

Договор об оказании услуг по сети фиксированной связи

1. Общие положения

1.1. Настоящий договор об оказании услуг по сети фиксированной связи регулирует отношения между Унитарным предприятием по оказанию услуг «А1» (далее – Компания) и клиентом.

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

Компания – Унитарное предприятие по оказанию услуг «А1», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

Клиент – физическое либо юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, с которым заключен договор об оказании услуг по сети фиксированной связи.

Точка подключения клиента – адрес фактического расположения оконечного абонентского оборудования Клиента.

Услуги – услуги связи и иные (дополнительные) услуги.

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

Договор об оказании услуг 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.a1.by.

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.

Заявление – заявка на изменение набора услуг, зафиксированная клиентом самостоятельно при помощи служб сервиса компании, Личного кабинета или других систем самообслуживания, определяемых настоящим Договором, а также Порядками оказания услуг, либо в виде письменного заявления, оформленного клиентом в центрах продаж и обслуживания (далее - ЦПиО), в центрах цифровых услуг (далее – ЦЦУ), при предъявлении документа, удостоверяющего личность (для представителей юридических лиц – при предъявлении документов, подтверждающих полномочия и личность обратившегося). Также заявления юридического лица, а также индивидуального предпринимателя могут быть переданы по факсу или посредством предусмотренных для этого адресов электронной почты / мессенджеров / социальных сетей / Виртуального помощника А1. При этом объем отправляемого текста с вложениями не должен превышать 10 МБ, а оформление заявления - соответствовать требованиям, предъявляемым к письменным заявлениям юридических лиц.

1.3. Договор заключается путем подписания клиентом регистрационной формы или иными способами, предусмотренными Порядками оказания услуг.

1.4. Услуги предоставляются клиенту при наличии в его собственности, владении либо пользовании оконечного абонентского устройства (модема, маршрутизатора, ТВ-приемника, ТВ-приставки и т.п., далее – ОАУ или оборудование), 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.a1.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. приостановить оказание услуг, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных договором и законодательством;

2.2.3. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию клиента в компании, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих компании, передавать эту информацию по контактными данным, предоставленным клиентом, как в период действия договора, так и после его прекращения.

2.2.4. в случае наличия у одного клиента нескольких лицевого 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;

2.2.5. открывать доступ к услугам, не включенным в действующий набор услуг клиента, предварительно разместив об этом уведомление на официальном сайте компании www.a1.by.

2.2.6. временно приостанавливать частично или в полном объеме оказание услуг в следующих случаях:

– при проведении монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также при проведении технического обслуживания или модификации оборудования сети компании;

– в случае несвоевременной оплаты оказываемых 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;

– при наличии у компании информации о нахождении юридического лица (индивидуального предпринимателя) в процессе ликвидации (прекращения деятельности) или возбуждении в отношении него производства по делу об экономической несостоятельности (банкротстве) и открытии конкурсного производства.

– в иных случаях, предусмотренных договором и действующим законодательством.

2.2.7. 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.

2.2.8. 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.a1.by и/или СМИ.

2.2.9. изменить в одностороннем порядке условия договора, опубликовав изменения на официальном сайте компании www.a1.by;

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

2.2.11. осуществлять аудиозапись соединений клиента с контакт-центром компании, ограничивать в одностороннем порядке доступ к контакт-центру в случаях неоднократного обращения к специалистам компании по вопросам, не относящимся к деятельности компании и/или при нарушении абонентом этических норм и правил общения, а также в иных случаях.

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/имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества;

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

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 фамилии, имени, отчества/наименования организации, юридического адреса, банковских реквизитов, адреса регистрации и/или доставки счетов, паспортных данных, контактных телефонов, о передаче помещения, в котором установлено оконечное устройство (оборудование) другому лицу, и о 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 набор услуг, в том числе дополнительных, предоставляемых компанией в рамках тарифного плана или в дополнение к нему, менять тарифный план, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания услуг;

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

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

3. Общие условия предоставления услуг

3.1. Условия предоставления услуг и тарифных планов, подключения клиента к сети связи компании, а также порядок определения даты начала оказания услуг изложены в справочно-информационных материалах/порядках/правилах, издаваемых компанией.

Справочно-информационные материалы/порядки/правила доступны для ознакомления на официальном сайте компании www.a1.by, а также в пунктах заключения договора.

3.2. Качество предоставляемой связи и дополнительных услуг, в том числе скорость приема/передачи данных может изменяться в зависимости от технических характеристик оборудования и загруженности сети. При неблагоприятных погодных условиях (в том числе во время дождя) возможно ухудшение качества телевизионного сигнала.

3.3. Заключая настоящий договор, клиент выражает свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных и паспортных данных, а также их использование в случаях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

3.4. Права и обязанности компании по настоящему договору могут быть переданы ею третьему лицу, оказывающему услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на деятельность в области связи. Для передачи компанией прав и/или обязанностей по настоящему договору такому третьему лицу не требуется получение дополнительного согласия клиента.

3.5. Клиент согласен на передачу его персональных данных третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по настоящему договору. Для передачи компанией персональных данных клиента третьему лицу в случаях, предусмотренных настоящим договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

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

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

3.8. Действия клиента, совершенные с использованием любых персональных паролей, личного кабинета и других систем самообслуживания, приравниваются к действиям, совершенным клиентом лично.

3.9. Клиентам-физическим лицам услуги предоставляются на основе предоплаты или с оплатой по факту оказания услуг. Порядок расчетов за оказанные услуги указывается в регистрационной форме при заключении договора или Порядках оказания услуг и может быть изменен по инициативе компании. Клиенты-юридические лица оплачивают услуги по факту их оказания.

