

## **ДОГОВОР** **об оказании услуг электросвязи**

Настоящий договор об оказании услуг электросвязи (далее – Договор) регулирует взаимоотношения между Обществом с ограниченной ответственностью «Сетевые инновации», именуемое в дальнейшем Оператор, осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии на право осуществления деятельности в области связи №02140/2340, выданной 30.01.2024 г. Министерством связи и информатизации Республики Беларусь, в лице директора Котова Александра Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и физическим лицом – Абонентом, с другой стороны, который принимает утвержденные Оператором условия Договора в целом (безоговорочное и полное согласие с договором).

**В настоящем договоре используются основные термины и определения:**

**Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Сетевые инновации», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии на право осуществления деятельности в области связи №02140/2340, выданной 30.01.2024 г. Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

**Абонент** – юридическое или физическое лицо, с которым заключен Договор об оказании услуг электросвязи.

**Договор об оказании услуг электросвязи (далее – Договор)** – публичный договор, который состоит из настоящего Договора, Правил оказания услуг электросвязи, Соглашения о присоединении (регистрационная форма), Политики в отношении обработки персональных данных, и должен быть принят Абонентом путем присоединения к нему в целом.

**Правила оказания услуг электросвязи** – правила, содержащие условия и порядок оказания, приостановления, изменения оказания услуг, а также содержащие иную информацию, опубликованные на Сайте оператора.

**Соглашение о присоединении** – установленная Оператором регистрационная форма, содержащая сведения об Абоненте и информацию о заказанных на момент заключения Договора, в том числе перечне подключаемых услуг, выбранном Тарифном плане. Подписание Абонентом Соглашения о присоединении выражает безоговорочное и полное согласие с условиями Договора и Правилами оказания соответствующей услуги и присоединения к ним в целом.

**Сайт оператора** – официальный сайт Оператора в сети Интернет: [neonet.by](http://neonet.by)

**Тарифный план** – совокупность тарифов и иных условий, на которых Оператор предлагает Абоненту одну либо несколько услуг.

**Кабинет пользователя** – информационная система, предназначенная для контроля состояния Лицевого счета, платежей и управления услугами, оказываемыми Оператором.

**Заявление** – заявка на установление или изменение набора услуг, зафиксированная Абонентом самостоятельно в Кабинете пользователя при использовании персональных реквизитов (логина и пароля), выданных Оператором при заключении Договора, либо письменное заявление установленного Оператором

образца, оформленное Абонентом в Центре обслуживания при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

**Лицевой счет** – регистр аналитического учёта данных абонентов в базе Оператора, предназначенный для отражения и учета операций по оказанию услуг Абоненту, начислению платежей, произведенным Абонентом платежам, иных сведений.

**База данных оператора** – автоматизированная информационная система Оператора, используемая им для учета операций по оказанию услуг.

**Услуги электросвязи** – услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения (аналоговый или цифровой формат) и (или) услуги IP - телевидения, и (или) услуги передачи данных, а также иные (дополнительные) услуги (работы), в том числе связанные с подключением сети Оператора, которые Оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, условиями выданной Оператору лицензии Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

**Центр обслуживания абонентов** — г.Брест, Варшавское шоссе, 11.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Оператор оказывает Абоненту услуги электросвязи, а Абонент обязан оплачивать услуги в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором. Точный перечень предоставляемых услуг электросвязи Оператором Абоненту указывается в Соглашении о присоединении.

1.2. Перечень услуг определяется Абонентом путем выбора Тарифного плана в Кабинете пользователя и (или) путем заполнения Заявления.

1.3. При соблюдении Абонентом конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение таких услуг (по устному либо письменному заявлению), Абонент может воспользоваться дополнительными услугами Оператора на условиях, предусмотренных настоящим Договором, тарифными планами Оператора и Правилами об оказании услуг электросвязи.

