

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора ООО «ТВСАТ»

от 01.01.2020 № 6

## Правила оказания услуг электросвязи (для физических лиц) ООО «ТВСАТ»

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящих Правилах оказания услуг электросвязи (для физических лиц) ООО «ТВСАТ» (далее – Правила) используются следующие термины и их определения:

1.1.1. **Абонент** – пользователь услуг электросвязи (физическое лицо), с которым Оператором заключен договор об оказании услуг электросвязи.

1.1.2. **Оператор** – юридическое лицо, оказывающее услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи (ООО «ТВСАТ»).

1.1.3. **Договор об оказании услуг электросвязи** (далее – Договор) – публичный договор, который состоит из договора об оказании услуг электросвязи, заключаемого между Оператором и Абонентом в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается Абоненту (далее – Письменный договор), Правил, Тарифных планов Оператора, Политики конфиденциальности и иных локальных нормативных правовых актов Оператора (далее – ЛНПА), размещенных на Сайте, в т.ч. но не ограничиваясь ЛНПА, ссылки на которые содержатся в указанных в настоящем подпункте документах, является договором присоединения и должен быть принят Абонентом только путем присоединения к нему в целом.

1.1.4. **Тарифный план Оператора** – совокупность тарифов и иных условий (в т.ч. перечни телевизионных программ), на которых Оператор предлагает Абоненту одну либо несколько услуг электросвязи.

1.1.5. **Сайт** – официальный сайт Оператора в сети Интернет, размещенный по адресу: [www.tvsat.by](http://www.tvsat.by)

1.1.6. **Абонентская плата** – ежемесячный платеж Абонента, размер которого за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически потребленных Абонентом услуг, за исключением случаев, прямо предусмотренных Письменным договором, Правилами, определяемый согласно выбранному Абонентом Тарифному плану Оператора.

1.1.7. **Заявление** – заявка на установление или изменение набора услуг, письменное заявление установленного Оператором образца, оформленное Абонентом в центрах обслуживания при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

1.1.8. **Лицевой счет** – регистр аналитического учета в биллинговой системе Оператора, предназначенный для отражения и учета операций по оказанию услуг Абоненту, начислению платежей, произведенным Абонентом платежам, иных сведений по усмотрению Оператора.

1.1.9. **Центр обслуживания** – подразделения Оператора, в которых осуществляется работа с Абонентами (консультации, заключение договоров, оказание услуг электросвязи, послепродажное обслуживание и т.д.).

1.1.10. **Услуги** – услуги электросвязи, которые включают в себя телевизионные услуги (услуги по трансляции пакета телевизионных программ в системе кабельного телевидения) (далее – СКТ) и (или) услуги IP-телевидения (далее – Интерактивное ТВ), оказываемые Оператором Абоненту в зоне его деятельности и доступности услуг.

**1.2.** В случае употребления в Правилах иных терминов, они применяются в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 19.07.2005 № 45-З «Об электросвязи» (далее – Закон № 45-З), Правилах оказания услуг электросвязи, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 № 1055 (далее – Правила № 1055), иных актах законодательства Республики Беларусь.

## **2. ПРЕДМЕТ ПРАВИЛ**

**2.1.** Правила устанавливают единый порядок и условия оказания Абоненту Оператором услуг электросвязи, которые включают в себя СКТ, а также дополнительных, связанных с ними услуг.

**2.2.** Оператор оказывает Абоненту электросвязи в составе телевизионных программ, указанных в Тарифных планах Оператора, на основании специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности в области связи № 02140/1, выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь .

**2.3.** Полный перечень услуг, оказываемых Абоненту в рамках Договора, их стоимость, Тарифные планы Оператора, а также иные сведения, касающиеся порядка оказания услуг, размещаются на Сайте.

Любые изменения, касающиеся услуг (в т.ч., но не ограничиваясь: изменениями и (или) дополнениями, вносимыми в Договор, Тарифные планы Оператора, в т.ч. в отношении стоимости и состава Услуг, состава телевизионных программ, локальные нормативные правовые акты Оператора, применяемые согласно Правилам) публикуются Оператором на Сайте не менее чем за 10 (десять) календарных дней до их вступления в силу, и являются неотъемлемой частью Договора. Согласием с изменениями признаются конклюдентные действия Абонента: продолжение Абонентом пользования услугами и внесение оплаты за Услуги по прошествии срока на направление заявления о несогласии с изменениями (при этом внесении предоплаты за Услуги, если Абонент не позднее, 5 (пять) календарных дней с момента размещения информации письменно не заявит о несогласии с изменениями (дополнениями).

