***Утвержден 03.01.2017***

***директором Гомельского филиала***

***ООО «АйПи ТелКом» Стельмахом Н.О.***

**Порядок оказания услуг электросвязи**

**абонентам Гомельского филиала ООО «АйПи ТелКом»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Гомельским филиалом ООО «АйПи ТелКом» (далее – Оператор) и абонентами, использующими предоставляемые Оператором услуги доступа в сеть Интернет, услуги телефонной связи, услуги виртуального веб-хостинга, услуги IP-телевидения (далее – Услуги).
   2. Оператор оказывает услуги доступа в сеть Интернет посредством местной линии телефонной связи (технология ADSL), волоконно-оптических локальных сетей (ВОЛС), услуги IP-телефонии, виртуального веб-хостинга и IP-телевидения.
   3. Услуги оказываются при наличии технической возможности у Оператора.
   4. Взаимные права и обязанности Оператора и Абонента устанавливаются в договорах (приложениях) об оказании Услуг.
   5. Качество Услуг контролируется Оператором согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».
   6. Услуги не являются потенциально опасными для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.
   7. Услуги оказываются Оператором на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь №02140/0190933 от 16.03.2009 на оказание услуг электросвязи (действительна по 21.04.2019).
   8. Абоненту необходимо иметь навыки работы с ПЭВМ для пользования Услугами.
2. **Термины и определения**

В настоящем документе применяются следующие термины с соответствующими определениями:

* 1. Абонент – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, пользующийся Услугой (Услугами) на основе оформленных договорных отношений.
  2. Абонентское оборудование – персональный компьютер или иное устройство с возможностью подключения к сети Интернет.
  3. Внутренние Интернет-ресурсы – ресурсы Оператора, список которых приведен на сайте [www.gomel.iptel.by](http://www.gomel.iptel.by) в разделе «Клиентам» → «Внутренние ресурсы».
  4. Дополнительные услуги – услуги электросвязи, оказываемые Оператором в дополнение к основным Услугам согласно явно выраженному запросу Абонента.
  5. Личный кабинет пользователя – информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и трафика.
  6. Карта экспресс-оплаты (КЭО) – карта, содержащая идентификационные данные, используемые для пополнения лицевого счёта Абонента.
  7. Интернет-контент – содержимое (наполнение) ресурса, находящегося в сети Интернет, включающее все материалы, размещенные на данном ресурсе, в том числе текстовые материалы, графические элементы, аудиовизуальные произведения и прочее.
  8. Оконечное оборудование – комплект оборудования, используемый для оказания Услуг.
  9. Оператор – ООО «АйПи ТелКом» Гомельский филиал.
  10. Основные Услуги – Услуга ADSL, Услуга ВОЛС, Услуга IP-телефонии, Услуга хостинга, Услуга IP-TV.
  11. Представитель Оператора – лицо, имеющее полномочия осуществлять определенные действия (оформление договорных отношений, настройку соединения с сетью Интернет, техническую поддержку) от имени Оператора.
  12. Спам – массовая рассылка информации коммерческого или иного содержания лицам, не выражающим желания получать эту информацию.
  13. Услуга ADSL – услуга электросвязи, обеспечивающая абоненту широкополосный доступ в сеть Интернет по технологии ADSL по абонентской линии. Услуга ADSL предлагается с различным набором скоростей приема и передачи данных, а также различными формами тарификации и расчетов.
  14. Услуга ВОЛС – услуга электросвязи, обеспечивающая абоненту широкополосный доступ в сеть Интернет по волоконно-оптической локальной сети с подключением оконечного оборудования по технологии Ethernet медным проводом. Услуга ВОЛС предлагается с различным набором скоростей приема и передачи данных, а также различными формами тарификации и расчетов.
  15. Услуга IP-телефонии – услуга электросвязи, обеспечивающая Абоненту доступ к местной телефонной сети (звонки с городского номера).
  16. Услуга хостинга – услуга по размещению виртуального хостинга и/или виртуального сервера в сети Интернет. Услуга хостинга предлагается с различным набором данных, а также различными формами тарификации и расчетов.
  17. Услуга IP-TV – дополнительная услуга, предоставляющая возможность просмотра Абонентом телевизионных каналов с ежемесячной абонементной платой.
  18. Услуга «Статический IP-адрес» – дополнительная услуга по предоставлению из адресного пространства сети Интернет публичного статического IP-адреса.

