

## Договор об оказании услуг электросвязи

03.04.2014

### 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, а также в сетях роуминговых партнеров.

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

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

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

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

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

**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, а также тарифном плане и услугах связи абонента, назначенных 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 абонента, 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, зафиксированная абонентом самостоятельно при помощи служб сервиса компании (Автоматической службы сервиса абонента (АССА), Интернет-службы сервиса абонента (ИССА), USSD и других систем самообслуживания абонента), с использованием кода доступа, в виде письменного заявления, оформленного 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).

**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 связи и платежи за оборудование, приобретенное клиентом в компании.

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 абоненту при наличии в его собственности, владении либо пользовании оконечного абонентского устройства (мобильного телефонного аппарата, модема и т.п., далее – ОАУ), сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

1.5. Действующий тарифный план абонента 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 абонента к сети связи компании, предоставив при необходимости абонентский номер и SIM-карту;

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

2.1.3. отключить абонента 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 не позднее, чем за 10 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 оказание услуг по лицевому счету, отключив абонента 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 абонента, в том числе, если это продиктовано техническими требованиями. О предстоящей замене клиент уведомляется предварительно;

2.2.4. 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 связи 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;

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

абонентским номерам и контактными данными, предоставленными клиентом, как в период действия договора, так и после его прекращения;

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

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

- при технических повреждениях оборудования компании;
- при проводимых компанией профилактических работах;
- в случае возникновения у компании оснований полагать, что клиентом/абонентом 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 абонентом ОАУ с незаконно измененным идентификационным номером (IMEI);
- при использовании абонентом SIM-карты с измененным программным обеспечением.

2.2.9. 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;

2.2.10. устанавливать предельное количество абонентских номеров, которые могут быть выделены одному клиенту.

### **2.3. Клиент обязан:**

2.3.1. своевременно при обращении в ЦПиО компании или ППО поверенного 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 и в течение 24-х часов подтверждать это письменным заявлением, обратившись в ЦПиО компании либо в ППО поверенного 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 своему обращению;

2.3.3. самостоятельно отслеживать состояние баланса своего лицевого счета (лицевых счетов) и своевременно оплачивать услуги связи компании в соответствии с действующим договором, тарифами и способом оплаты;

2.3.4. 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.

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

2.3.6. Не допускать использования предоставляемых абонентских номеров или карт доступа либо персональных идентификационных номеров для организации присоединения и взаимодействия сетей электросвязи в нарушение установленного законодательством порядка пропуска трафика между ними.

### **2.4. Клиент имеет право:**

2.4.1. по своему усмотрению менять набор услуг связи, оказываемых компанией в рамках тарифного плана абонента, менять тарифный план абонента, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания услуг. Изменение тарифного плана или перечня выбранных услуг связи вступает в силу с момента регистрации их в биллинговой системе компании, 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. Клиентам-физическим лицам услуги связи предоставляются на основе предоплаты или с оплатой 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. Клиенты-юридические лица оплачивают услуги связи по факту их оказания.

3.3. Информация о балансе лицевого счета клиента-физического лица (рассчитанном с учетом начислений и платежей, поступивших в биллинговую систему на момент запроса) может быть получена им при помощи систем самообслуживания абонента и иными способами, предусмотренными компанией.

3.4. Информация о сумме начислений за услуги связи в текущем месяце абонента-юридического лица, поступивших в систему расчетов на момент запроса, может быть получена абонентом юридического лица при помощи систем самообслуживания абонента 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. Клиент-физическое лицо, оплачивающий услуги связи по факту их оказания, может узнать информацию о сумме счета, подлежащего оплате в текущем календарном месяце, при помощи систем самообслуживания и 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 лицевого счета (предоплата) использованы полностью и/или не оплачен своевременно и полностью счет (счета), компания вправе через службу SMS либо иными предусмотренными способами, уведомить клиента о необходимости внести предоплату/оплатить счет.

3.7. Независимо от факта получения уведомления в случае невнесения клиентом предоплаты и/или при неоплате счета (счетов) компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуг по лицевому счету частично (путем отключения отдельных сервисов или исходящей связи) или полностью (полная блокировка исходящей и входящей связи). Компания вправе произвести отключение услуг связи клиенту, оплачивающему услуги связи по предоплате, после образования отрицательного баланса либо достижения предоставленного кредитного лимита. В период с момента отключения отдельных сервисов до момента полной блокировки абонентская плата списывается с баланса лицевого счета клиента.