При несогласии с изменениями, Абонент обязан письменно уведомить об этом Оператора не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента размещения соответствующей информации на Сайте. В этом случае Договор прекращает свое действие (полностью либо в части отдельных услуг) с даты получения Оператором уведомления Абонента, если иное не будет установлено соглашением сторон после получения уведомления.

**2.4.** Оказание услуг, предусмотренных Договором, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом № 45-З, Правилами № 1055, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» и иными актами законодательства Республики Беларусь.

**2.5.** Оператор самостоятельно определяет формы, методы и способы оказания услуг, в т.ч. при необходимости привлекает третьих лиц для исполнения своих обязательств по Договору.

## **3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**3.1.** Услуги оказываются на договорной основе с их оплатой Абонентом в соответствии с действующими Тарифными планами Оператора.

**3.2.** Для начала оказания услуг (при наличии технической возможности их оказания Оператором) Абонент подписывает Письменный договор. Данный договор является договором присоединения.

Техническая возможность оказания услуг определяется Оператором самостоятельно.

**3.3.** При подписании Письменного договора Абонент предоставляет Оператору, документ, удостоверяющий личность, согласно Указу Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 «О документировании населения Республики Беларусь».

**3.4.** Оператор не производит адаптацию и (или) модификацию телевизионного приемника Абонента, а также активацию его отдельных узлов, за исключением случая, указанного в п. 3.5 Правил.

**3.5.** При необходимости технической адаптации телевизионного приемника Абонента согласно техническим характеристикам, определяемым Оператором самостоятельно, Оператор имеет право, но не обязан, предоставить Абоненту в аренду или безвозмездное пользование (в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана Оператора) специальное техническое устройство: Цифровой кабельный приемник и (или) Карта доступа (Абонентский модуль) (далее – ТУ) по акту приема-передачи. ТУ предоставляется на срок действия Договора.

В случае технической необходимости Оператор имеет право осуществлять замену ТУ.

**3.6.** Абонент самостоятельно проводит кабель, по помещению, выводит на лестничную площадку, проводит до распределительного щитка на лестничной площадке, либо иной точки присоединения к сети передачи данных Оператора, следит за креплением и целостностью кабеля в период эксплуатации.

**3.7.** Все сбои и неисправности в работе сетей и (или) оборудования Оператора, возникшие не в результате действий (бездействия) Абонента, устраняются за счет Оператора.

В случае если нарушение нормального функционирования сетей и (или) оборудования Оператора явилось результатом действий (бездействия) Абонента, то Абонент обязан возместить Оператору все расходы по ремонту (восстановлению) сетей и (или) оборудования, а в случае их гибели – полную стоимость. При этом целесообразность осуществления ремонта (восстановления) определяется Оператором самостоятельно.

**3.8.** Услуги оказываются «как есть» и в том виде, в каком они существуют на момент оказания, при этом никакая информация или советы, даваемые сотрудниками Оператора, в т.ч. третьих лиц, привлекаемых Оператором для оказания услуг, не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются рекомендациями, а не техническим способом оказания услуг.

**3.9.** Услуги не являются потенциально опасными для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.

## **4. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

### **Оператор обязан:**

**4.1.** Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об услугах, в т.ч. о выбранном Абонентом Тарифном плане Оператора, иных Тарифных планах Оператора путем размещения соответствующей информации на Сайте.

**4.2.** После подписания Абонентом Письменного договора, оплаты Абонентом стоимости подключения (в случае взимания Оператором такой оплаты) произвести в течение 5 (пяти) рабочих дней прокладку телекоммуникационного кабеля от оконечного узла доступа Оператора до оконечного абонентского устройства в помещении (квартире, здании) Абонента. В случае проведения Оператором массовых подключений: акции, рекламные игры и т.д., срок увеличивается до 10 (десяти) рабочих дней.

Наличие массовых подключений определяется Оператором самостоятельно.

**4.3.** Предоставить Абоненту лицевой счет для оплаты.

**4.4.** Оказывать Абоненту услуги в полном объеме и надлежащего качества, прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойной связи.

