

# Публичный договор об оказании услуг электросвязи посредством стационарной сети

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Договор об оказании услуг электросвязи регулирует отношения между Оператором и Абонентом в связи с использованием стационарной (проводной) сети электросвязи Оператора, включая услуги по предоставлению постоянного доступа в сеть Интернет и предоставление в пользование каналов электросвязи.

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

Абонент – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с которым заключен Договор об оказании услуг электросвязи посредством стационарной сети.

Договор об оказании услуг электросвязи посредством стационарной сети (далее – Договор) – публичный договор, который состоит из настоящего Договора, регистрационной формы, которая является приложением к Договору, порядка оказания услуг, и должен быть принят Абонентом путем присоединения к нему в целом.

Оператор – Закрытое акционерное общество «Белорусская сеть телекоммуникаций», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 23 ноября 2009 г. №02140/1315, срок действия не ограничен.

Подключение – работы, выполняемые Оператором либо третьими лицами по его поручению по подключению Абонента к стационарной сети связи в соответствии с данными, указанными в регистрационной форме.

Порядки оказания услуг, правила проведения рекламных акций, справочно-информационные материалы (далее – Порядки) – документы, регламентирующие условия обслуживания Абонента, предоставления услуг электросвязи по тарифным планам, предоставления дополнительных услуг, рекламных акций, опубликованные на официальном сайте Оператора [life.by](http://life.by).

Приложение к договору – установленная Оператором форма, содержащая сведения об Абоненте, точке (точках) подключения Абонента, предварительных/окончательных сроках подключения и начале оказания услуг, тарифном плане, дополнительных услугах и иные обязательные для сторон условия на момент подписания (регистрационная форма) и являющаяся неотъемлемой частью Договора Подписание Абонентом регистрационной формы выражает безусловное согласие Абонента с условиями Договора и присоединение к нему в целом.

Тарифный план — совокупность тарифов и иных условий в отношении предлагаемого перечня услуг, которые Оператор определяет самостоятельно в установленном порядке.

Услуги – услуги электросвязи по предоставлению постоянного доступа в сеть Интернет и предоставлению в пользование каналов электросвязи.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги, согласно выбранному Абонентом тарифному плану, а Абонент обязуется своевременно оплачивать оказываемые ему Услуги по тарифам, установленным Оператором. При этом действующий тарифный план Абонента на момент оказания Услуг является неотъемлемой частью Договора.

2.2. Услуги предоставляются Абоненту 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.

2.3. Договор заключается путем подписания Абонентом Приложения к Договору, которое является неотъемлемой частью Договора. Договор вступает в силу с момента подписания Приложения к Договору.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН:

3.1. Оператор обязуется:

3.1.1. Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об Услугах, Порядках, тарифах на Услуги, порядке и условиях оплаты Услуг, порядке и сроках доставки счетов, технической возможности оказания Услуг, специальном разрешении (лицензии) Оператора, абонентских номерах справочно-информационных служб, порядке рассмотрения обращений Абонентов.

3.1.2. Организовать консультирование Абонента по вопросам пользования Услугами и расчётов за эти Услуги. Порядок и условия указанного консультирования определяются Оператором.

3.1.3. Предоставить в пользование Абоненту абонентскую линию (линии) связи в соответствии с техническими характеристиками, параметрами функционирования, и сроками, установленными в регистрационной форме Договора. Начало оказания Услуг по абонентской линии фиксируется соответствующим Актом начала оказания услуг, который является приложением и неотъемлемой частью Договора. Форма Акта начала оказания услуг определяется Оператором.

3.1.4. Оказывать Услуги в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом, а также Правилами оказания услуг электросвязи.

3.1.5. Обеспечивать качество оказываемых Услуг в соответствии с требованиями законодательства и условиями Договора.

3.1.6. В случае возникновения неисправностей в зоне ответственности Оператора осуществлять оперативное восстановление надлежащего уровня качества Услуг.

3.1.7. Предоставлять Услуги, предусмотренные Договором, Порядками, тарифными планами Оператора 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением перерывов на проведение профилактических и ремонтных работ.

3.1.8. Осуществлять запись разговора с предварительным уведомлением Абонента или Пользователя услуг электросвязи при оказании им справочно-информационных услуг,

обслуживании службой технической поддержки и в сервисных центрах Оператора или поставщика услуг электросвязи.