## **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

2.1. В соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь настоящий Договор является публичной офертой и может быть принят не иначе как путем присоединения к нему в целом (ст. 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Публикация (размещение) текста настоящего Договора на Сайте оператора является публичным предложением (офертой) Оператора, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий договор (п.2 ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

2.2. Тарифные планы Оператора, Правила оказания услуг электросвязи опубликованы на Сайте оператора.

2.3. Договор заключается путем подписания Абонентом регистрационной формы согласно Приложения №2 к настоящему Договору. Подписание регистрационной формы является фактом безоговорочного и полного принятия (акцепта) условий Договора. Абонент, акцептировавший условия Договора, принимает дальнейшие изменения (дополнения), вносимые в Договор. При внесении Оператором изменений Оператор уведомляет Абонента путем публикации (размещения) соответствующей информации на Сайте оператора, содержащую текст изменений в Договор, Тарифный план и Правила оказания услуг электросвязи, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений.

2.4. Настоящий Договор при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным с даты подписания в простой письменной форме (п. 2, п. 3 ст. 404 и п.3 ст.408 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Действующие Правила оказания услуг электросвязи, Тарифный план, Политика в отношении обработки персональных данных, а также подписанная Абонентом регистрационная форма являются неотъемлемой частью Договора.

2.5. При подписании регистрационной формы допускается использование технических устройств и программных комплексов, воспроизводящих графический аналог собственноручной подписи Абонента при условии, что личность Абонента, который ставит подпись, установлена по документу, который в силу норм Положения о документах, удостоверяющих личность, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь №294 от 03.06.2008г., является документом, удостоверяющим личность гражданина.

2.6. Параметры качества услуг электросвязи, показатели качества работы сети и обслуживания Абонентов содержатся в Приложении №1 к настоящему Договору, опубликованному на Сайте оператора.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. ОПЕРАТОР ОБЯЗАН:**

3.1.1. при оказании услуги по трансляции телевизионных программ обеспечить передачу до оконечного абонентского устройства (терминала) без изменения формы и содержания телевизионных программ, входящих в расширенный пакет телевизионных программ и обязательный общедоступный пакет телепрограмм;

3.1.2. предоставить Абоненту при заключении настоящего Договора необходимую и достоверную информацию об услугах;

3.1.3. осуществлять дальнейшее обслуживание сетей и оказывать услуги электросвязи;

3.1.4. оказывать Абоненту услуги электросвязи в соответствии с выбранным им объёмом услуг при положительном балансе лицевого счета Абонента в размере, определенном Договором, Тарифным планом и Правилами оказания услуг электросвязи;

3.1.5. уведомлять Абонента любым доступным способом (по телефону, через мессенджеры, Сайт оператора, Кабинет пользователя) о приостановлении оказания услуг в связи:

- с проведением ремонтных и профилактических работ;
- с нулевым или положительным балансе на лицевом счете Абонента, если имеющихся денежных средств недостаточно средств для оплаты услуг согласно выбранному Абонентом Тарифному плану и (или) перечню услуг;
- с совершением Абонентом действий, наносящих ущерб Оператору, в т.ч. третьим лицам, привлекаемым Оператором для оказания услуг, или другим абонентам;
- неисполнении или ненадлежащем исполнении Абонентом иных обязанностей до устранения соответствующих нарушений;

3.1.6. своевременно регистрировать заявки, поступающие от Абонента, и принимать необходимые меры для устранения неисправностей, перерывов или ухудшения качества предоставляемой услуги;

3.1.7. отключить или приостановить услуги электросвязи при поступлении заявления от Абонента в порядке, предусмотренном настоящим Договором и Правилами оказания услуг электросвязи;

3.1.8. возобновить оказание услуг электросвязи, если Абонент в установленные Договором и Правилами оказания услуг электросвязи сроки произведет оплату услуг в размере, необходимом для погашения задолженности и формирования положительного баланса на Лицевом счете Абонента;

3.1.9. информировать Абонента через Сайт оператора об изменении настоящего Договора, стоимости либо введении платы за Тарифный план и услуги, Правил оказания услуг электросвязи, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу;

3.1.10. предоставлять услуги электросвязи на условиях, предусмотренных настоящим Договором, Правилами оказания услуг электросвязи, Тарифным планом;

3.1.11. обеспечить качество оказываемых услуг в соответствии с требованиями действующих технических нормативных правовых актов.