**4.5.** Осуществлять информационную и консультационную поддержку Абонента, в т.ч. силами третьих лиц, по вопросам оказания услуг с помощью телефонной связи без выезда к Абоненту (номер единого колл-центра: +375 162 501818, +375 29 5350808, режим работы единого колл-центра: ежедневно, круглосуточно). Телефонный звонок является платным согласно тарифам оператора телефонной связи Абонента.

Для повышения эффективности консультации Абоненту во время обращения в единый колл-центр рекомендуется находиться в непосредственной близости от оборудования Абонента и Оператора, используемого для оказания услуг.

Оператор имеет право осуществлять аудиозапись соединений Абонента с единым колл-центром, ограничивать в одностороннем порядке доступ Абонента к службе колл-центра в случае неоднократного обращения Абонента к специалистам колл-центра по вопросам, не относящимся к оказанию услуг или деятельности Оператора, и (или) при нарушении Абонентом общепринятых этических норм и правил общения.

**4.6.** Обеспечить качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь об электросвязи, действующими техническими нормативными правовыми актами, в т.ч. обеспечить трансляцию общедоступного пакета телепрограмм, качество сигнала в соответствии с требованиями СТБ 1662-2006 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры, технические требования, методы измерений и испытаний» (СКТ).

Абонент признает, что обеспечение качества услуг лежит вне исключительной компетенции Оператора.

Качество оказываемых услуг обеспечивается только при условии выполнения Абонентом условий Договора.

**4.7.** По заявлению Абонента устранить возникшие неисправности при оказании услуг, в т.ч. осуществлять диагностику и замену ТУ, вышедшего из строя. Оператор не устраняет неисправности, возникшие с телеприемником и (или) иным оборудованием Абонента или его программным обеспечением. Норма времени восстановления связи для городских населенных пунктов составляет не более 48 часов.

**4.8.** Не позднее 48 часов устранять неисправности на сетях и оборудовании Оператора, вызванные обстоятельствами, зависящими от деятельности Оператора.

**4.9.** Обеспечить нормальное, устойчивое функционирование сетей и оборудования Оператора в течение срока действия Договора. Для достижения указанной цели Оператор вправе проводить профилактические и ремонтные работы с временным выключением элементов сети или отключением от нее Абонента на срок не более 48 часов.

#### **4.10. Информировать Абонента:**

4.11.1 путем размещения соответствующей информации на Сайте и (или) посредством информационных сообщений на экран телеприемника Абонента, и (или) путем направления информационного sms-сообщения на телефонный номер, аккаунт программы-мессенжера, в т.ч., но не ограничиваясь Viber, указанные Абонентом при заключении Письменного договора, согласие на получение которых подтверждается Абонентом путем подписания Письменного договора, о приостановлении оказания услуг в связи с авариями, проведением на сетях и (или) оборудовании Оператора испытаний, плановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также по причине технического обслуживания или модификации сетей и оборудования

(далее – ремонтные и профилактические работы), в т.ч. о сроке такого приостановления;

4.11.2. путем размещения соответствующей информации на Сайте об изменении Тарифных планов Оператора (стоимости услуг и (или) их состава), изменениях (дополнениях) Договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Абонента, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до их вступления в силу.

**4.11.** Осуществлять изменение состава услуг согласно Заявлению Абонента в следующие сроки: не позднее 24 часов с момента получения Заявления.

## **5. ПРАВА ОПЕРАТОРА**

**Оператор имеет право:**

**5.1.** Требовать от Абонента исполнения обязательств в соответствии с Договором.

**5.2.** Временно отключить Абонента без расторжения Договора (приостановить оказание услуг) в следующих случаях:

5.2.1. в случае оказания услуг на условиях предварительной оплаты при нулевом или положительном балансе, если не хватает средств для оплаты услуг согласно выбранному Абонентом Тарифному плану Оператора. Указанное отключение может производиться без предварительного уведомления;

5.2.2. в случае совершения Абонентом действий, наносящих ущерб Оператору, в т.ч. третьим лицам, привлеченным Оператором для оказания услуг, или другим Абонентам, неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом иных обязанностей. Указанное отключение производится в случае не прекращения Абонентом совершения указанных действий после уведомления Оператором посредством телефонной связи.

Повторное подключение Абонента к сетям и оборудованию Оператора производится при условии погашения Абонентом задолженности в полном объеме (подп. 5.2.1 Правил), устранения Абонентом допущенных нарушений (подп. 5.2.2 Правил) – при условии обращения Абонента к Оператору (в центр обслуживания или единый колл-центр) (при этом срок повторного подключения определяется Оператором самостоятельно).