1. **Активация услуг, предоставление услуг и прекращение доступа к услугам** 
   1. Активация и предоставление Услуг:
      1. При наличии у Оператора технической возможности предоставления Услуг Оператор оформляет договорные отношения с Абонентом, выдает ему уникальные реквизиты (логин, пароль) и информирует о порядке расчетов. При необходимости Абоненту на срок действия договорных отношений предоставляется оконечное оборудование из имеющегося у Оператора в наличии.
      2. При заключении договора на оказание Услуг в биллинговой системе Оператора создается лицевой счет Абонента, который отражает состояние баланса, активные услуги и количество потребленного трафика в расчетном периоде. Оператор предоставляет Абоненту логин и пароль для осуществления самостоятельного контроля состояния своего лицевого счета на сервере статистики на веб-сайте <http://www.gomel.iptel.by>.
      3. По заявке Абонента представитель Оператора производит в помещении Абонента (квартире/офисе) настройку соединения с сетью Интернет на оборудовании Абонента, включая настройку доступа по технологии Wi-Fi. Выезд к Абоненту для настройки оплачивается по действующему тарифу.
      4. Для получения доступа к Услуге по технологии ADSL Абоненту необходимо иметь телефонную розетку типа RJ11 («евророзетку») и розетку сети электропитания не далее 1-1,5 метра от места установки оконечного оборудования.
      5. Если длины кабелей, входящих в стандартный комплект поставки оконечного оборудования, недостаточно для подключения абонентского оборудования, Абонент имеет возможность самостоятельно приобрести дополнительное количество необходимого кабеля.
      6. Выполнение строительно-монтажных работ по прокладке кабелей в помещении Абонента производится в соответствии с действующими тарифами. Стоимость используемых материалов (провод, кабель, разъемы, скобы, пластиковые короба и др.) оплачивается Абонентом сверх стоимости выполненных дополнительных работ на ремонтно-восстановительные работы абонентских пунктов. Стоимость материалов определяется Оператором по фактической стоимости.
      7. Персональный компьютер Абонента должен быть оснащен сетевым адаптером Ethernet (порт, совместимый со стандартом 100BASE-TX) и установленными соответствующими драйверами. Установка и/или настройка операционной системы на абонентском оборудовании Оператора не производятся. Настройка соединения с сетью Интернет производится только на один компьютер Абонента с операционной системой Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 с русифицированным интерфейсом.
      8. Скорость доступа к внешним Интернет-ресурсам не является гарантированной и зависит от работоспособности каналов и узлов Интернет, находящихся в области ответственности других операторов электросвязи.
      9. Для защиты от несанкционированного использования реквизитов Абонент обязан изменить выданный Оператором первоначальный пароль доступа к Услугам.
      10. Скорость доступа в сеть Интернет на условиях тарифных планов с предоплаченным трафиком устанавливается Оператором самостоятельно для каждого Абонента, исходя из технической возможности абонентской линии. При этом Оператор устанавливает максимально возможную скорость передачи данных, обеспечивающую бесперебойное оказание Услуги.
      11. Скорость доступа зависит от состояния каналов связи и степени загрузки сети (количества одновременно работающих Абонентов).
      12. Скорость передачи данных в соответствии с тарифным планом обеспечивается только для случаев оказания услуги с применением проводных технологий. При использовании Абонентом технологии беспроводного доступа Wi-Fi для подключения абонентского устройства (компьютер, смартфон и т.п.) к модему скорость передачи данных будет ограничена факторами, влияющими на распространение радиосигнала: удалённости от точки доступа, наличия помех и препятствий, технических характеристик подключаемого абонентского устройства (ПК, ноутбук, планшет и др.), зашумленности радиоэфира, количества одновременно подключенных устройств.
   2. Общий порядок предоставления/прекращения доступа к основным услугам:
      1. При оказании услуг на договорной основе с авансовой формой расчётов, активация производится Оператором в течение суток после получения подтверждения оплаты от Абонента, если другое не указано в бланке заказа, и в течение суток после оформления договорных отношений с кредитной формой расчётов, если другое не указано в бланке заказа.
      2. При оформлении договорных отношений на Услугу ADSL и Услугу ВОЛС при наличии технической возможности у Оператора Абоненту может быть предоставлена услуга «Статический IP-адрес» с оформлением договорных отношений.
      3. Фактическое выделение статических IP-адресов осуществляется в срок не более 72 часов с момента активации основной Услуги.
      4. При наличии у Абонента статического IP-адреса и смене одного тарифного плана на другой выделенный IP-адрес сохраняется за Абонентом без взимания платы за предоставление абоненту статического IP-адреса из адресного пространства сети передачи данных.
      5. Дополнительно в рамках услуги «Статический IP-адрес» Абоненту может быть выделена группа из 4 или 8 статических IP-адресов версии 4. Тарификация услуги «Статический IP-адрес» с выделением группы адресов осуществляется пропорционально выбранному Абонентом количеству IP-адресов в группе согласно действующему тарифу на данную услугу.
