

Договор об оказании услуг электросвязи

В редакции от 11.11.2024

1. Общие положения

1.1. Настоящий договор об оказании услуг электросвязи регулирует отношения между ООО «АйПи ТелКом» (далее – Оператор) и Абонентом.

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

- **Абонент** – физическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг электросвязи.
- **Абонентская плата** – общая сумма платежей по всем услугам лицевого счета Абонента за календарный месяц.
- **Договор об оказании услуг электросвязи (далее – договор)** – публичный договор, который состоит из настоящего договора, регистрационной формы, актов приема-передачи имущества, и должен быть принят Абонентом путем присоединения к нему в целом. Дата и место заключения договора указываются в регистрационной форме.
- **Заявление** – заявка Абонента на изменение набора услуг, на активацию/снятие паузы, а также на решение других вопросов в рамках заключенного с Оператором договора и в соответствии с Порядком оказания услуг, направленная в виде сообщения на info@gomel.iptel.by с электронного почтового ящика, указанного при заключении договора, либо в виде письменного запроса, оформленного Абонентом в офисе Оператора при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- **Имущество (оконечное оборудование)** – комплект оборудования, предоставленный Абоненту Оператором на основании акта приема-передачи во временное пользование для доступа к услугам. При расторжении договора оконечное оборудование возвращается Оператору также на основании акта приема-передачи. Акт приема передачи имущества является неотъемлемой частью договора.
- **Лицевой счет (он же номер договора)** – учетный номер Абонента в биллинговой системе Оператора, который присваивается Абоненту при заключении договора и служит для учета оказываемых Абоненту услуг и оплаты за них.
- **Личный кабинет** – информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и трафика, самостоятельного подключения и отключения услуг, смены тарифов, вход в которую осуществляется при помощи логина и пароля на официальном сайте Оператора.
- **Оператор** – ООО «АйПи ТелКом», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании Специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи №02140/293, выданной Министерством связи и информатизации Республики Беларусь (Решение №24 от 22.04.2004, срок действия не ограничивается). Юридический адрес: 220013, г.Минск, ул.П.Бровки, 16, к.5. УНП 190243375, ОКПО 37553099. Р/с ВУ21АКВВ30120713700185500000 в ОАО «АСБ Беларусбанк», г.Минск, пр-т Дзержинского, 18, БИК АКВВВУ2Х. Почтовый адрес для абонентов Минска и Минской области: ООО «АйПи ТелКом», 220013, г. Минск, ул. П. Бровки, д. 18. Тел: +375 (17) 388 70 00, +375 (29) 657 29 77, факс: факс: +375 (17) 292 72 98, e-mail: market@iptel.by. Почтовый адрес для абонентов Гомельской области: Гомельский филиал ООО «АйПи ТелКом», 246050, г.Гомель, ул.Гагарина, 55-204. Тел/факс: (232) 798080, (44) 7201460, e-mail: info@gomel.iptel.by. Согласно Приказу Оперативно-аналитического центра, при Президенте Республики Беларусь от 17.12.2010 №92, Оператор является уполномоченным поставщиком интернет-услуг Абонентам, являющимся государственными органами или организациями в соответствии с п.7 Указа Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 №60.
- **Официальный сайт** – <https://www.iptel.by>.
- **Период тестирования** – период с момента подключения, предоставленный Абоненту с целью демонстрации технических возможностей Оператора, во время которого Абонент освобождается от абонентской платы. В течение периода тестирования Абонент может в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, не внося плату за пользование услугами.
- **Подключение** – комплекс работ, выполняемых Оператором по организации доступа Абонента к сети связи Оператора в соответствии с данными, указанными в регистрационной форме, и Порядком оказания услуг.
- **Порядок оказания услуг** – документ, регламентирующий условия предоставления услуг электросвязи Оператором, дополнительных услуг, а также обслуживания Абонента в период действия договора и опубликованный на официальном сайте Оператора.
- **Правила оказания услуг электросвязи** – действующие Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные Советом Министров Республики Беларусь.