**5.3.** Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке при отсутствии денежных средств, достаточных для оказания услуг, на лицевом счете Абонента и приостановлении оказания услуг более трех раз подряд. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении Оператора, направленном Абоненту в письменной форме почтовой связью.

**5.4.** Без предварительного уведомления Абонента временно приостановить оказание услуг в связи с авариями, внезапными техническими отказами или повреждениями сетей и оборудования Оператора, внеплановыми ремонтными и профилактическими работами.

**5.5.** С предварительным уведомлением Абонента не менее чем за 24 часа в порядке подп. 4.11.1 Правил временно приостановить оказание услуг в связи плановыми ремонтными и профилактическими работами.

**5.6.** Размещать (распространять) Абоненту посредством электронной почты, путем рассылки sms-сообщений, телефонной, сотовой, почтовой связи или иным доступным способом информацию о тарифах, услугах Оператора, а также рекламные материалы, в т.ч., но не обязательно, третьих лиц. Абонент имеет право в письменной форме требовать незамедлительного прекращения размещения (распространения) рекламных материалов в свой адрес.

**5.7.** В случае предоставления ТУ в аренду (безвозмездное пользование), требовать от Абонента:

5.7.1. возврата ТУ и возмещения убытков в случаях, когда будут установлены факты использования ТУ в нарушение условий Договора и (или) условий эксплуатации, установленных изготовителем ТУ, а так же в случае возникновения задолженности за услуги.

5.7.2. возмещения убытков, причиненных в случае гибели или повреждения ТУ;

5.7.3. возврата ТУ в случае прекращения действия Договора.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

**Абонент обязан:**

**6.1.** Выполнять все условия Договора и требования действующего законодательства Республики Беларусь.

**6.2.** Пользоваться услугами, оказываемыми Оператором, для собственных нужд (личное, семейное или домашнее использование). Абонент является конечным пользователем (потребителем).

**6.3.** Своевременно и в полном объеме производить оплату услуг.

**6.4.** Своевременно и в полном объеме вносить арендную плату за ТУ.

**6.5.** Самостоятельно следить за состоянием своего лицевого счета. По мере необходимости производить дополнительную предоплату.

**6.6.** Бережно использовать ТУ, не осуществлять самостоятельный ремонт ТУ, не допускать повреждений, утраты или гибели ТУ. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего пункта Абонент обязан возместить Оператору причиненные убытки в размере стоимости ТУ.

**6.7.** Самостоятельно поддерживать программное обеспечение ТУ в актуальном работоспособном состоянии, своевременно производить его обновление.

**6.8.** Использовать ТУ в соответствии с условиями Договора.

**6.9.** Самостоятельно отслеживать на Сайте публикуемые Оператором изменения (п. 4.11, часть вторая п. 2.3 Правил).

**6.10.** Незамедлительно сообщать Оператору в случае возникновения каких-либо неисправностей, вызывающих некачественный прием телевизионного сигнала, повреждении целостности телекоммуникационного кабеля от оконечного узла доступа до помещения (квартиры, здания) Абонента, внутри помещения Абонента, повреждений ТУ, иных неисправностей путем обращения в единый колл-центр и (или) в центр обслуживания.

**6.11.** Обеспечить беспрепятственный доступ техническому персоналу Оператора на территорию (в помещение), где проводятся работы по монтажу (демонтажу), подключению (отключению) и обслуживанию оборудования и сетей Оператора.

**6.12.** При пользовании услугами использовать оборудование, пригодное для оказания услуг и соответствующее техническим требованиям, действующим в Республике Беларусь, в т.ч. самостоятельно заботиться о работоспособности, сертификации и регистрации используемого Абонентом телевизионного приемника, иного оборудования и программного обеспечения.

**6.13.** Вернуть ТУ Оператору в день расторжения Договора в надлежащем состоянии или возместить их стоимость в указанный срок.

**6.14.** Самостоятельно согласовать выполнение монтажных работ Оператором с собственником помещения (квартиры, здания).

**6.15.** Не позднее 5 (пяти) календарных дней от даты изменения в письменной форме уведомить Оператора об изменениях фамилии, собственного имени, отчества, места

регистрации (жительства), контактных телефонов, e-mail и других, указанных в Договоре или необходимых для исполнения Договора данных.