3.1.9. Проводить опросы Абонентов о качестве услуг электросвязи, работе сети электросвязи и обслуживании Абонентов посредством телефонных звонков, направления СМС - сообщений в порядке, определенном Министерством связи и информатизации.

3.1.10. Осуществлять аудиозапись входящих звонков, поступающих в Контакт-центр Оператора и видео/аудиозапись в торговых объектах, а также ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента и его Пользователей к Контакт-центру в случаях неоднократных обращений с его абонентского номера к специалистам центра по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора, и (или) с аналогичными вопросами, исчерпывающие ответы на которые были предоставлены ранее и (или) при нарушении Абонентом этических норм и правил общения.

3.1.11. Оператор уведомляет Абонента обо всех вносимых изменениях в Договор и в тарифы, установленные тарифным планом, путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в глобальной компьютерной сети Интернет, на официальном Интернет-сайте life.by не позднее чем за 10 дней до внесения изменений.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. Требовать от Абонента исполнения обязанностей в соответствии с Договором.

3.2.2. Изменять тарифы на оказываемые Услуги, уведомив об этом Абонента в соответствии с п.3.1.11. Договора.

3.2.3. Приостановить оказание Услуг, а также расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных Договором и законодательством. Оператор может возобновить оказание Услуг после устранения Абонентом указанных нарушений.

3.2.4. С предварительного письменного согласия Абонента размещать любую информацию рекламного характера Оператора и иных лиц, распространяемую по сетям связи, а также передавать такую информацию посредством электронных сообщений, адресованных на электронный почтовый ящик Абонента.

3.2.5. Приостановить частично или в полном объеме оказание Услуг в случаях, предусмотренных Договором, Порядками, в том числе в случае нарушения сроков оплаты Услуг и несоблюдения Абонентом иных обязательств, предусмотренных законодательством и Договором, Порядками, а также в следующих случаях:

при технических повреждениях оборудования Оператора;

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

в случае возникновения у Оператора оснований полагать, что Абонентом совершается правонарушение или иное действие, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования Оператора;

при наличии у Оператора 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.

3.2.6. Приостанавливать и прекращать оказание Услуг, блокировать 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.

3.2.7. Вносить иные изменения в настоящий Договор, уведомив об этом Абонента в соответствии с п.3.1.11. Договора.

3.3. Абонент обязуется:

3.3.1. Подписать соответствующий Акт начала оказания услуг в течение 2-х рабочих дней с момента предоставления Акта Оператором или предоставить мотивированный отказ в его подписании. При отсутствии мотивированного отказа Оператор вправе требовать оплаты услуг Абонентом с момента подписания Акта Оператором.

3.3.2. Предоставить Оператору в целях заключения и исполнения Договора необходимые документы и достоверные сведения о себе в объёме, определяемом Оператором.

3.3.3. Сообщать в месячный срок в письменной форме Оператору об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания, идентификационного номера, а при его отсутствии - иных данных документа, удостоверяющего личность физического лица и индивидуального предпринимателя (серия (при наличии), номер, дата выдачи, наименование или код органа, выдавшего документ, срок его действия), текущего (расчётного) банковского счёта индивидуального предпринимателя (при наличии), о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, об изменениях полного наименования, организационно правовой формы, места нахождения, текущего (расчётного) банковского счёта юридического лица, о принятом решении о ликвидации юридического лица, прекращении его деятельности в результате реорганизации.

3.3.4. Ознакомиться с Правилами оказания услуг электросвязи, Политикой Оператора «О работе с персональными данными», Порядками пользования услугами и тарифами на них, иными Порядками, устанавливающими правила обслуживания Абонента в сети Оператора, зоной покрытия до начала потребления услуг в сети Оператора.

3.3.5. Пользоваться Услугами Оператора в соответствии с условиями Договора.

3.3.6. Не использовать Услуги для совершения действий, причиняющих вред личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

3.3.7. Не совершать действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи Оператора или третьих лиц.

3.3.8. Самостоятельно отслеживать остаток денежных средств на лицевом счёте и своевременно оплачивать Услуги в соответствии с действующим Договором, тарифами и способом оплаты, а также самостоятельно следить за изменениями и дополнениями, вносимыми в текст Публичного Договора, размещенного на официальном сайте Оператора life.by. Кроме того, Абонент обязан самостоятельно следить за изменениями тарифов, порядков оказания услуг, порядков проведения акций, иной информацией, размещенной на официальном сайте Оператора life.by.

