

# ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

11.03.2011

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий договор об оказании услуг электросвязи регулирует отношения между клиентом и компанией по оказанию услуг связи в сети связи компании.

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

**Компания** – иностранное частное унитарное предприятие по оказанию услуг «Велком», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

**Клиент** – физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым заключен договор.

**Договор об оказании услуг электросвязи (далее – договор)** – публичный договор, который состоит из настоящего договора и регистрационной формы и должен быть принят клиентом путем присоединения к нему в целом.

**Регистрационная форма** – установленная компанией форма, содержащая сведения о клиенте и информацию о назначенных услугах связи на момент заключения договора. Подписание клиентом регистрационной формы выражает безусловное согласие клиента с условиями договора и присоединение к нему в целом.

**Услуги связи** – услуги сотовой подвижной электросвязи, а также сопутствующие им дополнительные услуги.

**Абонент** – пользователь услуг связи на условиях договора, заключенного между клиентом и компанией, которому выделен абонентский номер.

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

**Заявление** – заявка на изменение набора услуг, зафиксированная абонентом самостоятельно при помощи служб сервиса компании (ACCA, ICCA, USSD и других систем самообслуживания компании), при использовании кода доступа в соответствии с Порядком использования кода доступа для клиентов ИП «Велком», либо письменное заявление установленного компанией образца, оформленное клиентом в центрах продаж и обслуживания (далее – ЦПиО) либо в пунктах продаж и обслуживания (далее – ППО) поверенных компании, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (для представителей юридических лиц – при предъявлении документов, подтверждающих полномочия и личность обратившегося).

1.3. Договор заключается путем подписания клиентом регистрационной формы, которая является неотъемлемой частью договора. Договор вступает в силу с момента подписания регистрационной формы.

1.4. Услуги предоставляются клиенту при наличии в его собственности, владении либо пользовании терминала (мобильного телефонного аппарата, модема и т.п.), сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

1.5. Действующий тарифный план компании на момент оказания услуг связи является неотъемлемой частью договора.

## 2. Права и обязанности сторон

### 2.1. Компания обязуется:

2.1.1. после подписания регистрационной формы и оплаты выставленного счета (в случае оплаты клиентом услуг связи на основе предоплаты) в течение 24-х часов подключить клиента к сети связи компании, предоставив абонентский номер и при необходимости SIM-карту/R-UIM-карту;

2.1.2. консультировать клиента по его просьбе о порядке оказания услуг связи компании;

2.1.3. отключить клиента от сети связи компании при поступлении заявления об этом от клиента;

2.1.4. информировать клиента через официальный сайт компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) и/или СМИ об увеличении стоимости услуг связи за 15 дней до вступления изменений в силу;

2.1.5. информировать клиента через официальный сайт компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) об изменениях договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании;

2.1.6. предоставлять услуги связи на условиях, предусмотренных договором, порядком оказания услуг, тарифными планами компании.

### 2.2. Компания имеет право:

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

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

2.2.3. заменить абонентский номер и/или SIM-карту/R-UIM-карту клиента, в том числе, если это продиктовано техническими требованиями. О предстоящей замене клиент уведомляется предварительно;

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

2.2.5. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию клиента в компании, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих компании;

2.2.6. автоматически открывать доступ к услугам связи, не включенным в действующий набор услуг абонента, предварительно разместив об этом уведомление на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by);

2.2.7. осуществлять аудиозапись соединений абонента со справочно-информационной службой компании, ограничивать 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 компании и/или при нарушении абонентом этических норм и правил общения;

2.2.8. приостановить частично или в полном объеме оказание услуг связи клиенту в следующих случаях:

- при технических повреждениях оборудования компании;
- при проводимых компанией профилактических работах;
- в случае возникновения у компании оснований полагать, что клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании. Решение о приостановлении услуг связи в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей в компании;
- при использовании клиентом мобильного телефонного аппарата с незаконно измененным идентификационным номером (IMEI);
- при использовании клиентом SIM-карты/R-UIM-карты с измененным программным обеспечением.