### **3.2. ОПЕРАТОР ИМЕЕТ ПРАВО:**

3.2.1. требовать от Абонента исполнения обязанностей в соответствии с Договором;

3.2.2. определять перечень транслируемых телевизионных программ помимо обязательного общедоступного пакета телепрограмм и осуществлять их кодирование;

3.2.3. изменять перечень транслируемых телевизионных программ с информированием Абонента в порядке, установленном Правилами оказания услуг электросвязи;

3.2.4. приостановить действие Договора, отключив услуги электросвязи Оператора, а также расторгнуть Договор в случаях и порядке, предусмотренном настоящим Договором, Правилами оказания услуг электросвязи;

3.2.5. предлагать дополнительные услуги электросвязи, предусмотренные Договором, Тарифным планом, Правилами оказания услуг электросвязи;

3.2.6. осуществлять аудио/видеозапись в Центре обслуживания абонентов и аудиозапись соединений Абонента со специалистами контакт-центра;

3.2.7. приостанавливать оказание услуг, предварительно уведомив об этом Абонента на Сайте оператора или через Кабинет пользователя, в следующих случаях:

– при нарушении Абонентом условий Договора, требований Правил оказания услуг электросвязи и иных актов законодательства Республики Беларусь;

– при повреждениях оборудования Оператора;

– в связи с профилактическими работами на сетях связи;

– в случае отсутствия денежных средств (задолженности) на лицевом счёте Абонента

3.2.8. в одностороннем порядке изменять и (или) дополнять условия настоящего Договора, публикуя уведомления о таких изменениях и сами изменения на Сайте оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу.

### **3.3. АБОНЕНТ ОБЯЗАН:**

3.3.1. соблюдать условия настоящего Договора и Правил оказания услуг электросвязи;

3.3.2. обеспечить беспрепятственный доступ техническому персоналу Оператора в помещение, где необходимо провести работы по подключению к сети Оператора;

3.3.3. использовать сети электросвязи исключительно для целей настоящего Договора;

3.3.4. самостоятельно отслеживать состояние баланса Лицевого счёта;

3.3.5. своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Оператора, в том числе аренду оборудования в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим Договором и Правилами оказания услуг электросвязи;

3.3.6. своевременно вернуть Оператору переданное Абоненту во временное пользование оборудование в рабочем состоянии и без признаков внешних повреждений:

– при неиспользовании Абонентом услуг электросвязи более чем 1 (один) месяц – в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня истечения вышеуказанного месячного срока;

– при расторжении (прекращении) Договора.

Возврат оборудования производится посредством выезда представителей Оператора (согласно тарифам Оператора) по адресу установки окончного абонентского устройства, или Абонент самостоятельно возвращает оборудование в Центр обслуживания абонентов. При этом личное присутствие Абонента (уполномоченного лица) и допуск к оборудованию для проверки его работоспособности представителями Оператора обязательны;

3.3.7. при возврате оборудования в месте его установки – обеспечить личное участие Абонента (уполномоченного лица Абонента) и допустить представителя Оператора к оборудованию для проверки его работоспособности;

3.3.8. возместить стоимость оборудования, переданного ранее Оператором во временное пользование, указанную в акте приема-передачи оборудования, при невозможности его возврата, когда оборудование пришло в негодность (находится к нерабочем состоянии, имеет внешние повреждения корпуса и комплектующих и т.п.) по вине Абонента. Факт негодности оборудования фиксируется соответствующим актом Оператора.