3.10. В случае, если средства на балансе лицевого счета (предоплата) использованы полностью и/или услуги не оплачены своевременно и полностью, компания вправе уведомить клиента о необходимости внести предоплату/оплатить счет любым способом.

3.11. 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 полностью или частично, в том числе и путем отключения отдельных услуг. В случае, если клиент не оплатил счет в течение 9 дней с момента приостановления услуг по любому из его лицевых счетов, компания вправе сформировать единый счет, содержащий начисления по нескольким лицевым счетам клиента.

3.11.1. 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 лицевых счетов, обслуживающихся по настоящему договору, если иное не предусмотрено порядками оказания услуг.

3.12. В случае, если компания не воспользовалась правом, указанным в п.3.11.1 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).

3.13. Компания в одностороннем порядке расторгает договор об оказании услуг по сети фиксированной связи по лицевому счету клиента через 150 дней с момента полной блокировки, если клиент не оплатил счет (в соответствии с п. 3.12.) 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 фиксированной связи компании происходит на общих основаниях с заключением нового договора.

3.14. 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.

3.15. 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 клиентам – физическим лицам с возможностью оплаты по факту их оказания.

4. Стоимость услуг связи и порядок их оплаты

4.1. Клиенты оплачивают услуги в соответствии с условиями, определенными в порядке оказания услуг.

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

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 факсимильной подписью уполномоченного лица компании. Счет является подтверждением факта и объема оказанных услуг за отчетный период и оформляется компанией единолично. Первичные учетные документы, подтверждающие оказание услуг по настоящему договору, Клиент вправе оформить единолично на основании ежемесячного счета, формируемого Компанией.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Клиент-физическое лицо, оплачивающий услуги связи компании по предоплате, обязан самостоятельно отслеживать изменение баланса лицевого счета и без получения счета пополнять баланс суммами денежных средств, достаточными для оплаты услуг и иных списаний, связанных с обслуживанием клиента в компании, во избежание полного израсходования предоплаты на балансе, приостановления услуг или отключения от сети связи компании.

4.7. Клиент-физическое лицо, оплачивающий услуги компании по факту их оказания, обязан оплатить счет до 15 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг. Клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую к оплате, при помощи систем самообслуживания абонента или иными способами, предусмотренными компанией, и произвести платеж в размере, достаточном для оказания заказанных им услуг.

4.8. Клиент-юридическое лицо обязан оплатить счет до 25 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, во избежание приостановления услуг. При неполучении счета клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате, в Личном кабинете, контакт-центре компании или центрах продаж и обслуживания 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 не вправе расходовать денежные средства, поступившие на его лицевой счет ошибочно.

4.10. Возврат ошибочных платежей осуществляется плательщику на основании предоставленного соответствующего платежного документа и документа, удостоверяющего личность. Расходы по возврату компенсируются плательщиком на основании действующих тарифов. Возврат платежей, ошибочно направленных на пополнение лицевого счета клиента, осуществляется компанией в случае наличия средств для возврата ошибочного платежа на балансе указанного в платежном документе лицевого счета на момент обработки заявления клиента.

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/оплачена в течение двадцати дней со дня получения клиентом, компания вправе взыскать с клиента 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. Споры по настоящему 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 р-на г. Минска. В случаях, предусмотренных законодательством, взыскатель вправе обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи. Споры с юридическими лицами рассматриваются Экономическим судом 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 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.

5.9. Клиент несет ответственность за сохранность персональных паролей и иной учетной информации, а также за обеспечение должного уровня безопасности функционирования, используемого им оборудования (его настроек/реализованного на его базе технического решения).

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

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

5.12. Компания является уполномоченным поставщиком интернет-услуг согласно Приказу Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 17.12.2010 №92 и обязуется выполнять требования, предъявляемые к уполномоченным поставщикам интернет-услуг (Приложение к «Положению о порядке определения уполномоченных поставщиков интернет-услуг», утвержденному Приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь 02.08.2010 № 60) для клиентов, являющихся государственными органами или организациями (согласно пункту 7 Указа Президента Республики Беларусь № 60 от 01.02.2010).

5.13. Компания, выполняя функции уполномоченного поставщика интернет-услуг, осуществляет для Клиентов, являющихся государственным органом или организацией, межсетевое экранирование по портам протоколов транспортного уровня на основании соответствующих дополнительных договоров. В случае отсутствия дополнительных договорных отношений компания не осуществляет индивидуальное межсетевое экранирование по портам протоколов транспортного уровня.

5.14. Клиент, являющийся государственным органом или организацией (согласно пункту 7 Указа Президента Республики Беларусь № 60 от 01.02.2010), обязуется в письменном виде информировать компанию о назначении контактного лица (контактных лиц) для взаимодействия по техническим вопросам как при заключении договора, так и в случае изменения контактных данных.

6. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения

6.1. Договор вступает в силу со дня подписания сторонами и заключается на один год, если иной срок не предусмотрен соглашениями Сторон. 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. В части расчётов договор действует до полного исполнения сторонами обязательств, вытекающих из настоящего договора.

6.2. Договор подлежит досрочному расторжению в следующих случаях:

- по письменному требованию одной из Сторон в соответствии с условиями настоящего договора;
- по соглашению Сторон;
- в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

6.3. Клиент - физическое лицо вправе в любое время отказаться от услуг и расторгнуть договор в одностороннем порядке, оформив соответствующее заявление при личном обращении в магазины А1 компании с документом, удостоверяющим личность, и оборудованием (в случае его выдачи при подключении и в процессе обслуживания), при условии отсутствия задолженности перед компанией с учетом штрафных санкций и иных обязательств, если они предусмотрены договором/дополнительными соглашениями к договору.

6.4. При расторжении договора возврат остатка денежных средств клиентам 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.

6.5. 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.a1.by.