      6. Оказание Оператором услуг лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю (в том числе и через личный кабинет пользователя), рассматривается как оказание услуг Абоненту. Все действия, совершенные после идентификации, считаются действиями Абонента.
      7. В случае осуществления Абонентом действий, причиняющих вред другим Абонентам, (например, массовые рассылки спама, сетевые хакерские атаки), Оператор оставляет за собой право принять меры к недопущению такого рода действий вплоть до прекращения доступа к Услугам.
      8. Возврат или замена неисправного модемного оборудования осуществляется Абонентом в офисе Оператора безвозмездно, либо с выездом к абоненту с оплатой по действующему тарифу.
      9. При замене или возврате оборудования Абонент обязан предоставить его в комплектации, соответствующей Акту приёма-передачи оборудования, оформленном при заключении договорных отношений, и в надлежащем состоянии (в том числе – в чистом виде, исправном состоянии).
      10. В случае повреждения оконечного оборудования не по вине Оператора или утери Абонентом оконечного оборудования, предоставленного Оператором, Абоненту выдается новое оконечное оборудование только после возмещения Абонентом стоимости оконечного оборудования.
      11. Во избежание повреждений оконечного оборудования, предоставленного Оператором, вызванных влиянием метеорологических явлений (грозовые разряды и т.п.), Абонент должен выключать его из сети электропитания и телефонной сети при возникновении таких условий.
      12. Абонент самостоятельно принимает решение об использовании технологии беспроводного доступа Wi-Fi для соединения нескольких устройств (например – телевизоров, ноутбуков, сетевых проигрывателей и пр.) в сеть.
      13. Условия полного прекращения предоставления Абоненту Услуг при предоставлении их на договорной основе определяются договорными отношениями на предоставление Услуг, а также соответствующими нормативными правовыми актами.
      14. Оператор имеет право информировать Абонента о существующих и новых услугах Оператора посредством размещения новостей на сайте [www.gomel.iptel.by](http://www.gomel.iptel.by), а также телефонной, факсимильной связи, электронной почты, почтовой связи.
      15. Абонент оплачивает стоимость электроэнергии, потребляемой оконечным оборудованием, используемым для получения Услуг.
   3. Смена тарифного плана:
      1. Абонент имеет право сменить тарифный план с 1-го числа месяца.
      2. При смене тарифного плана с повышением скорости Абоненту необходимо обратиться в службу технической поддержки по телефону или в офис Оператора для уточнения технической возможности изменения тарифного плана. Если такого обращения Абонентом не предпринималось, Оператор не гарантирует качество услуги.
      3. По факту обращения Абонента Оператор оставляет за собой право смены тарифного плана в случае несоответствия скорости выбранного им тарифного плана и технической возможности предоставления Услуги.
   4. Предоставление дополнительных услуг:
      1. В дополнение к выбранному тарифному плану Абонент Услуги ADSL и Услуги ВОЛС может выбрать дополнительные услуги в любом их сочетании в соответствии с действующими тарифами.
      2. Описание дополнительных услуг и тарифы на них размещены на сайте Оператора [www.gomel.iptel.by](http://www.gomel.iptel.by).
2. **Оплата Услуг и порядок формирования начислений** 
   1. Оказание Услуг на договорной основе:
      1. Оплата Услуг, производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные договорными отношениями, настоящим Порядком и в соответствии с утвержденными Оператором тарифами, а также с учетом требований соответствующих нормативных правовых актов.
      2. Для оплаты Услуг юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами применяется авансовая форма оплаты. Для юридических лиц возможно применение кредитной формы оплаты.
      3. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента производится в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
      4. Период оказания Услуг равен календарному месяцу. Период оказания дополнительных услуг определяется действующими тарифами на услуги.
      5. Абонементная плата для безлимитных и условно безлимитных тарифных планов, а также некоторых услуг, списывается с лицевого счета ежедневно равными долями в течение периода оказания Услуг. При подключении Абонента не с начала календарного месяца абонементная плата списывается только за фактически отработанное количество дней, а остаток средств переносится на следующий период. Сутки подключения и сутки отключения входят в период оказания услуги, и списание денежных средств за эти периоды производится в полном объеме. Абонементная плата для тарифных планов с предоплаченным трафиком списывается единовременно 1-го числа месяца. В случае превышения включенного в тарифный план объема трафика, стоимость дополнительного трафика вычитается дополнительно по мере его потребления. Абонент обязан самостоятельно контролировать баланс своего счета для того, чтобы оказание услуг было бесперебойным.
      6. При подключении Абонента на условиях тарифных планов с предоплаченным трафиком не с начала календарного месяца, весь объем трафика, предусмотренный тарифным планом, предоставляется Абоненту с момента подключения и до окончания периода оказания Услуг. Неиспользованный до конца календарного месяца предоплаченный трафик не суммируется и на следующие месяцы не переносится.
      7. Абонент имеет возможность пополнять лицевой счет любой суммой на свое усмотрение.
      8. Абонент самостоятельно выбирает способ оплаты Услуг из технически доступных вариантов:

* безналичный расчёт, в том числе с использованием банковских карт;
* с помощью КЭО.
  + 1. При авансовой форме расчётов Абоненту-физическому лицу доступен сервис «Обещанный платеж». Регистрация обещанного платежа производится Абонентом самостоятельно через личный кабинет пользователя. Максимальная сумма обещанного платежа указана в личном кабинете пользователя. Через семь дней с момента заказа сумма обещанного платежа списывается с лицевого счета Абонента. Ввод нового обещанного платежа будет невозможен до погашения Абонентом возникшей задолженности.
    2. При авансовой форме расчётов за Услуги, оказываемые на договорной основе, Абонент самостоятельно контролирует баланс денежных средств и расход трафика на своем лицевом счете.
    3. При авансовой форме расчетов за Услуги, оказываемые на договорной основе, доступ к Услугам временно прекращается в случае нулевого или отрицательного баланса лицевого счета.
    4. При кредитной форме расчётов за Услуги, оказываемые на договорной основе, доступ к Услуге временно прекращается, если Услуга не оплачена до 20-го числа месяца, следующего за месяцем выставления акта.
    5. Абонент не освобождается от абонементной платы на период временного прекращения доступа к Услугам (при оказании Услуг на договорной основе) по причинам:
* нулевого или отрицательного баланса лицевого счета при авансовой системе расчетов;
* неоплаты счета при кредитной системе расчетов.