3.3.9. эксплуатировать оборудование передачи данных, установленное и настроенное Оператором, в соответствии с правилами технической эксплуатации такого оборудования;

3.3.10. соблюдать условия Правил оказания услуг электросвязи и настоящего Договора;

3.3.11. бережно относиться к сетям и оборудованию Оператора, не осуществлять их самостоятельный ремонт, демонтаж, не допускать повреждений, утраты или гибели. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящего подпункта Абонент обязан возместить Оператору все расходы по ремонту (восстановлению) сетей и (или) оборудования, а в случае их гибели – полную стоимость не позднее 3 (трех) банковских дней от даты получения акта с указанной к возмещению стоимостью (в т.ч. путем его размещения в Кабинете пользователя). При этом целесообразность осуществления ремонта (восстановления) определяется Оператором самостоятельно;

3.3.12. самостоятельно отслеживать изменения к Договору и иным локальным правовым актам Оператора, упомянутым в настоящем Договоре, на Сайте оператора;

3.3.13. вежливо относиться к работникам Оператора, не допускать при общении с ними употребления нецензурных либо оскорбительных выражений;

3.3.14. сообщать в месячный срок Оператору:

– об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) физического лица, данных документа, удостоверяющего личность, о приобретении или отмене права на льготу по оплате за пользование услугами электросвязи;

– об изменении фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется), места жительства, данных документа, удостоверяющего личность физического лица, местонахождения;

– о факте утраты права собственности, владения или пользования помещением, в котором установлено окончное абонентское устройство (терминал);

– об утере и повреждении окончного абонентского устройства (терминала) или его частей, карты доступа, принадлежащих оператору электросвязи, поставщику услуг электросвязи.

#### **3.4. АБОНЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:**

3.4.1. изменять по своему усмотрению набор услуг согласно Тарифному плану, утвержденному Оператором, с учетом ограничений, установленных Договором и Правилами оказания услуг электросвязи. Изменения производятся по заявлению Абонента либо в Кабинете пользователя. Изменения в перечне выбранных услуг вступают в силу с момента их регистрации в базе данных Оператора;

- 3.4.2. пользоваться услугами электросвязи при наличии технической возможности Оператора;
- 3.4.3. на своевременное и качественное оказание услуг;
- 3.4.4. на получение информации о Тарифном плане, услугах, порядке и сроках их оказания, режиме работы Оператора, а также иной информации, необходимой для пользования услугами;
- 3.4.5. пользоваться дополнительными услугами, предоставляемыми Оператором. При этом порядок оказания таких услуг определяется Тарифным планом и Правилами оказания услуг электросвязи;
- 3.4.6. при неиспользовании услуг или при расторжении договора быть повторно подключенным к сетям и оборудованию Оператора, оплатив подключение согласно действующему Тарифному плану.

#### **4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

- 4.1 Услуги электросвязи предоставляются Оператором Абоненту на основании предварительной оплаты.
- 4.2. После заключения Договора Абоненту присваивается Лицевой счет.
- 4.3. Плата за пользование услугами производится Абонентом в полном объеме до 1 числа месяца, предшествующего месяцу оказания услуг.
- 4.4. Оборудование, необходимое для оказания услуг, приобретается Абонентом самостоятельно либо, при наличии такого оборудования у Оператора, может быть предоставлено Оператором Абоненту согласно условиям, определенным настоящим Договором и Правилами оказания услуг электросвязи.
- 4.5. Предварительные сроки подключения к сети Оператора согласовываются Абонентом и представителем Оператора.
- 4.6. По результатам выполнения работ по подключению к сети Оператора и оказания дополнительных услуг сторонами Договора подписывается акт выполненных работ. Факт выполнения вышеуказанных работ (оказания услуг) не зависит от наличия либо отсутствия акта, подписанного сторонами.