- **Регистрационная форма** – установленный Оператором перечень сведений: место и время заключения договора, персональные данные Абонента, адрес подключения, услуги, учетные данные и другие условия, необходимые для заключения сторонами договора. Подписанием регистрационной формы Абонент выражает свое безусловное согласие со всеми пунктами настоящего договора и присоединение к нему в целом.
 - **Услуги** – услуги связи и иные (дополнительные) услуги, оказываемые Оператором в соответствии с прейскурантом, утвержденным приказом директора. Перечень тарифов и дополнительных услуг размещен на официальном сайте Оператора в разделе «Физическим лицам».
- 1.3. Договор заключается путем подписания Абонентом регистрационной формы к настоящему договору.
 - 1.4. До заключения договора Абонент самостоятельно ознакомился с перечнем услуг и тарифами на их оказание на официальном сайте, в офисе Оператора, либо по телефону.
 - 1.5. При необходимости, Оператор передает во временное пользование Абоненту на срок действия настоящего договора оборудование (далее имущество), в соответствии с актом приема-передачи, который является неотъемлемой частью регистрационной формы к настоящему договору. В зависимости от состава имущества дополнительная плата за имущество не взимается либо взимается по утвержденным тарифам.
 - 1.6. При первом подключении с целью демонстрации технических возможностей Оператор предоставляет Абоненту период тестирования услуг в объеме, указанном при заключении договора. Исключение составляет городской телефон (подключается по желанию Абонента по окончании периода тестирования). Максимальная продолжительность периода тестирования услуг - 14 (четырнадцать) календарных дней от даты фактического подключения. Абонент вправе досрочно завершить тестирование услуг в любой момент до истечения 14-дневного срока, известив об этом Оператора. По истечении 14-дневного периода тестирования услуги по договору оказываются на платной основе в соответствии с выбранным Абонентом перечнем услуг.

2. Порядок, сроки и форма оплаты услуг

- 2.1. Оплата услуг осуществляется Абонентом на условиях предоплаты в соответствии с действующими у Оператора тарифами.
- 2.2. Абонент самостоятельно контролирует баланс денежных средств на своем лицевом счете, регулярно пополняя его суммами, достаточными для оплаты услуг, во избежание полного израсходования предоплаты, влекущего блокировку доступа к услугам. Информация о состоянии лицевого счета доступна в личном кабинете Абонента с главной страницы официального сайта.
- 2.3. Оплата услуг производится через систему «Расчет» (ЕРИП) - Интернет, телевидение, телефония - АйПи Телком-IP Telcom - XXXX (номер договора/лицевого счета), доступную в интернет-банкинге, банкоматах, платежных терминалах, инфокиосках, а также в отделениях РУП «Белпочта».
- 2.4. Абонент не вправе расходовать ошибочно поступившие на его лицевой счет денежные средства.
- 2.5. Возврат ошибочных платежей осуществляется плательщику на основании его письменного заявления, предоставленного соответствующего платежного документа и документа, удостоверяющего личность. Возможные расходы по перечислению средств несет плательщик.

3. Права и обязанности Оператора

3.1. Оператор обязан:

- 3.1.1. обеспечить доступ Абонента к сети Интернет по любому из действующих у Оператора тарифов, а также к сопутствующим услугам;
- 3.1.2. при возникновении неисправностей, перерывов или ухудшения качества предоставляемой услуги по вине Оператора незамедлительно принять меры по их устранению;
- 3.1.3. оказывать Абоненту техническую поддержку при возникновении технических неполадок при пользовании услугами;
- 3.1.4. обеспечивать конфиденциальность учетных и других данных Абонента;
- 3.1.5. своевременно информировать Абонента об изменениях в тарифах путем размещения информации на официальном сайте не позднее чем за 10 календарных дней до даты планируемого изменения;
- 3.1.6. своевременно информировать Абонента путем размещения информации на официальном сайте о планируемых профилактических, ремонтных и иных работах, выполнение которых вызывает или может вызвать перерыв или нарушение в предоставлении услуг;
- 3.1.7. обеспечивать качество оказания услуг электросвязи согласно Правилам оказания услуг электросвязи и иным действующим законодательным актам Республики Беларусь. Параметры качества указаны в Приложении 1 к настоящему договору. С фактическими значениями показателей качества можно ознакомиться на официальном сайте Оператора;

3.1.8. обрабатывать персональные данные Абонента в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. проводить настройку, тестирование и модернизацию оборудования, необходимые для поддержания качества услуг на высоком уровне;

3.2.2. требовать от Абонента своевременной оплаты услуг. В случае отсутствия средств на лицевом счете Абонента Оператор вправе без уведомления Абонента заблокировать ему доступ к услугам вплоть до момента восстановления положительного баланса на лицевом счете Абонента;

3.2.3. требовать от Абонента соблюдения действующих Правил оказания услуг электросвязи. В случае грубых нарушений Абонентом Правил оказания услуг электросвязи и/или условий договора Оператор вправе незамедлительно приостановить оказание услуг Абоненту;