### **2.3. Клиент обязан:**

2.3.1. своевременно при обращении в ЦПиО или ППО письменно информировать компанию об изменениях фамилии, имени, отчества/наименования организации, юридического адреса, банковских реквизитов, адреса регистрации и/или доставки счетов, паспортных данных, контактных телефонов и других, необходимых для исполнения договора данных;

2.3.2. оперативно по телефону справочно-информационной службы сообщать об утере или хищении SIM-карты/R-UIM-карты и в течение 24-х часов подтверждать это письменным заявлением, обратившись в ЦПиО либо в ППО с документом, удостоверяющим личность (для представителей юридических лиц – с документами, подтверждающими полномочия и личность обратившегося). При этом клиент несет все возможные расходы за услуги связи до фактического приостановления компанией оказания услуг связи по такому заявлению;

2.3.3. самостоятельно отслеживать состояние своего баланса и своевременно оплачивать услуги связи компании в соответствии с действующими договором, тарифами и способом оплаты;

2.3.4. обращаться в компанию для восстановления обслуживания по истечении 75 дней со дня отключения от сети связи компании за неуплату;

2.3.5. не передавать SIM-карту/R-UIM-карту третьим лицам, а также не изменять, не копировать или не заменять программное обеспечение SIM-карты/R-UIM-карты.

### **2.4. Клиент имеет право:**

2.4.1. менять по своему усмотрению набор услуг связи, оказываемых компанией, согласно тарифам, утвержденным компанией, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания услуг/правилами рекламных акций. Изменения в перечне выбранных услуг связи вступают в силу с момента их регистрации компанией в биллинговой системе, но не позднее 24-х часов с момента получения заявления от клиента, если иное не оговорено действующим тарифным планом абонента и порядком оказания услуги, которую клиент подключает/изменяет/отключает, а также правилами рекламных акций;

2.4.2. пользоваться всеми услугами связи в соответствии с зоной покрытия и техническими возможностями компании;

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

2.4.4. обращаться в компанию для получения информации, касающейся исполнения договора.

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

3.1. Услуги связи предоставляются клиенту на основе предоплаты или с возможностью оплаты по факту оказания услуг. Порядок расчетов за услуги связи указывается в регистрационной форме при заключении договора и может быть изменен в процессе исполнения договора на основании заявления клиента.

3.2. При обслуживании клиента в компании на основе предоплаты за первые три месяца оказания услуг связи предоплата рассчитывается в соответствии с установленным тарифным планом компании. По истечении трёх месяцев размер предоплаты изменяется и рассчитывается как средняя сумма начислений за услуги связи в течение последних трех месяцев пользования услугами связи плюс 50% этой суммы с учетом абонентской платы согласно тарифному плану.

3.3. Информация о состоянии баланса клиента-физического лица (рассчитанного с учетом начислений и платежей, поступивших в систему расчетов на момент запроса) может быть получена им со своего мобильного телефонного аппарата при помощи USSD-запроса \*100# и клавиша вызова (без взимания оплаты, в т.ч. и в роуминге), при помощи АССА по номерам 411, 412 (без взимания оплаты в сети связи компании), при помощи ИССА и иными способами, предусмотренными компанией.

3.4. Информация о сумме начислений за услуги связи за текущий месяц абонента-юридического лица, поступивших в систему расчетов на момент запроса, может быть получена абонентом со своего мобильного телефонного аппарата при помощи USSD-запроса \*100\*19# и клавиша вызова (без взимания оплаты, в т.ч. и в роуминге), при помощи ИССА и иными способами, предусмотренными компанией. С особенностями предоставления данной информации можно ознакомиться на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

3.5. Информация о сумме счета за услуги связи подлежащего оплате в текущем календарном месяце клиента-физического лица, оплачивающего услуги связи по факту их оказания, может быть получена им со своего мобильного телефонного аппарата посредством USSD-запроса \*100\*5# и клавиша вызова (без взимания оплаты в т.ч. в роуминге) и/или иными способами, предусмотренными компанией. Особенности предоставления услуг связи с возможностью оплаты по факту их оказания для физических лиц изложены в «Порядке предоставления услуг электросвязи клиентам – физическим лицам с возможностью оплаты по факту их оказания».

3.6. В случае если средства на балансе клиента (предоплата) использованы полностью и/или не оплачен своевременно и полностью счет, компания через службу SMS либо иными способами, предусмотренными компанией, имеет право уведомить клиента о необходимости внести авансовый платеж/оплатить счет.

3.7. В случае невнесения клиентом авансового платежа и/или при неоплате счета компания оставляет за собой право приостановить в одностороннем порядке оказание услуг связи клиенту путем его отключения от сети связи компании (исходящая и входящая связь) независимо от факта получения уведомления. В период после отключения исходящей связи до отключения входящей связи (блокировки), который составляет до 30 дней, абонентская плата списывается с баланса клиента.

3.8. Повторное подключение клиента к сети связи компании происходит после поступления денежных средств на баланс клиента. В случае уплаты клиентом необходимой суммы в срок, превышающий 30 дней со дня отключения клиента от сети связи компании за неуплату (блокировки), взимается плата за повторное подключение после отключения за неуплату согласно тарифному плану.