#### **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ**

- 5.1. Стоимость оказываемых услуг определяется согласно Тарифному плану, действующему на дату их предоставления и не зависит от даты заключения настоящего Договора.
- 5.2. Абонентская плата за оказываемые услуги начисляется Абоненту с момента подключения Абонента к сети Оператора.
- 5.3. Оплата работ по подключению услуг электросвязи к сети Оператора, дополнительных услуг в соответствии с Тарифным планом производится Абонентом с момента подписания акта выполненных работ, являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 5.4. Списание денежных средств с Лицевого счета Абонента за услуги, предоставляемые Оператором, производится в соответствии с Правилами оказания услуг электросвязи и условиями действующего Тарифного плана.
- 5.5. Информацию о балансе, Тарифном плане, о способах оплаты за оказываемые Оператором услуги, можно получить:
- в Кабинете пользователя (после прохождения процедуры авторизации пользователя);
  - в Центре обслуживания абонентов или в контакт-центре по телефонам, указанным в реквизитах настоящего Договора.
- 5.6. Абонент может оплатить услуги в кассах банков, отделениях связи РУП «Белпочта», через банкоматы (АТМ) или инфокиоски, системы дистанционного банковского обслуживания (интернет-банк, мобильный банк и т.п.), а также иными способами, предусмотренными Оператором и указанными на его сайте.

5.7. Датой оплаты считается момент поступления денежных средств на лицевой счет, присвоенный Абоненту Оператором.

5.8. Абонент производит оплату за услуги с указанием номера Лицевого счета и, в случае необходимости, своей фамилии, имени, отчества и несёт ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Абонент обязан сохранить документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на Лицевой счет. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации об Абоненте и/или проведенном платеже, Оператор не несет ответственности за несоответствующее и/или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг электросвязи.

5.9. Стоимость услуг, а также условия и порядок их предоставления определяется Оператором самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Беларусь и локальными правовыми актами Оператора.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1 За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение договора Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Договором и законодательством Республики Беларусь.

6.2 Стороны не несут ответственность друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если их неисполнение вызвано действиями 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).

6.3. Абонент несет ответственность за сохранность персональных сетевых реквизитов и реквизитов Кабинета пользователя (имени пользователя и пароля).

6.4. Оператор не несет ответственности перед Абонентом или третьими лицами за действия третьих лиц, привлеченных Абонентом для оказания ему каких-либо услуг, которые могут повлиять на качество услуг, оказываемых Оператором, а также за убытки, причиненные этими лицами.

6.5. Оператор не несет ответственности в случаях несвоевременного не по вине Оператора поступления денежных средств на Лицевой счет Абонента, в том числе, если это влечет невозможность получения услуг Оператора.

6.6. Оператор не несет ответственности за временные перерывы в предоставлении услуг (до 36 часов), которые возникли (включая, но не ограничиваясь) в результате проведения Оператором плановых ремонтных и профилактических работ, в связи с авариями и другими чрезвычайными ситуациями и ликвидацией их последствий, в связи с хищением, уничтожением или повреждением сетей и оборудования, делающими невозможным оказание услуг.

6.7. Оператор несет ответственность за несоответствие качества оказываемых услуг электросвязи техническим нормативным правовым актам и настоящему Договору.

6.8. Абонент несет ответственность за достоверность предоставленной информации Оператору.

6.9. Абонент несет материальную ответственность за утрату оборудования, принадлежащего Оператору на условиях, предусмотренных настоящим Договором и Правилами оказания услуг электросвязи.

6.10. Оператор не несет ответственности за качество услуг и сбои в работе, возникшие в результате проведения ремонтных и профилактических работ, осуществляемых третьими лицами.