3.2.4. в одностороннем порядке вносить изменения в условия и стоимость тарифов и других услуг, в условия договора и в Порядок оказания услуг, известив об этом Абонента путем размещения информации на официальном сайте Оператора не позднее чем за 10 календарных дней до даты планируемых изменений. При этом считается, что Абонент принял все изменения с момента вступления их в силу и действует в соответствии с последней версией документов, опубликованных на официальном сайте Оператора

3.2.5. частично или в полном объеме приостанавливать оказание услуг в случаях:

- проведения аварийно-восстановительных, монтажных, профилактических работ и технического обслуживания оборудования сети Оператора и/или его партнеров;
- несвоевременной оплаты Абонентом оказываемых услуг;
- возникновения у Оператора оснований полагать, что Абонентом совершается действие, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования Оператора;
- иных случаях, предусмотренных договором и действующим законодательством;

3.2.6. требовать от Абонента уточнения/предоставления информации, необходимой Оператору для исполнения договора;

3.2.7. с целью улучшения качества обслуживания производить аудиозапись телефонных разговоров со специалистами, осуществляющими функциональное, техническое и иное обслуживание абонентов.

4. Права и обязанности Абонента

4.1. Абонент обязан:

4.1.1. оказывать содействие Оператору при установке оборудования и в процессе оказания услуг;

4.1.2. самостоятельно эксплуатировать со своей стороны полученное от Оператора для доступа к услугам окончное оборудование;

4.1.3. использовать имущество в соответствии с назначением, обеспечить на своей территории сохранность и содержание имущества, а также проводки, в исправном состоянии. В случае утери или повреждения имущества возместить Оператору его стоимость, указанную в акте приема-передачи.

4.1.4. не допускать подключения к телекоммуникационным сетям общего пользования устройств, не соответствующих требованиям технических регламентов Таможенного союза и/или требованиям к средствам связи в Национальной системе сертификации Республики Беларусь;

4.1.5. не разглашать полученную от Оператора на условиях конфиденциальности информацию по услугам, включая ключи и пароли доступа;

4.1.6. для непрерывного получения услуг своевременно вносить на свой лицевой счет оплату в соответствии с действующими для Абонента тарифами и услугами. Блокировка услуг электросвязи Абонента, имеющего задолженность, не освобождает Абонента от необходимости уплаты абонентской платы за период блокировки;

4.1.7. соблюдать Правила оказания услуг электросвязи и Порядок оказания услуг электросвязи;

4.1.8. не использовать услуги для совершения действий, причиняющих вред личности/имуществу граждан, юридических лиц, государству;

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

4.1.10. самостоятельно знакомиться на официальном сайте, в офисе Оператора, либо по телефону с изменениями существующих услуг и тарифов;

4.1.11. сообщать в 10-дневный срок об изменении своих реквизитов, обратившись в офис Оператора с документом, удостоверяющим личность;

4.1.12. возместить Оператору стоимость имущества в размере, указанном в акте приема-передачи, в случае его утери (полной или частичной) или повреждения Абонентом.

4.2. Абонент имеет право:

4.2.1. требовать от Оператора бесперебойного и качественного предоставления услуг в полном соответствии с тарифом;

4.2.2. получать от Оператора разъяснения и консультации по вопросам оказания услуг и техническую поддержку при возникновении трудностей и неполадок;

4.2.3. сменить текущий тариф, либо объем предоставляемых услуг на любой другой из действующих на дату смены. Смена тарифа (объема услуг) осуществляется по письменному заявлению Абонента, либо самостоятельно Абонентом в личном кабинете (при наличии такой возможности). В случае прекращения пользования услугами, для которых Оператором было предоставлено имущество, необходимое для оказания услуг, Абонент обязан вернуть его Оператору;

4.2.4. обращаться в офис Оператора с документом, удостоверяющим личность, для внесения изменений в свои персональные данные в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими или неточными, а также с заявлением о прекращении обработки своих персональных данных и отзыве согласия на их обработку.