3.3.9. В случае изменения организационно правовой формы, наименования - Абонент, а при прекращении деятельности Абонента-юридического лица в результате реорганизации, а также в иных случаях, перехода обязательств в результате реорганизации Абонента - его Правопреемник, для продолжения обслуживания обязан в течение 7 (семи) дней с момента государственной регистрации соответствующих изменений подписать дополнительное соглашение к Договору в установленной Оператором форме.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Требовать от Оператора исполнения обязанностей по настоящему Договору.

3.4.2. Обращаться к Оператору для получения информации, касающейся исполнения Договора.

При личном присутствии Абонента либо его уполномоченных представителей, идентификация Абонента или уполномоченного представителя производится по данным документа, удостоверяющего личность владельца Договора или его уполномоченного представителя, или иным способом, предусмотренным Оператором.

При обращении в Контакт-центр Оператора идентификация производится по данным документа, удостоверяющего личность владельца Договора, либо по абонентскому номеру, с которого поступило обращение, либо иным способом, предусмотренным Оператором.

Самостоятельное обращение Абонента в Контакт - центр Оператора с просьбой предоставить ему дополнительные услуги электросвязи является конклюдентным действием Абонента, позволяющим достоверно установить его волеизъявление на получение услуги, предусмотренным ч. 3 ст.408 ГК Республики Беларусь. Все указанные изменения вступают в силу не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента совершения действий.

3.4.3. Отказаться от возможности получения информации рекламного характера посредством информационных каналов Оператора, одним из способов, предусмотренных Оператором, путем направления письменного заявления в адрес Оператора или обращения в Контакт-центр.

#### 4. РАСЧЕТЫ ЗА УСЛУГИ

4.1. Абонент оплачивает Услуги в соответствии с условиями, определенными в Порядках.

4.2. Стоимость оказываемых Услуг определяется тарифами Оператора, действующими на момент оказания Услуг.

4.3. Для Абонентов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обслуживающихся как на условиях оплаты Услуг по факту, так и по предоплате ежемесячно,

до 15 числа месяца, следующего за отчётным, Оператор формирует счета, содержащие все виды начислений за предоставленные в отчётном месяце Услуги.

4.4. Абонент производит оплату за Услуги способами, предусмотренными Оператором в зависимости от формы оплаты Услуг по выбранному тарифному плану, а именно:

наличными денежными средствами на абонентский номер линии – на тарифных планах, предполагающих предоплату Услуг и смешанной формой оплаты Услуг – в сроки и в объёме, предусмотренными Порядком оказания услуг по тарифному плану Абонента;

в безналичном порядке до 25 числа месяца, следующего за отчётным, на основании счёта, выставленного Оператором, и/или платежного требования с предварительным акцептом, предоставленного Оператором в банк на тарифных планах с формой оплаты Услуг по факту и/или со смешанной формой оплаты, либо по мере необходимости пополнения счёта на тарифных планах, предполагающих предоплату Услуг для Абонентов-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

наличными денежными средствами на абонентский номер линии и в безналичном порядке одновременно на тарифных планах со смешанной формой оплаты.

4.5. Сведения о балансе лицевого счёта могут быть получены Абонентом посредством использования самостоятельных каналов обслуживания, при обращении в Контакт-центр Оператора либо иным предусмотренным Оператором способом. Авансовые платежи, внесенные Абонентом, используются для оплаты услуг по настоящему Договору по мере их потребления Абонентом. На сумму аванса (предварительной оплаты) проценты не начисляются и не выплачиваются.

4.6. Абонент-юридическое лицо или индивидуальный предприниматель может заказать доставку счетов одним из предложенных Оператором способов: на адрес электронной почты и /или почтой на адрес/адреса, указанные в Приложении к Договору.

4.7. Неполучение отчёта и (или) счёта, в том числе в связи с несвоевременным информированием Оператора об изменении реквизитов (изменение адреса почтовых отправлений, отказ от получения и прочее) не является причиной для неоплаты оказанных Услуг. В этом случае Абоненту необходимо самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате, при помощи систем самообслуживания Абонента или обратиться за получением счёта посредством электронной почты или через Контакт-центр Оператора.