3.8. Автоматическое восстановление абонента в период до 150 дней с момента полной блокировки возможно после поступления денежных средств на баланс лицевого счета клиента (оплаты выставленного счета (счетов) или уплаты задолженности с внесением предоплаты. Предоплатой является наличие любой суммы на балансе лицевого счета клиента).

3.9. Если в течение 150 дней с момента полной блокировки клиент не пополнит баланс своего лицевого счета/не оплатит счет (в соответствии с п. 3.8.) и не восстановит обслуживание, компания вправе в одностороннем порядке:

- изъять абонентский номер;
- расторгнуть договор на оказание услуг электросвязи по лицевому счету клиента. 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.

3.11. Клиент уведомлен о зоне действия услуг связи компании. Качество предоставляемой связи, в том числе скорость приема/передачи 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.

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

3.13. Условия предоставления услуг связи 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.

3.14. Путем присоединения к настоящему договору клиент-физическое лицо выражает свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных и паспортных данных, а также их использование в случаях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь;

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

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

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

4.2. 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.

4.3. 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 и/или на почтовый адрес. Рассылка регулярных счетов клиентам-физическим лицам на почтовый адрес осуществляется за плату, в соответствии с действующими тарифами. Клиент также может получить счет самостоятельно, обратившись в компанию 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:

- возврата в адрес компании выставляемых клиенту счетов;
- если клиент не восстановит обслуживание абонентского номера 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.

4.6. Клиент-физическое лицо, оплачивающий услуги связи компании по предоплате, обязан самостоятельно отслеживать изменение баланса лицевого счета и без получения счета пополнять баланс денежными суммами, достаточными для оплаты услуг связи, ежемесячных платежей по рассрочке за приобретенное в компании оборудование, 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 в сроки, установленные «Порядком предоставления услуг электросвязи клиентам-физическим лицам с возможностью оплаты по факту их оказания». Клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую к оплате, при помощи систем самообслуживания абонента или иными способами, предусмотренными компанией, и произвести платеж.

4.8. Клиент-юридическое лицо 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, 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 контролирует достаточность 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 отделениях банков, при помощи систем дистанционного банковского обслуживания: интернет-банкинг и мобильный банк; через систему «Расчет» (ЕРИП), на сайте компании velcom.by, в инфокиосках, устройствах самообслуживания с функцией приема наличных денег, банкоматах (АТМ), при помощи автоматической оплаты, карт экспресс-оплаты, а также иными способами, предусмотренными компанией. Клиент-юридическое лицо оплачивает услуги связи путем безналичного банковского перевода денежных средств с расчетных счетов организации на расчетный счет компании согласно выставленному компанией счету..

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

4.11. Клиент-физическое лицо производит оплату за услуги связи с указанием абонентского номера или номера лицевого счета, 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 лицевой счет. 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, а также вправе отказать плательщику в возврате денежных средств.

4.12. Клиент/абонент не вправе расходовать денежные средства, поступившие на его лицевой счет ошибочно.

4.13. Возврат ошибочных платежей осуществляется плательщику на основании предоставленного платежного документа. Расходы по возврату компенсируются плательщиком на основании действующих тарифов.

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

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

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

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

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

5.10. Споры по договору разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в судах Республики Беларусь по выбору истца: по месту нахождения ответчика – физического лица или в суде Центрального района г. Минска. Споры с юридическими лицами рассматриваются Экономическим судом г. Минска;

5.11. 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 и порядок его изменения и расторжения**

6.1. Договор вступает в силу со дня его подписания сторонами и заключается 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.6.2. настоящего договора.

6.2. 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.

6.3. Клиент вправе в любое время отказаться от услуг связи и расторгнуть договор в одностороннем порядке, оформив соответствующее заявление, при условии отсутствия задолженности перед компанией с учетом штрафных санкций, если они предусмотрены договором. Счет с информацией о состоянии баланса лицевого счета/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.

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

6.5. При расторжении договора 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 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 150 дней со дня его отключения от сети связи компании (блокировки);
- при использовании клиентом SIM-карты с измененным программным обеспечением.

6.7. 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);

6.8. В случае оказания абоненту услуги переносимости абонентского номера, договор считается расторгнутым с момента получения оператором-реципиентом подтверждения возможности переноса абонентского номера базы данных переносимых номеров.