

## Договор об оказании услуг электросвязи

12.10.2017

### Общие положения

1.1. Настоящий договор об оказании услуг электросвязи регулирует отношения между клиентом и компанией по оказанию услуг в сети связи компании, а также в сетях роуминговых партнеров и дополнительных услуг.

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 на условиях договора, заключенного между клиентом и компанией, которому выделен абонентский номер.

**Услуги** – услуги сотовой подвижной электросвязи, услуги передачи данных, телематические услуги, 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 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 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), Личного кабинета, USSD, сайта [www.velcom.by](http://www.velcom.by) 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 и платежи за оборудование, приобретенное клиентом в компании. Клиенту могут принадлежать несколько лицевых счетов.

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 окончательного 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 является неотъемлемой частью договора.

1.6. Клиент – юридическое лицо, присоединяясь к условиям настоящего договора, дает согласие своим абонентам на подключение услуги «Раздельный счет».

### 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 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 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 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 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 по остальным лицевым счетам клиента до погашения указанной задолженности. В случае непогашения задолженности компания вправе в

беспорном 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. открывать доступ к услугам, 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 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 в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей в компании;
- при использовании абонентом OAU с незаконно измененным идентификационным номером (IMEI);
- при использовании абонентом SIM-карты с измененным программным обеспечением;
- при наличии у компании информации о нахождении юридического лица (индивидуального предпринимателя) в процессе ликвидации (прекращении деятельности) или возбуждении в отношении него производства по делу об экономической несостоятельности (банкротстве) и открытии конкурсного производства.

Приостановить оказание услуг абоненту, 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.

2.2.9. осуществлять аудиозапись соединений между абонентом и 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.

2.2.11. при проведении мероприятий по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений порядка пропуска трафика на своих сетях электросвязи запрашивать пояснения от клиента по вопросам нарушения порядка использования выделенного ему абонентского номера.

### **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 сообщать по телефону справочно-информационной службы 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 до фактического приостановления компанией оказания услуг по своему обращению;

2.3.3. самостоятельно отслеживать состояние баланса своего лицевого счета (лицевых счетов) и своевременно оплачивать услуги 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, 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 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 в соответствии с зоной покрытия и техническими возможностями компании;

2.4.3. приостановить пользование услугами 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**

3.1. Клиентам-физическим лицам услуги предоставляются на основе предоплаты или с оплатой по факту оказания услуг.

Порядок расчетов за услуги указывается в регистрационной форме при заключении договора и может быть изменен в процессе исполнения договора на основании заявления клиента или по инициативе компании.

3.2. Клиенты-юридические лица оплачивают услуги 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 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 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 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 клиенту, оплачивающему услуги 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.

В случае, если клиент не оплатил счет в течение 9 дней с момента блокировки услуг по любому из его лицевых счетов, компания вправе сформировать единый счет, содержащий начисления по нескольким лицевым счетам клиента.

3.7.1. В случае неоплаты клиентом услуг свыше 30 дней с момента полной блокировки, компания вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор полностью либо в части любого из абонентских номеров, обслуживающихся по настоящему договору.

3.8. В случае, если компания не воспользовалась правом, указанным в п.3.7.1 настоящего договора, возможно автоматическое восстановление абонента в период до 150 дней с момента полной блокировки 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. Компания в одностороннем порядке расторгает договор на оказание услуг электросвязи по лицевому счету клиента через 150 дней с момента полной блокировки, если клиент не оплатил счет (в соответствии с п. 3.8.) и не восстановил обслуживание. 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 в международном роуминге осуществляется по мере поступления информации от роуминговых партнеров.

3.11. Клиент уведомлен о зоне действия услуг 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 при помощи USSD, ACCA, Личного кабинета, сайта [www.velcom.by](http://www.velcom.by) и других систем самообслуживания абонента, приравниваются к действиям, совершенным клиентом лично.

3.13. 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.

3.14. 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 и порядок их оплаты**

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

4.2. Клиент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребленные услуги, 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, которые заверяются факсимильными печатью компании и подписью уполномоченного лица.

4.4. Клиент может заказать доставку счетов одним из предложенных компанией способов: 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, 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 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, во избежание отключения от сети связи компании. При неполучении счета клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате, в справочно-информационной службе компании, Личном кабинете 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 платежному требованию с акцептом плательщика, 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 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 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 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, 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 и документа, удостоверяющего личность. 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, 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/оплачена 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, 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 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.

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.

6.2. Клиент вправе в любое время отказаться от услуг 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 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.

6.3. В случае отказа клиента от обслуживания абонентского номера в течение 120 дней с момента заключения договора клиент уплачивает Компании плату за прекращение обслуживания такого абонентского номера в размере, установленном Компанией, действующем на момент заявления клиента о прекращении обслуживания абонентского номера.

6.4. При расторжении договора одноразовые взносы за услуги: 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.

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

- если клиент систематически (два и более раза) нарушает условия оплаты услуг;
- если клиент не оплатил услуги в течение 150 дней со дня его отключения от сети связи компании (блокировки);
- при использовании клиентом SIM-карты с измененным программным обеспечением.

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).

6.7. 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.