4.8. Информация о сумме начислений за Услуги в текущем месяце Абонента, поступивших в систему расчётов на момент запроса, может быть получена самостоятельно при помощи систем самообслуживания Абонента и иными способами, предусмотренными Оператором. С особенностями предоставления данной информации можно ознакомиться на официальном сайте Оператора [life.by](http://life.by).

4.9. Оказание Услуг без предоплаты не является основанием для неисполнения Абонентом обязательства по оплате оказанных Услуг.

4.10. Тарифы за Услуги устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Информация о тарифах может быть получена Абонентом в офисах Оператора, у его полномочных представителей, опубликована в средствах массовой информации, размещена на официальном сайте [life.by](http://life.by) либо распространена иным способом по усмотрению Оператора.

4.11. Если Абонент имеет перед Оператором задолженность по оплате Услуг по иным Договорам на оказание услуг электросвязи, заключенными с Оператором, то Оператор вправе направить поступающие от Абонента по настоящему Договору платежи на погашение образовавшейся ранее задолженности Абонента. При этом на лицевой счёт Абонента зачисляется сумма, оставшаяся после погашения задолженности. О произведенном направлении денежных средств Оператор обязан уведомить Абонента путем СМС-сообщения и/или по электронной почте.

4.12. Возврат Абоненту излишне или ошибочно оплаченной суммы производится:

Абоненту-юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) на его расчётный счёт.

Возврат Абоненту осуществляется только в пределах суммы средств на балансе лицевого счёта на момент обработки заявления.

При расчёте суммы возврата Оператором удерживаются:

расходы, понесённые Оператором по зачислению денежных средств на лицевой счёт Абонента;

расходы, связанные с возвратом денежных средств.

## 5. КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

5.1. Качество предоставляемой связи в зоне обслуживания Оператора соответствует действующим в Республике Беларусь нормативным правовым актам, предусмотренных обязательными для применения техническим нормативным правовым актам, а также имеющейся лицензии Министерства связи Республики Беларусь на право осуществления деятельности в области связи от 23 ноября 2009 г. №02140/1315, срок действия не ограничен. Оператор предоставляет услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения ремонтных и профилактических работ.

5.2. Оператор не несет ответственности за недостатки качества Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом несертифицированного оконечного абонентского устройства (далее ОАУ) либо оборудования, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем оборудования и Оператором. Обязанность по подтверждению сертификации лежит на Абоненте.

5.3. Ответственность Оператора вследствие существенного нарушения связи, включая временное снижение качества связи и (или) отказа оборудования сети, наступает только при наличии вины Оператора и не может превышать сумму, равную размеру месячной абонентской платы или иного обязательного ежемесячного платежа, пропорционально времени фактического непредставления Услуг.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За нарушение условий Договора стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Беларусь. При этом стороны несут ответственность только за прямые доказанные убытки, причинённые одной стороной другой в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

6.2. При возникновении задолженности по лицевому счёту Абонента в результате несвоевременной оплаты, на срок: до 8 дней Оператор вправе взыскать штраф в размере двух базовых величин; свыше 8 дней Оператор имеет право взыскать с Абонента пеню в размере 0,5 (ноль целых пять десятых) % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки.

6.3. В случае возникновения задолженности у Абонента (юридического лица) или индивидуального предпринимателя Оператор вправе выставить платежное требование или претензию на сумму задолженности с учетом штрафных санкций. Если данное платежное требование/претензия не будет акцептовано/оплачено в течение двадцати дней со дня получения Абонентом, Оператор вправе взыскать с Абонента штраф в размере 5 (пяти) базовых величин.

6.4. Оператор не несёт ответственности за временные сбои в работе сети связи, возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования.

6.5. В случае систематического (двух и более) возврата выставляемых Абоненту счетов в адрес Оператора и несообщения Абонентом иного адреса доставки счетов, Оператор вправе прекратить доставку счетов Абоненту. При этом Оператор не несёт ответственности за последствия неоплаты оказываемых Услуг Абонентом.

6.6. Обязательствами, исключаящими ответственность Оператора за невыполнение обязательств по настоящему Договору, являются обстоятельства непреодолимой силы и иные, не зависящие от Оператора обстоятельства, которые Оператор не мог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Оператор не несет ответственности за любые убытки и другие последствия, наступившие в связи с использованием или невозможностью использования Абонентом Услуг.

