рассылку сообщений с информацией, сопутствующей обслуживанию Абонента, а также информации рекламного характера, содержащей, в том числе, уведомления Абонентов об изменениях в услугах, вводе дополнительных услуг, сведения о проведении акций, розыгрышей и прочих событиях, связанных с оказанием услуг.

При осуществлении SMS-рассылки Оператор обязан:

осуществлять рассылку SMS-сообщений в сети других операторов электросвязи на основании заключенных с такими операторами договоров на прием и доставку рассылки SMS-сообщений;

осуществлять рассылку SMS-сообщений только с указанием абонентского номера или уникального кода идентификации, позволяющего определить отправителя этих сообщений и при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки;

по заявлению абонента без взимания платы с абонента прекратить рассылку SMS-сообщений с указанного абонентом абонентского номера или уникального кода идентификации, за исключением сообщений оператора об услугах электросвязи и сообщений, передача которых осуществляется оператором сотовой подвижной электросвязи в соответствии с законодательством.

7.11. Оператор обязан обеспечивать Абонентам качество оказываемых услуг электросвязи в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, параметрами качества оказываемых услуг не ниже значений, указанных в Договоре, обеспечивать бесперебойное оказание услуг.

Для достижения указанной цели Оператор вправе проводить профилактические или ремонтные работы с временным приостановлением оказания услуг электросвязи.

7.12. Оператор обязан своевременно информировать Абонентов о крупных авариях, их причинах и предполагаемых сроках устранения, а также о проведении плановых ремонтных работ на эксплуатируемых ими сетях электросвязи не позднее чем за сутки до их проведения и сроках их окончания, предстоящих отключениях эксплуатируемой ими сети электросвязи либо ее элементов, влекущих прекращение (приостановление) оказания Услуг Абонентам находящимся в зоне ее обслуживания. Информирование Абонентов осуществляется одним из следующих способов: путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Оператора, путем направления SMS-сообщения (при наличии согласия Абонента и предоставлении номера абонента сети сотовой подвижной электросвязи).

7.13. Оператор обязан:

7.14. информировать Абонентов об изменении тарифов на Услуги в срок не позднее чем за 10 дней до внесения изменений на сайте [www.mtis.by](http://www.mtis.by);

7.15. осуществлять информационную и техническую поддержку Абонента по вопросам использования предоставляемых Услуг в следующих формах:

- дистанционно - по телефону 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.

7.14. 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.

## **8. Права и обязанности Абонента**

8.1. Абонент имеет право:

8.1.1. Воспользоваться Услугой Оператора, если Абонент находится в зоне охвата Услугой Оператора с заключением Договора.

8.1.2. Пользоваться дополнительными услугами, предоставляемыми Оператором в соответствии с Порядком оказания платных услуг Оператора.

8.1.3. В любое время в одностороннем порядке путем подачи заявления в адрес Оператора, в срок не менее чем за 10 календарных дней до даты расторжения, Договора, расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных Услуг и исполнения иных условий Договора. Фактическое отключение от СКТ Оператора производится в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления.

8.2. Абонент обязан:

8.2.1. Своевременно обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала Оператора на территорию (в помещение) для проведения Услуг.

8.2.2. Не использовать СКТ Оператора с целью получения дохода, не тиражировать и не ретранслировать в каких-либо формах программы, передаваемые через СКТ Оператора.

8.2.3. Не объединять Абонентскую сеть кабельными сетями иных операторов.

8.2.4. 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).

8.2.5. 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.

8.2.6. Своевременно и в полном объеме производить оплату за Услуги.

8.2.7. 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.

8.2.8. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента.

8.2.9. 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.

8.2.10. Обеспечить условия, необходимые для надлежащего исполнения Оператором обязанностей, предусмотренных Договором, в том числе не производить несанкционированные подключения к СКТ, самовольный демонтаж оборудования Оператора, в том числе при помощи третьих лиц, а также не совершать самостоятельно либо при помощи третьих лиц действий, влекущих повреждение оборудования Оператора.

8.2.11. При вызове специалистов Оператора ожидать их прибытия в назначенное время. В противном случае, Абонент возмещает убытки, понесенные Оператором, за выезд специалистов, в соответствии с тарифами Оператора.

8.3. При расторжении Договора Абонент обязан предоставить беспрепятственный доступ Оператору возможность отключения Абонентской сети от СКТ Оператора (выполненных услуг).

8.4. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять размер и порядок оплаты за Услуги в случае изменения экономической ситуации или порядка налогообложения, а также в связи с иными непредвиденными обстоятельствами (повышение стоимости расходных материалов и комплектующих частей, увеличение выплат правообладателям и т.п.). Информация об изменениях размещается на сайте [www.mtis.by](http://www.mtis.by) Оператора.

8.5. 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.

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

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

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

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

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

9.5. 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.

9.6. 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).

9.7. 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.

9.8. 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.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Правила действуют с момента утверждения до их отмены в установленном порядке.

10.2. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Правила, актуальная версия документа размещается на официальном сайте Оператора.

Подписание Договора Абонентом подтверждает факт ознакомления и согласия последнего с настоящими Правилами.