5. Ответственность сторон

- 5.1. Оператор не несет ответственности за качество работы линий связи и оборудования, принадлежащих или предоставляемых другими организациями.
- 5.2. Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь и настоящим договором, обязуются обеспечивать конфиденциальность учетных данных Абонента.
- 5.3. В случае неоплаты услуг Абонентом в течение 30 (тридцати) и более календарных дней, Оператор вправе взыскать с Абонента пеню в размере 4% базовой величины за каждый день просрочки.
- 5.4. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, письменно уведомив об этом Абонента в случае, если Абонент не пользуется услугами и не оплачивает их в течение 90 календарных дней.
- 5.5. Договор считается расторгнутым с момента получения Абонентом письменного уведомления об отказе от исполнения договора, отправленного Оператором заказной корреспонденцией по адресу Абонента, указанному в регистрационной форме. В случае, если Абонент не явился в почтовое отделение за получением почтового отправления, договор считается расторгнутым с даты, указанной в письменном уведомлении Оператора об отказе от исполнения договора. Расторжение договора не освобождает Абонента от обязательств согласно п.4.1.12 настоящего договора.
- 5.6. Абонент принимает на себя всю ответственность за использование услуг, оказываемых Оператором, и обязуется самостоятельно обеспечить сохранность, неразглашение и нераспространение полученных паролей и ключей (персональных учетных данных). Абонент полностью ответственен за сохранность своих учетных данных и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного их использования. Действия, совершенные с использованием персональных учетных данных и личного кабинета, приравниваются к действиям, совершенным Абонентом лично.
- 5.7. Абонент несет ответственность за сохранность находящихся в его помещении оптической или Ethernet розеток, оптоволоконного или Ethernet кабелей до розеток, кабелей между розетками и абонентским устройством, а также любых кабелей в помещении Абонента. В случае их повреждений, восстановление осуществляется платно в соответствии с действующими тарифами Оператора.
- 5.8. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за ограничение доступа к услугам, за прекращение доступа к услугам, если это ограничение и прекращение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения настоящего договора и на наступление которых Оператор не имел возможности оказать влияния, включая, но не ограничиваясь, следующим: война, мятежи, забастовки, саботаж, эмбарго, пожары, наводнения, стихийные бедствия, ухудшение радиоэлектронной или радиологической обстановки, взрывы, действия или бездействие правительства Республики Беларусь или другой страны, акты государственных органов и/или органов местного самоуправления, внесение изменений в законодательство Республики Беларусь, аварии на сетях общего пользования, изменения условий доступа к линейно-кабельным сооружениям связи.
- 5.9. Оператор не отвечает за соответствие услуги целиком или его частей ожиданиям Абонента, безошибочную и бесперебойную работу услуги, прекращение доступа Абонента к услуге, за недостаточное качество или скорость предоставления данных, а также за сохранность логина и пароля Абонента, обеспечивающих доступ к услугам, по причинам, связанным с техническими сбоями аппаратного или программного обеспечения Оператора, и не возмещает Абоненту какие-либо связанные с этим убытки.

5.10. Оператор не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей.

6. Обработка персональных данных

- 6.1. Под обработкой персональных данных понимается любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными Абонента, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, предоставление, удаление персональных данных.
- 6.2. На основании положений статей 6 и 8 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» Оператор осуществляет обработку персональных данных Абонента-физического лица без его согласия в целях совершения действий, установленных настоящим договором и относящимся к его исполнению. Действия подразумевают обработку персональных данных в том числе для целей абонентского, справочно-информационного, сервисного и иного обслуживания, взыскания дебиторской задолженности, организации хранения договоров и иных сопутствующих обслуживанию документов, статистических целей.
- 6.3. Оператор обрабатывает персональные данные Абонента в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и Политикой Оператора в области защиты персональных данных, размещенной на сайте <https://www.iptel.by>. Заключая данный договор, Абонент соглашается передать Оператору свои персональные данные для обработки последних Оператором в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и Политикой Оператора в области защиты персональных данных.

7. Срок действия, порядок и условия изменения и расторжения договора

- 7.1. Договор вступает в силу с даты его подписания обеими сторонами, заключается на неопределенный срок и действует, пока одна из сторон не решит его расторгнуть.
- 7.2. При расторжении настоящего договора сторона, иницилирующая расторжение, обязана письменно уведомить другую сторону не позднее чем за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты прекращения оказания услуг.
- 7.3. Договор считается расторгнутым по инициативе Абонента после подписания в офисе Оператора заявления о расторжении и возврата Абонентом полученного имущества.
- 7.4. в случае намерения прекратить пользоваться услугами Оператора, самостоятельно обратиться в офис Оператора и расторгнуть договор, а именно: написать заявление о расторжении договора, погасить все денежные обязательства, возникшие у Абонента на дату расторжения договора, и вернуть Оператору имущество, выданное в пользование на время действия договора;
- 7.5. после расторжения договора в течение 5 рабочих дней вернуть имущество Оператору согласно акту приема-передачи. В случае невозврата в течение 5 календарных дней Абонентом имущества, уплатить Оператору штраф в размере 10 (десяти) базовых величин за каждую единицу (комплект) невозвращенного окончательного оборудования. Указанный штраф не освобождает Абонента от возврата имущества;

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 8.1. Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае, если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, они разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
- 8.2. Права и обязанности Оператора по настоящему договору могут быть переданы им третьему лицу, оказывающему услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи. Абонент согласен на передачу его персональных данных третьему лицу в случае передачи такому лицу Оператором прав и/или обязанностей по настоящему договору, и получения дополнительного письменного согласия Абонента на передачу персональных данных Абонента третьему лицу этих в случаях не требуется.

9. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

9.1. Справочно-информационная служба:

9.1.1. Минск и минская область: +375 (17) 388 70 00, +375 (29) 657 29 77, market@iptel.by

9.1.2. Гомель и гомельская область: +375 (232) 79 80 80, +375 (44) 720 14 60, info@gomel.iptel.by

9.2. Служба технической поддержки:

9.2.1. Минск и минская область: +375 (17) 388 70 00, +375 (29) 657 29 77, support@iptel.by

9.2.2. Гомель и гомельская область: +375 (232) 79 80 80, +375 (44) 720 14 60, info@gomel.iptel.by

Приложение 1 к договору об оказании услуг электросвязи в редакции от 11.11.2024

Параметры качества оказания услуг электросвязи

Название	Норма
Параметры качества	
1. Скорость передачи данных, максимальная	Не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
2. Скорость передачи данных, минимальная	Не менее 70% от максимальной скорости передачи данных, определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
3. Коэффициент потери IP-пакетов, %, не более	3
4. Время задержки передачи IP-пакетов, мс, не более	400
Показатели качества	
5. Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %	не менее 98
6. Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, %	не менее 90
7. Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %	не менее 90
8. Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, %	не менее 90
9. Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с),%	не менее 90
10. Коэффициент восстановления связи, %	не менее 95

Регистрационная форма к Договору на оказание услуг электросвязи

г. Гомель

« ____ » _____ 2024

Оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «АйПи ТелКом»

УНП 190243375, ОКПО 37553099, Юридический адрес: 220013, г. Минск, ул. П. Бровки, 16, к.5

Почтовый адрес: ООО «АйПи ТелКом», 220013, г. Минск, ул. П. Бровки, д. 18. Тел: +375 (17) 388 70 00, +375 (29) 657 29 77, факс: факс: +375 (17) 292 72 98, e-mail: market@iptel.by

Банковский (расчетный) счет: BY21AKBB30120713700185500000 в ЦБУ №510 ОАО «АСБ Беларусбанк», г.Минск, пр-т Независимости, 56, БИК АКВВВY2X

Специальное разрешение (лицензия) на право осуществления деятельности в области связи №02140/293, выданная Министерством связи и информатизации Республики Беларусь на основании решения от 22.04.2004 №24 (срок действия не ограничивается).

Абонент:

Фамилия, имя, отчество полностью:	
Адрес регистрации:	
Контактный телефон:	
Паспорт (номер, дата и орган, выдавший его):	
Идентификационный (личный) номер:	
Дата рождения:	
Место рождения:	

Путем подписания данной Регистрационной формы Абонент подтверждает ознакомление и выражает согласие с размещенными на официальном Интернет-сайте <https://iptel.by> условиями публичного Договора об оказании услуг электросвязи и являющимися неотъемлемой его частью приложениями. Информация об условиях оказания услуг Абонентом получена, ему понятна, и Абонент безусловно принимает их. В случае изменения публичного Договора, тарифов, информация об этом доводится до сведения Абонента за 10 дней до изменения путем размещения ее на официальном Интернет-сайте <https://iptel.by>, либо иным способом, предусмотренным законодательством.

Данные первичного подключения:

Дата начала оказания услуг:	
Адрес подключения (установки терминала):	
Тарифы и услуги электросвязи:	
Дополнительные услуги:	

Учетные данные Абонента

Основной лицевой счет/договор:	
Логин:	
Пароль (первичный):	
Название точки доступа WIFI:	
Ключ безопасности (первичный):	
Логин для авторизации ТВ	
Пароль (первичный) для авторизации ТВ	

Оператор:_____
(подпись)_____
(должность, Ф.И.О., на основании чего действует)**Абонент:**_____
(подпись)_____
(Ф.И.О.)

Даю согласие информировать меня о внесении изменений в договор посредством SMS-сообщений на номер:

Указанный выше как контактный

Отдельный номер: _____

Подпись абонента: _____