6.7. За использование абонентского номера с нарушением действующего законодательства и условий настоящего Договора, в том числе регламентирующего порядок пропуска трафика на сетях электросвязи, Абонент обязан возместить все понесенные в связи с такими нарушениями расходы/убытки/затраты Оператора, и оплатить Оператору штраф, в размере 10 (десяти) базовых величин за каждое нарушение, а Оператор имеет право взыскать с Абонента в бесспорном порядке штраф и указанные в настоящем пункте расходы/убытки/затраты.

В счёт оплаты штрафа, расходов/убытков/ затрат, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Оператор вправе произвести списание денежных средств с лицевого счёта Абонента, а также направить поступившие от Абонента по настоящему Договору платежи на погашение задолженности по штрафу, расходов/убытков/затрат.

## 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. В случае утери, кражи или в иных случаях отсутствия у Абонента ОАУ, Абонент самостоятельно несет все обязательства по оплате Услуг. Устное обращение Абонента в Контакт-центр Оператора необходимо подтвердить в письменной форме в течение 24 часов.

7.2. В случае нарушения правил эксплуатации оборудования, полученного и/или приобретенного Абонентом в соответствии с настоящим Договором, приведшего к его технической неисправности, а также в случае его ненадлежащего хранения, приведшего к

утере либо к его хищению, замена оборудования за счёт средств Оператора не производится, и Абонент несет в полном объеме принятые на себя обязательства.

7.3. Оператор не несет ответственности за некорректную работу оборудования в случае использования Абонентом нелегальных операционных систем, в том числе иного программного обеспечения, которое может оказывать влияние на работоспособность оборудования и программной среды в целом. Список совместимых лицензионных операционных систем указан на упаковке оборудования и/ или в инструкции к нему.

7.4. Споры, возникшие из Договора/приложений/дополнительных соглашений к нему или в связи с ними, разрешаются в ходе переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры по делам, подведомственным экономическим судам, подлежат рассмотрению в Экономическом суде г. Минска в порядке договорной подсудности.

7.5. Абонент не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без письменного согласия Оператора. Переоформление Договора на третье лицо производится в соответствии с действующими на момент предоставления услуги переоформления процедурами и тарифами.

7.6. Абонент гарантирует, что все указанные им сведения и данные являются достоверными.

7.7. Заявки на изменение перечня услуг, полученные посредством электронной почты, указанной в договоре между Оператором и Абонентом-юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (за исключением обращений о прекращении обслуживания (отключения), по финансовым вопросам) приравниваются к заявлениям.

## 8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Договор является публичным, вступает в силу с момента присоединения к нему путем подписания Приложения и заключается на неопределенный срок.

8.2. Каждая из Сторон вправе отказаться от Договора в любое время в одностороннем внесудебном порядке путем письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 10 (десять) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора при условии отсутствия/погашения задолженности перед Оператором с учетом штрафных санкций.

8.3. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг в случае неисполнения Абонентом его обязательств, установленных Договором, а также актами законодательства.

8.4. Оператор обязан уведомить Абонента о намерении приостановить оказание Услуг с указанием даты приостановления оказания Услуг и о своем праве в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения такого нарушения.

8.5. Договор считается расторгнутым в одностороннем порядке после направления Оператором соответствующего уведомления при условии не устранения Абонентом нарушения, послужившего основанием для такого приостановления, не исполнения условий Договора и (или) требований актов законодательства, актов уполномоченных государственных органов. При этом сроки внесения платежей и их размеры Абонент обязан отслеживать самостоятельно, используя все каналы связи, предоставляемые Оператором: официальный сайт [life.by](http://life.by), Контакт-центр, СМС-уведомления и другие.

8.6. При расторжении Договора Абоненту по его обращению возвращается сумма оставшихся на его лицевом счёте денежных средств. Возврат денежных средств производится: Абоненту-юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) на его расчётный счёт в течение 30 (тридцати) календарных дней после расторжения Договора. При этом все расходы по возврату денежных средств производятся за счёт Абонента.

8.7. При расторжении Договора все одноразовые взносы за Услуги: подключение, смена тарифного плана и т.д. не возвращаются. Бонусы и скидки, предлагаемые Оператором Абоненту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

8.8. С момента расторжения настоящего Договора обязательства Сторон считаются прекращенными за исключением обязательств Абонента, связанных с оплатой оказанных, но не оплаченных на этот момент Услуг, а также обязательств по возмещению расходов/убытков/затрат Оператора.