**6.16.** Не осуществлять копирование (запись) телеканалов и (или) фрагментов телепередач, полученных с помощью услуг Оператора. Не тиражировать и не распространять копии телеканалов/фрагментов телепередач. Не нарушать иным способом авторские, смежные и иные права авторов и (или) правообладателей телеканалов, передач и отдельных фрагментов.

**6.17.** Возместить в полном объеме любые убытки Оператора, понесенным им в связи с использованием Абонентом услуг с нарушением Договора или действующего законодательства Республики Беларусь.

## **7. ПРАВА АБОНЕНТА**

**Абонент имеет право:**

**7.1.** На ознакомление с размером оставшейся предоплаты и действующими Тарифными планами Оператора, иной информацией об услугах, оказываемых Оператором, в центрах обслуживания, едином колл-центре .

**7.2.** На обращение к Оператору для получения информации, касающейся исполнения Договора. Обращение к Оператору осуществляется путем телефонного звонка в единый колл-центр, обращение в центры обслуживания или в письменной форме путем направления обращения на адрес: 224033, г.Брест Варшавское шоссе, д.11.

**7.3.** На проверку работоспособности оборудования и (или) сетей Оператора силами и средствами Оператора. В случае, если проверка указывает на неисправность, возникшую с телеприемником, иным оборудованием Абонента или его программным обеспечением, действиями (бездействием) Абонента, Абонент оплачивает стоимость услуг по проверке работоспособности согласно тарифам Оператора. Оплата осуществляется путем списания денежных средств в соответствующей сумме с лицевого счета Абонента.

## **8. СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК, СРОКИ И ФОРМА РАСЧЕТОВ**

**8.1.** Стоимость услуг определяется на основе действующих тарифов Оператора и указывается в Тарифных планах Оператора.

**8.2.** Первый платеж производится Абонентом в форме предоплаты в размере 100 % суммарной стоимости услуг за расчетный период (п. 8.9 Правил).

**8.3.** Абонентская плата взимается вне зависимости от использования или неиспользования Абонентом услуг, в т.ч. при отрицательном балансе лицевого счета (в случае, если оказание услуг не приостановлено Оператором), за исключением случаев, прямо предусмотренных Письменным договором, Правилами.

**8.4.** Арендная плата за ТУ взимается вне зависимости от использования или неиспользования ТУ и причин, повлекших неиспользование ТУ, в т.ч. при отрицательном балансе лицевого счета и (или) при приостановлении оказания услуг Оператором.

**8.5.** Денежные средства, поступившие от Абонента, зачисляются на лицевой счет Абонента. Абонент имеет возможность пополнять лицевой счет любой суммой на свое усмотрение.

**8.6.** Платежи по Договору производятся на условиях предоплаты.

**8.7.** Датой оплаты считается дата фактического поступления средств на расчетный счет.

**8.8.** По мере оказания услуг, Оператор уменьшает сумму полученной им предоплаты на стоимость оказанных Абоненту услуг, в т.ч. третьими лицами. Стоимость услуг

определяется в соответствии с тарифами Оператора, действующими на момент их фактического оказания.

**8.9.** Расчетным периодом по Договору признается месяц. Платежи, предусмотренные Тарифными планами Оператора, взимаются за полный расчетный период.

**8.10.** В случае, если период перерыва в оказании услуг по вине Оператора превысил установленные Договором и (или) законодательством сроки, то по письменному заявлению Абонента производится перерасчет абонементной платы за период перерыва, превысивший установленный срок.

Фактически уплаченные денежные средства не возвращаются Абоненту, а зачисляются на его лицевой счет и используются для дальнейшей оплаты услуг Оператора.

**8.11.** Лицевой счет Абонента является основанием для проведения взаиморасчетов в рамках Договора. Абонент подтверждает, что в случае возникновения спора сведения, указанные в базах данных Оператора, являются достаточным доказательством для подтверждения факта оказания услуг.

**8.12.** Факт оплаты Абонентом услуг подтверждает факт надлежащего исполнения Оператором своих обязательств по Договору.

**8.13.** Абонент может оплатить услуги связи в кассах банков, через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания, систему ЕРИП. Плательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на лицевой счет Абонента. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации об Абоненте и (или) проведенном платеже, Оператор не несет ответственность за несоответствующее и (или) несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг.

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

**8.14.** Абонент не вправе расходовать денежные средства, ошибочно зачисленные на его лицевой счет. Оператор вправе в таком случае списать с лицевого счета ошибочно зачисленную сумму денежных средств, не уведомляя об этом Абонента.

