

## Договор об оказании услуг по сети фиксированной связи

22.09.2016

### Общие положения

1.1. Настоящий договор регулирует отношения между Унитарным предприятием по оказанию услуг «Велком» (далее – компания) и клиентом об оказании услуг передачи данных по сети фиксированной связи компании.

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

**Клиент** – юридическое лицо, с которым заключен договор по оказанию услуг передачи данных по сети фиксированной связи.

**Точка подключения клиента** - адрес фактического расположения оконечного абонентского оборудования Клиента. В счетах за услуги связи Точка подключения клиента именуется Абонентом.

**Услуги передачи данных по сети фиксированной связи (далее – услуги или услуги связи)** – услуги передачи данных по сети фиксированной связи, а также сопутствующие им дополнительные услуги.

**Сеть фиксированной связи** – совокупность каналов связи, обеспечивающая соединение между коммуникационным оборудованием компании и точкой подключения клиента.

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

**Регистрационная форма** – установленная компанией форма, содержащая сведения о клиенте, точке подключения клиента, предварительных сроках подключения, тарифном плане, дополнительных услугах и иные обязательные для сторон условия на момент подписания регистрационной формы. Подписание клиентом регистрационной формы выражает безусловное согласие клиента с условиями договора и присоединение к нему в целом.

**Порядки оказания услуг, правила проведения рекламных акций, справочно-информационные материалы (далее – Порядки)** – документы, регламентирующие условия обслуживания клиента, предоставления услуг связи по тарифным планам, предоставления дополнительных услуг, рекламных акций, опубликованные на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

**Заявление** – заявка на изменение набора услуг, оформленная клиентом в письменном виде в центрах продаж и обслуживания (далее – ЦПиО), при предъявлении документов, подтверждающих полномочия и личность обратившегося.

**Подключение** - работы, выполняемые компанией по подключению клиента к сети связи компании в соответствии с данными, указанными в регистрационной форме.

**Лицевой счет** – учетный номер клиента в биллинговой системе компании, присваивается клиенту при заключении договора. Лицевой счет служит для учета оказываемых клиенту услуг, поступления и расходования денежных средств за услуги и платежи за оборудование, приобретенное клиентом в компании.

1.3. Договор заключается путем подписания клиентом регистрационной формы. Договор вступает в силу с момента подписания регистрационной формы.

1.4. Услуги предоставляются клиенту при наличии в его собственности, владении либо пользовании оконечного абонентского устройства (модема, маршрутизатора и т.п., далее – ОАУ), сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

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

1.6. Услуги по настоящему договору оказываются для собственного потребления клиентом.

## 2. Права и обязанности сторон

### 2.1. Компания обязуется:

2.1.1. предоставлять услуги связи на условиях, предусмотренных договором, порядками оказания услуг, тарифными планами компании 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(366) дней в году, за исключением перерывов на проведение профилактических и ремонтных работ;

2.1.2. обеспечивать качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора;

2.1.3. в случае возникновения неисправностей в зоне ответственности компании осуществлять оперативное восстановление надлежащего уровня качества услуг;

2.1.4. консультировать клиента по его просьбе о порядке оказания услуг;

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;

### 2.2. Компания имеет право:

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

2.2.2. временно приостанавливать оказание услуг, в следующих случаях:

- при проведении монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также при проведении технического обслуживания или модификации оборудования сети компании, предварительно уведомив клиента на адрес электронной почты не менее, чем за одни сутки.

- в случае неоднократной несвоевременной оплаты счетов (два и более раза в течение 2 (двух) календарных месяцев подряд) на срок до момента поступления от клиента полной оплаты, предварительно направив уведомление клиенту за один календарный месяц до приостановления оказания услуг.

- 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;

- в иных случаях, предусмотренных договором и действующим законодательством.

Приостановить оказание услуг, заблокировать пропуск трафика телефонии по IP-протоколу в случаях, предусмотренных актами законодательства, в том числе регламентирующими работу системы противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи.

2.2.3. изменить стоимость услуг, оказываемых в соответствии с договором, предварительно уведомив об этом клиента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней через официальный сайт компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) и/или СМИ.

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

2.2.5. требовать от клиента предоставление информации, необходимой компании, для исполнения договора;

2.2.6. в случае наличия у одного клиента нескольких лицевых счетов и возникновения задолженности хотя бы по одному из них, компания вправе без уведомления клиента приостановить оказание услуг по остальным лицевым счетам клиента до погашения указанной задолженности. В случае непогашения задолженности компания вправе в бесспорном порядке списать денежные средства с других лицевых счетов клиента в счет уплаты возникшей задолженности с учетом штрафных санкций;

2.2.7. осуществлять аудиозапись соединений клиента со справочно-информационной службой компании.

### **2.3. Клиент обязан:**

2.3.1. пользоваться услугами компании в соответствии с условиями договора;

2.3.2. не использовать услуги, для совершения действий, причиняющих вред личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества;

2.3.3. не совершать действий, заведомо направленных на нарушение нормального функционирования оборудования компании, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи компании;

2.3.4. своевременно оплачивать услуги в соответствии с договором, тарифами и способом оплаты;

2.3.5. не 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.