3.9. Если в течение 3 месяцев со дня отключения входящей связи клиент не пополнит свой баланс/не оплатит счет (в соответствии с п. 3.7), компания вправе в одностороннем порядке:

- изъять абонентский номер;

- расторгнуть договор с клиентом. При этом клиент обязан уплатить задолженность по расторгнутому договору с учетом штрафных санкций, предусмотренных настоящим договором и законодательством Республики Беларусь. Последующее подключение клиента к сети связи компании происходит на общих основаниях с заключением нового договора.

3.10. При международном роуминге оплате подлежит как исходящая, так и входящая связь, в т.ч. и в случае переадресации, о чем указывается в тарифах компании. При этом расчет стоимости оказанных услуг связи в международном роуминге осуществляется по мере поступления информации от роуминговых партнеров.

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

4.1. Стоимость оказываемых услуг связи определяется согласно тарифам компании, действующим на день предоставления услуг.

4.2. Клиент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребленные услуги связи, а также иных списаний, связанных с обслуживанием клиента в компании. Проценты на произведенные платежи не начисляются.

4.3. Ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, компания формирует счета, содержащие все виды начислений за предоставленные в отчетном месяце услуги связи, которые заверяются факсимильными печатью компании и подписью уполномоченного лица.

4.4. Клиент может заказать доставку счетов одним из предложенных компанией способов с учетом ограничений, установленных порядком оказания услуг по тарифному плану абонента, действующему на дату формирования счета: на адрес электронной почты, на почтовый адрес или обратиться в компанию за счетом с документом, удостоверяющим личность (для представителей юридических лиц – с документами, подтверждающими полномочия и личность обратившегося).

4.5. Компания вправе приостановить отправку счетов клиенту в случаях:

4.5.1. возврата в адрес компании выставляемых клиенту счетов;

4.5.2. если клиент не восстановит обслуживание абонентского номера по истечении 90 дней со дня отключения от сети связи компании за неуплату;

4.5.3. неподтверждение клиентом адресных данных для получения счетов в ответ на письменный запрос компании.

В случае приостановления компанией отправки счетов клиенту, клиент несет полную ответственность за оплату оказываемых ему услуг связи.

4.6. Клиент-физическое лицо, оплачивающий услуги связи компании на основе предоплаты, обязан самостоятельно отслеживать изменение баланса и без получения счета вносить платежи, достаточные для списания денежных средств за потребленные услуги связи, а также для иных списаний, связанных с обслуживанием клиента в компании, во избежание полного израсходования предоплаты на балансе и отключения от сети связи компании.

4.7. Клиент-физическое лицо, оплачивающий услуги связи компании по факту их оказания, обязан оплатить счет до 15 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг связи, во избежание отключения от сети связи компании, если иное не предусмотрено «Порядком предоставления услуг электросвязи клиентам – физическим лицам с возможностью оплаты по факту их оказания». Клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую к оплате, при помощи USSD-запроса \*100\*5# и клавиша вызова и/или иными способами, предусмотренными компанией, и произвести платеж.

4.8. Клиент-юридическое лицо обязуется оплатить счет до 25 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг связи, во избежание отключения от сети связи компании. При неполучении счета клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате, в справочно-информационной службе компании, ИССА или ЦПиО и произвести

платеж. Счет действителен в течение месяца со дня его выставления. После истечения этого срока клиент-юридическое лицо должен обратиться в компанию за выставлением нового счета.

4.8.1. При оплате счетов по ПТПА ( платежному требованию с предварительным акцептом), клиент-юридическое лицо самостоятельно отслеживает остаток денежных средств на своем счете для списания по выставленному платежному требованию. В случае отказа или недостаточности средств, клиент самостоятельно производит оплату.

4.9. Клиент-физическое лицо может оплатить услуги связи: в кассах банков, отделениях связи, переговорных пунктах РУП "Белтелеком", через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания, при помощи автоматической оплаты, карты экспресс-оплаты, а также иными способами, предусмотренными компанией. Клиент-юридическое лицо оплачивает услуги связи безналичным расчетом путем перечисления денежных средств банковским переводом с расчетных счетов организации на расчетный счет компании согласно выставленному компанией счету.

4.10. Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на баланс клиента/расчетный счет компании. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием платежей.

4.11. Клиент-физическое лицо производит оплату за услуги связи с указанием абонентского номера и, в случае необходимости, своих фамилии, имени, отчества и несет ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Плательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на баланс. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации, компания не несет ответственность за несоответствующее и/или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг связи.

4.11.1 Клиент не вправе расходовать денежные средства, поступившие на его баланс ошибочно.