## 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 7.1. В случае если Оператором будет установлено отсутствие технической возможности оказания услуг Абоненту, Договор считается незаключенным.
- 7.2. Споры, возникающие из настоящего Договора, разрешаются сторонами в претензионном порядке. Претензии предъявляются в письменном виде и рассматриваются стороной, её получившей, не позднее 10 (десяти) календарных дней.
- 7.3. Абонент является надлежаще уведомленным (извещенным) в день получения им корреспонденции. Корреспонденция также считается полученной Абонентом, а Абонент надлежаще уведомленным (извещенным) если:
- 7.3.1. Абонент отсутствует по указанным в Договоре адресам в связи с выбытием и от Абонента не поступало надлежащего уведомления об изменении адреса согласно подп.3.3.14 договора;
- 7.3.2. Абонент отказался (уклоняется) от получения корреспонденции;
- 7.3.3. Абонент не явился за получением корреспонденции, о чем имеется сообщение организации почтовой связи;
- 7.4. При получении отрицательного письменного ответа либо неполучении ответа в 10-ти дневный срок, спор считается не урегулированным в претензионном порядке и передается на рассмотрение в суд г. Бреста;
- 7.5. Действия Абонента, совершенные с использованием персональных сетевых реквизитов, которые позволяют однозначно его идентифицировать (имя пользователя и пароля и/или IP-адрес и т.п.), приравниваются к действиям, совершенным Абонентом лично.
- 7.6. Условия предоставления услуг электросвязи изложены в настоящем Договоре и в Правилах оказания услуг электросвязи, которые размещаются на Сайте оператора, а также в Центре обслуживания абонентов.
- 7.7. Оператор уведомляет Абонента о вносимых изменениях (дополнениях) в Договор, Правила оказания услуг электросвязи и их стоимости (Тарифы), путем размещения соответствующей информации на Сайте оператора, содержащего текст изменений, не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до внесения изменений. Если Абонент не позднее, чем в течение 10 (десяти) календарных дней с момента размещения информации в указанных источниках письменно не заявит о несогласии с изменениями (дополнениями) путем направления уведомления о расторжении настоящего Договора, данные изменения (дополнения) считаются принятыми Абонентом.
- 7.8. Стороны договорились считать конфиденциальной информацию о сетевых реквизитах Абонента, персональных данных Абонента, а также любых иных сведениях, тайна которых охраняется действующим законодательством Республики Беларусь. Каждая из сторон обязуется использовать указанную конфиденциальную информацию исключительно в целях исполнения своих обязательств по Договору и предпринимает все необходимые действия, предотвращающие разглашение или противоправное использование такой информации, при этом Абонент подтверждает, что ознакомлен с Политикой в отношении обработки персональных данных, размещенной на Сайте оператора, и дает свое добровольное согласие на сбор, хранение и обработку своих персональных данных Оператором.
- 7.9. Оператор вправе привлекать третьих лиц и передавать персональные данные Абонента третьим лицам в соответствии с утвержденной Политикой в отношении обработки персональных данных и при необходимости для взыскания задолженности Абонента.

7.10. В случае смерти Абонента к его наследникам (правопреемникам) переходят обязанности Абонента по оплате услуг и возврату оборудования, находящегося в собственности Оператора.

7.11. Правилами оказания услуг электросвязи могут устанавливаться дополнительные по сравнению с настоящим договором права, обязанности, ответственность Оператора и Абонента, а также иные правила, условия и ограничения при оказании услуг.

7.12. В случае реорганизации Оператор уведомляет об этом Абонента через Сайт оператора или Кабинет пользователя.

7.13. Во всем ином, не урегулированном настоящим Договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ**

8.1. Договор вступает в силу со дня его заключения и заключается на неопределенный срок.

8.2. Абонент вправе в любое время отказаться от Договора в одностороннем порядке при условии отсутствия/погашения задолженности перед Оператором с учетом штрафных санкций, если они предусмотрены Договором или Правилами оказания услуг электросвязи и возврата принятого в пользование оборудования. Для расторжения Договора Абонент направляет Оператору соответствующее заявление за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора. Возврат остатка денежных средств на лицевом счете Абонента (если таковой остаток имеется) производится Оператором в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня отключения услуг от сети Оператора по заявлению Абонента в порядке, определяемом Оператором.

8.3. Оператор вправе отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем порядке в следующих случаях:

- в случае передачи Абонентом права пользования услугой третьему лицу;
- если Абонент совершает, либо вовлечен в действия, которые Оператор считает нарушающими Договор и/или действующее законодательство;
- если в течение 60 календарных дней со дня приостановления оказания услуг электросвязи оплата не поступила;
- в иных случаях, определенных действующим законодательством, настоящим Договором и Правилами оказания услуг электросвязи.