2.3.6. в десятидневный срок письменно информировать компанию об изменениях наименования организации, юридического адреса, банковских реквизитов, адреса регистрации и/или доставки счетов, контактных телефонов и других, необходимых для исполнения договора данных;

2.3.7. осуществлять надлежащее техническое обслуживание и настройку используемого оборудования;

### **2.4. Клиент имеет право:**

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

2.4.2. по своему усмотрению изменять дополнительные услуги, предоставляемые компанией в рамках тарифного плана, менять тарифный план, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания услуг.

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

3.1. Подключение клиента к сети связи компании производится после подписания сторонами Акта ввода услуг в эксплуатацию. Началом оказания услуг является дата завершения компанией работ по подключению оборудования клиента, указанная в Акте ввода услуг в эксплуатацию.

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

3.3. Качество предоставляемой связи, в том числе скорость приема/передачи данных может изменяться в зависимости от технических характеристик оборудования и загрузки сети.

3.4. Параметры качества услуг и показатели качества работы сети на момент заключения договора отражены в Приложении к договору № 1.

3.5. Каждая из Сторон соглашается не разглашать конфиденциальную информацию другой Стороны, не предоставлять доступ к этой информации третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

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

4.1. Клиенты оплачивают услуги по факту их оказания.

4.2. Стоимость оказываемых услуг определяется тарифами компании, действующими на день предоставления услуг.

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

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

4.5. Клиент может заказать доставку счетов одним из предложенных компанией способов: на адрес электронной почты и/или на почтовый адрес. Клиент также может получить счет самостоятельно, обратившись в компанию с документами, подтверждающими полномочия и личность обратившегося).

4.6. Компания вправе приостановить отправку счетов клиенту в случаях:

- возврата в адрес компании выставляемых клиенту счетов;
- если клиент не восстановит обслуживание по истечении 60 дней со дня отключения от сети связи компании за неуплату;
- неподтверждения клиентом адресных данных для получения счетов в ответ на запрос компании. В случае приостановления компанией отправки счетов клиенту, клиент несет полную ответственность за оплату оказываемых ему услуг связи.

4.7. Клиент обязан 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 или центрах продаж и обслуживания и произвести платеж. Счет действителен в течение месяца со дня его выставления. После истечения этого срока клиент должен обратиться в компанию за выставлением нового счета.

При оплате счетов по платежному требованию с предварительным акцептом, клиент самостоятельно контролирует достаточность денежных средств на своем счете для списания по выставленному платежному требованию. В случае отказа или недостаточности средств, клиент самостоятельно производит оплату.

4.8. Оплата услуг производится с обязательным указанием номера Счет-акта, по которому производится оплата.

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

## **5. Ответственность сторон**

5.1. За нарушение условий настоящего договора стороны несут ответственность, предусмотренную 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, а также проценты, определяемые ставкой рефинансирования Национального Банка Республики Беларусь.

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. Все разногласия и споры по настоящему договору Стороны урегулируют путем переговоров, а в случае невозможности их разрешения путем переговоров - направлением друг другу претензий. Споры Сторон, не разрешенные в порядке досудебного урегулирования, подлежат рассмотрению в экономическом суде г. Минска.

5.6. Компания не несет ответственность за неработоспособность услуг, оказываемых по настоящему договору (полную или частичную), вызванную действиями клиента.

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

5.8. Компания несет ответственность за соответствие качества оказываемых услуг передачи данных требованиям технических нормативных правовых актов и условиям настоящего договора согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

## **6. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения**

6.1. Договор вступает в силу со дня подписания сторонами и действует в течение двух лет, а в части расчётов до полного исполнения сторонами обязательств, вытекающих из настоящего договора. Если ни одна из Сторон письменно не заявит о его расторжении в срок не позднее, чем за 30 дней до истечения срока действия настоящего договора, он считается пролонгированным на каждый последующий календарный год до истечения срока действия лицензии компании.

6.2. Договор подлежит досрочному расторжению в следующих случаях:

- по письменному требованию одной из Стороны в соответствии с п.6.3. и 6.4. настоящего договора;
- по соглашению Сторон;
- в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

6.3. Клиент вправе досрочно расторгнуть настоящий договор (полностью либо в части точки подключения), уведомив компанию за 30 (тридцать) календарных дней в письменной форме. В случае расторжения договора клиентом (полностью либо в части точки подключения) в течение первых 24 месяцев с даты заключения договора, клиент уплачивает по требованию компании неустойку в размере 3 (трех) базовых величин за каждую точку подключения.

6.4. Компания вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке уведомив клиента за 30 (тридцать) календарных дней в письменной форме в случаях неоднократного нарушения клиентом сроков оплаты по настоящему договору.

6.5. При расторжении договора возврат остатка денежных средств производится компанией в течение 30 банковских дней со дня регистрации заявления в системах компании, при этом одноразовые взносы за услуги не возвращаются. Бонусы и скидки, предлагаемые компанией клиенту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

6.6. Изменение договора происходит путем размещения соответствующей информации об изменении условий договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании, на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).