**8.15.** Проценты за пользование денежными средствами на остаток денежных средств на лицевом счете Абоненту не начисляются и не выплачиваются.

**8.16.** При расторжении Договора все единовременные (единоразовые) платежи за услуги (плата за подключение, смену тарифного плана и т.д.) не возвращаются Абоненту вне зависимости от времени и объема потребления услуг.

**8.17.** Бонусы и скидки, предлагаемые Оператором Абоненту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АБОНЕНТА**

**9.1.** Абонент несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с Договором и действующим законодательством Республики Беларусь

**9.2.** В том числе, но не ограничиваясь, Абонент несет ответственность за:

9.2.1. использование или попытку использования услуг для достижения следующих целей:

- незаконной деятельности;
- для того, чтобы оборудование и (или) программное обеспечение Оператора и (или) третьих лиц были временно остановлены, повреждены или работали с меньшей эффективностью.



9.2.2. нарушение законодательства, в т.ч., но не ограничиваясь законодательством об авторском праве, смежных правах, в т.ч. при использовании Абонентом услуг;

9.2.3. целостность, сохранность и соответствие кабеля, проложенного от слабotoчной канализации (кабель-канала Оператора) до помещения и устройств Абонента, существующим нормативным правовым актам, в т.ч. ТНПА.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА**

**10.1.** Оператор несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в соответствии с Договором и действующим законодательством Республики Беларусь.

**10.2. Оператор несет ответственность за:**

10.2.1. соответствие качества оказываемых услуг требованиям законодательства Республики Беларусь об электросвязи, действующих ТНПА и Договора;

10.2.2. целостность, сохранность телекоммуникационного кабеля от оконечного узла доступа до слабotoчной канализации (кабель-канала Оператора) на этаже Абонента.

**10.3. Оператор не несет ответственность за:**

10.3.1. исправность внутриквартирного абонентского кабеля, распределительных устройств, телеприемника и иных устройств и оборудования Абонента;

10.3.2. качество оказываемых услуг при подключении к одной абонентской линии Абонента двух и более телеприемников Абонента, иных дополнительных устройств, произведенного Абонентом самостоятельно;

10.3.3. качество оказываемых услуг в случаях использования Абонентом неисправных или не сертифицированных телеприемников или подключения к абонентской линии иных приборов; некачественной или неправильной настройки телеприемника самим Абонентом; использования Абонентом телекоммуникационного кабеля, соединительных и разветвительных устройств, не соответствующих техническим нормам либо имеющих повреждения;

10.3.4. содержание ретранслируемых каналов. Абонент обязуется самостоятельно ограничить просмотр несовершеннолетними телепередач, не рассчитанных на просмотр такими лицами (с элементами эротика, насилия, жестокости, откровенные репортажи с мест катастроф и т.п.);

10.3.5. содержание и достоверность предоставляемой информации о программе телепередач, изменения и сдвиги программы телепередач или иной информации, представляемой Абоненту в рамках услуг;

10.3.6. сбои в трансляции, ухудшение качества транслируемых программ вследствие неблагоприятных погодных условий либо некачественной передачи со спутников, наземных вещательных и ретрансляционных станций;

10.3.7. сбои в трансляции вследствие отключения электроэнергии на головной станции, а также за локальные отключения электроэнергии в местах расположения усилителей и (или) коммутационного оборудования, влекущие за собой отсутствие сигнала в жилых массивах и домах;

10.3.8. полные или частичные прерывания оказания услуг, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации оборудования Оператора;

10.3.9. обеспечение бесперебойной работы телеприемника и (или) иного оборудования, программного обеспечения Абонента, используемых для получения услуг;

10.3.10. качество работы, а также состояние сетей и оборудования третьих лиц, через которые Абонент получает услуги;

10.3.11. любые расходы Абонента, упущенную выгоду (доход), и за любые другие случайные, непредвиденные или косвенные убытки, понесенные Абонентом или ущерб, который может быть нанесен Абоненту, вследствие прямого или косвенного использования (невозможности использования) услуг;

10.3.12. перерывы в оказании услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, принадлежащих и (или) не принадлежащих Оператору, или в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора, а также за случаи изъятия (замены) из аудиовизуального ряда передач.