В случае расторжения Договора по указанным основаниям повторное подключение Абонента производится в общем порядке с заключением нового Договора.

8.4. Если у Абонента в течение 30 (тридцати) календарных дней подряд и более отсутствует положительный баланс Лицевого счета, то Оператор вправе в таком случае произвести работы по отключению соответствующей услуги, не уведомляя об этом Абонента, и потребовать уплаты штрафных и иных санкций, предусмотренных настоящим Договором и Правилами оказания услуг электросвязи, а также потребовать полного возмещения понесенных в этой связи Оператором убытков.

Если Абонент до проведения Оператором работ по отключению соответствующих услуг, погасит образовавшуюся задолженность, Договор считается возобновленным на прежних условиях. Течение срока действия Договора в таком случае не прерывается.

## **9. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

9.1. Стороны соглашаются реквизитами Абонента считать информацию, указанную им в регистрационной форме согласно Приложению №2, являющейся неотъемлемой частью Договора.

9.2. Оператор уведомляет Абонента об изменении реквизитов путем размещения соответствующей информации на Сайте оператора.

Реквизиты Оператора

ООО «Сетевые инновации»

224033, г. Брест, ул. Морозова, д. 5, пом. 5

УНП 291834401

р/с BY31ALFA30122E46000010270000

в ЗАО «Альфа-Банк», БИК ALFABY2X

Директор А.В. Котов

Центр обслуживания абонентов: 224033 г. Брест, Варшавское шоссе, 11

Режим работы: с 9:00 до 21:00

Контакт-центр:

Тел. +375(29)7450222, +375(44)7745022

Режим работы: круглосуточно

## ПАРАМЕТРЫ (ПОКАЗАТЕЛИ)

### качества услуг электросвязи, работы сети электросвязи и обслуживания абонентов

#### Показатели качества обслуживания абонентов

|   |             |
|---|-------------|
| Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо правилах оказания услуг, % | не менее 99 |
| Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), %   | не менее 90 |
| Коэффициент восстановления связи, %   | не менее 95 |

#### Параметры (показатели) качества услуги передачи данных с использованием сети стационарной электросвязи

|  |   |
|--|---|
| Скорость передачи данных:  |   |
| максимальная   | не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)                    |
| минимальная  | не менее 70 процентов от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане) |
| Время задержки передачи IP-пакетов, мс   | не более 400  |
| Коэффициент потери IP-пакетов, %   | не более 1  |
| Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %                              | не менее 99   |
| Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, %                | не менее 90   |
| Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, %                     | не более 5  |
| Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, %             | не менее 90   |
| Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, % | не менее 90   |
| Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, %                   | не менее 90   |

#### Показатели качества услуги по трансляции телевизионных программ в системах кабельного телевидения (на выходе абонентской розетки)

|  |             |
|--|-------------|
| Уровни напряжения радиосигналов изображения в полосе частот распределения радиосигналов, дБмкВ:  |             |
| максимальный   | 77          |
| минимальный  | 60          |
| Уровни напряжения радиосигналов с цифровой модуляцией в полосе частот распределения радиосигналов, дБмкВ                                 | не более 70 |
| Разность уровней напряжения радиосигналов изображения и звукового сопровождения в канале распределения для аналоговых радиосигналов, дБ: |             |
| максимальный   | 20          |
| минимальный  | 10          |

ООО «Сетевые инновации», юридический/почтовый адрес: 224033, г.Брест, ул. Морозова, д.5, пом.5, УНП 291834401; тел. +375(29)7450222, +375(162)303222 тел./факс: +375(162)588341; Сайт оператора: neonet.by; р/с BY31ALFA30122E46000010270000 в ЗАО «Альфа-банк», ALFABY2X. Лицензия Министерства связи и информатизации Республики Беларусь на право осуществления деятельности в области связи № 02140/2340 от 30.01.2024.