Начисление абонементной платы производится до конца текущего календарного месяца.

* + 1. В случае неоплаты Абонентом Услуг через 30 календарных дней с момента отключения Абоненту доступа в Интернет в связи с отсутствием денег на лицевом счете кроссировка телефонной линии, посредством которой предоставляется Услуга ADSL, подлежит снятию. Повторное подключение Абонента осуществляется на платной основе, в соответствии с текущим тарифом.
    2. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета посредством личного кабинета пользователя, расположенного по адресу <https://gomel.iptel.by/>.
    3. Доступ к Услугам, возобновляется после пополнения лицевого счета Абонента до образования положительного баланса счета.
    4. Заказ услуги «Пауза» возможен при положительном балансе лицевого счёта Абонента. Её оплата осуществляется в виде ежедневного списания средств с момента её активации до окончания в соответствии с действующим тарифом.
    5. Доступ к внутренним ресурсам не тарифицируется.
    6. В случае возникновения задолженности по оплатам Услуги ADSL и Услуги ВОЛС в течение 5 (пяти) дней сохраняется доступ к внутренним Интернет-ресурсам, по истечении 5 дней – сохраняется только доступ к сайту [www.gomel.iptel.by](http://www.gomel.iptel.by) и в личный кабинет пользователя, расположенный по адресу <https://gomel.iptel.by/>. После поступления оплаты, достаточной для образования положительного баланса лицевого счета, оказание Услуг возобновляется.
    7. При предоставлении услуги «Статический IP-адрес» взимается абонентская плата за каждый предоставленный статический публичный IP-адрес согласно действующему тарифу. Абонентская плата за услугу «Статический IP-адрес» списывается с лицевого счета Абонента в момент активации услуги и 1 числа месяца за месяц оказания Услуги.
    8. Оператор производит перерасчет абонентской платы (корректировку начислений) за период отсутствия доступа к услуге в случае неисправности сети электросвязи не по вине Абонента более 24 часов с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услуге (о неудовлетворительном качестве Услуги) в службе технической поддержки Оператора.
    9. Информация о действующих тарифах на Услуги доступна на сайте Оператора [www.gomel.iptel.by](http://www.gomel.iptel.by).

1. **Техническое обслуживание и поддержка Абонентов** 
   1. Плановое техническое обслуживание:
      1. Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления Услуг.
      2. Возможные перерывы предоставления Услуг обусловлены необходимостью проведения на оборудовании Оператора периодических планово-профилактических работ, ремонтно-восстановительных работ, а также погодными и иными факторами, влияющими на распространение сигнала.
      3. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на сайте [www.gomel.iptel.by](http://www.gomel.iptel.by).
   2. Служба технической поддержки Абонентов:
      1. Обращение к службе технической поддержки Абонентов осуществляется по телефонным номерам, размещенным на сайте Оператора и указанным в договоре на оказание Услуг.
      2. Во время обращения к службе технической поддержки Абоненту необходимо находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования. В противном случае Оператор имеет право отказать в технической поддержке.
2. **Предъявление рекламаций, разрешение разногласий** 
   1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, оговоренных в договорных отношениях на предоставление Услуг, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.
   2. Рекламация предъявляется в письменном виде.
   3. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства по рассмотрению обращений пользователей.
   4. Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения рекламаций, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
3. **Внесение изменений и введение в действие порядка** 
   1. Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно.
   2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, публикуя данный Порядок с учетом внесённых изменений и/или дополнений на сайте Оператора [www.gomel.iptel.by](http://www.gomel.iptel.by).
   3. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.