**10.4.** Оператор несет ответственность перед Абонентом только за прямые доказанные убытки, причиненные вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода, любые другие косвенные потери и их последствия, в т.ч. возникшие в результате перерывов в оказании услуг, возмещению не подлежат, вне зависимости от того, мог или нет Оператор предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором.

## **11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

**11.1.** Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее и исполнение своих обязательств по Договору, если их неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (стихийные бедствия, катастрофы, военные действия, издание актов законодательства и иные действия государственных органов управления, органов местного самоуправления или иных лиц, имеющие следствием ограничение способности Оператора оказывать услуги или повлекшие невозможность исполнения Договора, и иные действия, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон).

**11.2.** Исполнение обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени действия обстоятельств непреодолимой силы.

**11.3.** Сторона, для которой в силу обстоятельств непреодолимой силы создалась невозможность исполнения обязательств, обязана незамедлительно, но не позднее 3 (трех) календарных дней от даты их возникновения, проинформировать другую сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

Бремя доказывания обстоятельств непреодолимой силы несет неисправная Сторона.

**11.4.** Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 3 (трех) месяцев, каждая сторона вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке.

## **12. РЕКЛАМАЦИИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

**12.1.** При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором своих обязательств по Договору, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

**12.2.** Рекламация предъявляется в письменной форме и направляется Абонентом по адресу: 224033, г.Брест, ул. Колесника, д. 17, пом. 79. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства.

**12.3.** Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий (рекламаций), рассматриваются в судах Республики Беларусь по выбору истца: по месту нахождения ответчика – физического лица или в суде. В случаях, предусмотренных законодательством, взыскатель вправе обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи.

### **13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**13.1.** Под рабочими днями в целях исполнения Сторонами обязательств по Договору понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

**13.2.** Абонент признает, что уведомления, письма, претензии и иные юридически значимые документы, направленные Оператором по каналам электронной связи (электронная почта Абонента, адрес которой указан в реквизитах Письменного договора) имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе. Абонент обязуется самостоятельно и своевременно проверять корреспонденцию, отправленную вышеуказанными способами.

**13.4.** Любая корреспонденция считается полученной Абонентом в дату ее вручения ему. Корреспонденция также считается полученной Абонентом по истечении 10 (десяти) календарных дней от даты отправки, если:

13.4.1. Абонент отсутствует по указанным в Письменном договоре адресам в связи с выбытием и от Абонента не поступало надлежащего уведомления об изменении адреса;

13.4.2. Абонент отказался (уклоняется) от получения корреспонденции;

13.4.3. Абонент не явился за получением корреспонденции, о чем имеется сообщение организации связи.

**13.5.** Стороны пришли к соглашению, что в случае перехода (передачи, возникновения) прав на имущество Оператора, а равно на его часть, другому субъекту хозяйствования, Договор продолжает свое действие на тот же срок и на тех же условиях. При этом перезаключения Письменного договора с новым правообладателем не требуется.

**13.6.** В случае, если какой-либо пункт Договора окажется не подлежащим буквальному исполнению, он толкуется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь с учетом первоначальных интересов Сторон, при этом оставшаяся часть Договора продолжает действовать в полной мере. Неисполнение со стороны Оператора какого-либо пункта Договора не означает отказ от исполнения этого пункта. Сложившаяся практика поведения Сторон, либо практика оказания аналогичных услуг не могут быть причиной изменения Договора.

**13.7.** Во всем ином, не урегулированном Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

**13.8.** Правила в настоящей редакции вступают в силу с 01.01.2020.

Приложение № 1  
к Правилам оказания услуг электросвязи  
(для физических лиц) ООО «ТВСАТ»

**Параметры качества услуг электросвязи и показатели качества работы сети**

Показатель качества работы сети по технологии постоянного доступа	Фактическое значение	Нормативное значение
Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %	98,1	не менее 98
Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, %	0	не более 5
Доля соединений, удовлетворяющих нормам по скорости ПД, %	90,1	не менее 90
Доля соединений, удовлетворяющих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %	100	не менее 90
Доля соединений, удовлетворяющих нормам по потерям IP-пакетов, %	100	не менее 90
Доля договоров, для которых доступ к услуге был организован в соответствии с нормой по времени, %	100	не менее 99
Коэффициент восстановления связи, %	95	не менее 95
Коэффициент доступности службы поддержки, %	90	не менее 90
Коэффициент правильно выставленных счетов, %	100	не менее 99
Коэффициент удовлетворенности абонентов, %	100	не менее 75