Приложение №2  
к договору № \_\_\_\_\_  
об оказании услуг электросвязи

### РЕГИСТРАЦИОННАЯ ФОРМА

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| г.Брест                            | “ _____ ” _____ 20__ г.  |
| Фамилия:                           | Идентификационный номер:   |
| Имя:                               | Адрес установки оконечного абонентского устройства:  |
| Отчество (при его наличии):        | Адрес места жительства (если не совпадает с адресом установки оконечного абонентского устройства): |
| Документ, удостоверяющий личность: | Телефон (мобильный):<br>+ 3 7 5  |
| Серия, №                           | Телефон (городской):<br>+ 3 7 5 1 6 2  |
| Выдан (кем, когда):                | Услуги на дату подписания регистрационной формы:   |

1. Подписанием настоящей регистрационной формы Абонент выражает безусловное согласие принять условия Договора об оказании услуг электросвязи, присоединяется к нему в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок.
2. На момент подписания настоящей регистрационной формы Абонент с Договором об оказании услуг электросвязи, Правилами оказания услуг электросвязи (для физических лиц) ООО «Сетевые инновации», Тарифными планами Оператора ознакомлен и согласен. Договор об оказании услуг электросвязи, Правила оказания услуг электросвязи (для физических лиц) ООО «Сетевые инновации», Тарифные планы опубликованы на Сайте оператора: neonet.by.
3. Плата за пользование услугами производится Абонентом в полном объеме до 1 числа месяца, предшествующего месяцу оказания услуг. Датой оплаты считается дата фактического поступления средств на расчетный счет ООО «Сетевые инновации». Полномочия ООО «Сетевые инновации» на получение денежных средств за дополнительные услуги предусмотрены договором поручения.

Оператор:  
\_\_\_\_\_

Абонент:  
\_\_\_\_\_

Мне разъяснено и понятно, что:  
– в соответствии со статьей 56 Закона Республики Беларусь «Об электросвязи» использование для осуществления справочно-информационного обслуживания сведений об абоненте (фамилия, имя, отчество, абонентский номер), содержащихся в базе данных об абонентах, допускается с его предварительного письменного согласия;  
Отметка о даче согласия / отказе дать согласие проставляется абонентом в соответствующей графе знаком:

Согласие:  
на использование сведений обо мне для осуществления справочно-информационного обслуживания

Даю согласие      Не даю согласие

Абонент: \_\_\_\_\_

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ**

| Наименование оборудования  | Серийный номер | MAC-адрес | Стоимость, руб. |
|----------------------------|----------------|-----------|-----------------|
| Беспроводной маршрутизатор |                |           |                 |
| ТВ-приставка               |                |           |                 |
|                            |                |           |                 |

Оборудование передается в полностью исправном, рабочем состоянии, без видимых повреждений корпуса и в комплектации, предусмотренной производителем. Переданное абоненту оборудование по окончании действия договора подлежит возврату оператору.

Оператор \_\_\_\_\_

Абонент \_\_\_\_\_

**АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ**

г. Брест \_\_\_\_\_ г.

ООО «Сетевые инновации», именуемое в дальнейшем Оператор, в лице директора Котова Александра Викторовича и \_\_\_\_\_, именуемый(ая) в дальнейшем Абонент, с другой стороны, составили настоящий акт о том, что по адресу установки окончного абонентского устройства были произведены работы по подключению абонента к сети электросвязи и оператором на ответственное хранение был передан кабель, проведенный по помещению абонента.

Оператор \_\_\_\_\_

Абонент \_\_\_\_\_

**БЛАНК ЗАКАЗА УСЛУГ\***

| Услуга                          | Доступ к пакету (подпись) |
|---------------------------------|---------------------------|
| Интерактивное ТВ «NEONET+KOTTV» |                           |
| Интерактивное ТВ «Ночной»       |                           |

\*на дату подписания регистрационной формы