## **5. Ответственность сторон**

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

5.2. За просрочку оплаты услуг связи, в результате чего у клиента возникает задолженность перед компанией, клиент оплачивает компании пеню в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

5.3. В случае возникновения задолженности у клиента-юридического лица или индивидуального предпринимателя компания вправе выставить платежное требование или претензию на сумму задолженности с учетом штрафных санкций. Если данное платежное требование/претензия не будет акцептовано/оплачено в течение двадцати дней со дня получения клиентом, на клиента налагается штраф в размере 5 базовых величин.

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

5.5. Компания не несет ответственность за любые последствия пользования сетью связи компании.

5.6. Клиент несет полную ответственность в случае использования SIM-карты/R-UIM-карты и услуг связи по договору третьими лицами, в том числе в случае утери или кражи SIM-карты/R-UIM-карты и несвоевременного обращения клиента в компанию с просьбой приостановления оказания услуг связи.

5.7. Клиент несет ответственность за сохранность кода доступа и иных персональных паролей, а в случае разглашения данной информации, обязан сообщить об этом компании, обратившись в компанию с документом, удостоверяющим личность (для представителей юридических лиц – с документами, подтверждающими полномочия и личность обратившегося).

## **6. Дополнительные условия**

6.1. Клиент не вправе передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без письменного согласия компании. В том числе это означает, что оплата счетов клиента третьим лицом может быть произведена только после заключения трехстороннего договора перевода долга в установленном законодательством Республики Беларусь порядке.

6.2. Клиент уведомлен о зоне действия услуг связи компании. Качество предоставляемой связи, в том числе скорость приема/передачи пакетных данных может изменяться в зависимости от технических характеристик терминала, рельефа местности, погодных условий, загруженности сети и загрузки соты, в которой зарегистрирован абонент, в тоннелях, подвалах, под влиянием высотной интерференции и т.п.

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

6.4. Споры по договору разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в судах Республики Беларусь по месту нахождения ответчика – физического лица. Споры с юридическими лицами рассматриваются Хозяйственным судом г. Минска.

6.5. При расторжении договора все одноразовые взносы за услуги связи: подключение, выбор номера, смена тарифного плана и т.д., не возвращаются. Бонусы и скидки, предлагаемые компанией клиенту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

6.6. Компания не несет ответственность за временные сбои в работе сети связи (до 48 часов), возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования.

6.7. Действия клиента, совершенные с использованием кода доступа и иных персональных паролей для подключения/отключения услуг связи при помощи USSD, ACCA, ICCA, приравниваются к действиям, совершенным клиентом лично.

6.8. Условия предоставления услуг связи изложены в справочно-информационных материалах/порядках оказания услуг/правилах рекламных акций издаваемых компанией. Справочно-информационные материалы/порядки оказания услуг/правила рекламных акций доступны для ознакомления на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by), а также в пунктах заключения договора.

6.9. Компания вправе изменить в одностороннем порядке условия договора, опубликовав изменения на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

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

7.1. Договор вступает в силу со дня его подписания сторонами и заключен на один год. Если ни одна из сторон не позднее, чем за 30 дней до истечения срока действия договора, письменно не заявит о его расторжении, он считается пролонгированным на каждый последующий календарный год до истечения срока действия лицензии компании за исключением случаев, указанных в п.7.2. настоящего договора.

7.2. Если клиентом по договору является иностранный гражданин, договор вступает в силу со дня его подписания сторонами и считается заключенным на срок законного пребывания клиента (иностранного гражданина) на территории Республики Беларусь. В случае продления срока законного пребывания клиента на территории Республики Беларусь договор может быть продлен по соглашению сторон.

7.3. Клиент вправе в любое время отказаться от услуг связи и расторгнуть договор в одностороннем порядке, оформив соответствующее заявление, при условии отсутствия/погашения задолженности перед компанией с учетом штрафных санкций, если они предусмотрены договором. Счет с информацией о состоянии баланса/начислениях выставляется компанией в течение 7 банковских дней (в случае пользования услугой «Международный роуминг» – после поступления информации об оказанных услугах связи от роуминговых партнеров, но не позднее 30 дней со дня оформления заявления о расторжении договора). Возврат остатка денежных средств производится компанией в течение 30 банковских дней со дня регистрации заявления в биллинговой системе компании.

7.4. В случае отказа клиента от обслуживания абонентского номера в течение 90 дней с момента его подключения клиент уплачивает компании плату за терминацию такого абонентского номера согласно тарифному плану, действующему на момент заявления клиента о прекращении обслуживания абонентского номера.

7.5. Компания вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях:

- если клиент систематически (два и более раза) нарушает условия оплаты услуг связи;
- если клиент не оплатил услуги связи в течение 3 месяцев со дня его отключения от сети связи компании (блокировки);
- при использовании клиентом SIM-карты/R-UIM-карты с измененным программным обеспечением.