

# 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 – физическое, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с которым заключен Договор об оказании услуг электросвязи.

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 [www.life.com.by](http://www.life.com.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). 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 окончательного 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 расчетов 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. 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 [www.life.com.by](http://www.life.com.by) или направления SMS-сообщения, содержащего текст изменений либо источник информации о них, 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 пп. 3.1.8 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. Размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию Абонента Оператором, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих Оператору, передавать эту информацию по абонентским номерам и контактными данным, предоставленным Абонентом, как в период действия Договора, так и после его прекращения.

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. Присоединяясь к Договору, Абонент выражает свое согласие на получение рекламной информации и иной информации, сопутствующей услугам, распространяемой по сетям связи, в том числе и на любые контактные номера Абонента, а также посредством электронных сообщений, адресованных на электронный почтовый ящик Абонента в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством.

3.2.8. Осуществлять аудиозапись входящих звонков, поступающих в Контакт-центр Оператора и видео/аудиозапись в центрах обслуживания, а также ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента 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.

3.2.9. Оператор также имеет право на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку, а именно: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам) следующих персональных данных абонента: абонентский номер, фамилия, собственное имя, отчество, адрес регистрации по месту жительства и месту пребывания, реквизиты документа, удостоверяющего личность (его название, серия, номер, дата выдачи и наименование государственного органа, выдавшего документ).

Под третьими лицами, которым указанные данные могут быть переданы, понимаются органы государственной власти, аффилированные лица Оператора, а также физические и юридические лица, с которыми Оператором заключены договоры и соглашения на выполнение работ, оказание услуг.

3.2.10. Вносить иные изменения в настоящий Договор, уведомив об этом Абонента в соответствии с пп. 3.1.8 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 объеме, определяемом Оператором.

3.3.3. Сообщать Оператору об изменениях адреса, текущего (расчетного) счета, наименования юридического лица или фамилии, собственного имени, отчества физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, или прекращения их деятельности. Оператор имеет право – приостановить оказание услуг до момента информирования Абонентом об указанных выше изменениях.

3.3.4. Ознакомиться с условиями Договора, Порядками и тарифами 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. 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 [www.life.com.by](http://www.life.com.by). Кроме того, Абонент обязан самостоятельно следить за изменениями тарифов, порядков оказания услуг, порядков проведения акций, иной информацией, размещенной на официальном сайте Оператора [www.life.com.by](http://www.life.com.by).

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Требовать от Оператора исполнения обязанностей по настоящему Договору.

3.4.2. Изменять используемый им перечень услуг, используя любой доступный канал обслуживания, включая самостоятельные. При личном присутствии Абонента либо доверенного лица по доверенности, оформленной в установленном законодательством порядке, идентификация Абонента, доверенного лица, производится по данным документа, удостоверяющего личность владельца контракта, и/или иным способом, предусмотренным Оператором. При обращении в Контакт центр Оператора идентификация производится по данным документа, удостоверяющего личность стороны по договору, либо по Паролю, либо по абонентскому номеру, с которого поступило обращение, либо иным способом, предусмотренным Оператором. Пароль - последовательность символов и цифр, указанная Абонентом, способом, предусмотренным Оператором. Пароль должен содержать минимум 6 символов, в их числе 1 большую, 1 маленькую латинскую букву и 1 цифру. Все действия, совершенные с использованием Пароля, считаются совершенными с согласия Абонента. Самостоятельное обращение Абонента в Контактный центр Оператора с просьбой предоставить ему дополнительные услуги электросвязи является конклюдентным действием Абонента, позволяющим достоверно установить его волеизъявление на получение услуги. Все указанные изменения вступают в силу не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента совершения действий.

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

3.4.4. Отказаться от возможности получения информации рекламного характера посредством информационных каналов Оператора, одним из способов, предусмотренных Оператором, когда возможность такого отказа предусмотрена законодательством.

#### 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, обсуживающихся как на условиях оплаты Услуг по факту, так и по предоплате ежемесячно, до 15 числа месяца, следующего за отчетным, Оператор формирует счета, содержащие все виды начислений за предоставленные в отчетном 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 – по мере необходимости пополнения счета

в безналичном порядке до 25 числа месяца, следующего за расчетным, на основании счета, 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 счета 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 об остатке предоплаты за Услуги связи могут быть получены Абонентом посредством использования самостоятельных каналов обслуживания, при обращении в Контактный 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: почтой и /или на адрес электронной почты, при этом счет на сумму до 1,00 (одного) рубля включительно направляется Оператором на электронный адрес Абонента, указанный в Приложении к Договору, а на сумму свыше 1,00 (одного) рубля направляется способом, указанным в приложении к Договору.

4.7. Неполучение счета в связи с несвоевременным информированием Оператора об изменении реквизитов (изменение адреса почтовых отправок, отказ от получения и прочее) не является причиной для неоплаты оказанных Услуг. В этом случае Абоненту необходимо самостоятельно обратиться за получением счета в Центры обслуживания абонентов, контакт центр или обратиться посредством электронной почты.

4.8. Информация о сумме начислений за Услуги в текущем месяце Абонента, поступивших в систему расчетов 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 [www.life.com.by](http://www.life.com.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 [www.life.com.by](http://www.life.com.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 счет Абонента зачисляется сумма, оставшаяся после погашения задолженности. О произведенном направлении денежных средств Оператор обязан уведомить Абонента путем SMS-сообщения и/или по электронной почте.

4.12. Возврат Абоненту излишне или ошибочно оплаченной суммы производится: Абоненту-физическому лицу почтовым переводом или переводом на другой абонентский номер life :), Абоненту-юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) на его расчетный счет, при этом все расходы по возврату денежных средств производятся за счет Абонента.

## 5. КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

5.1. Качество предоставляемой связи Оператора соответствует действующим в Республике Беларусь техническим нормам и 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 круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения ремонтных и профилактических работ. Качество предоставляемой связи и дополнительных услуг, в том числе скорость приема/передачи данных может изменяться в зависимости от технических характеристик оборудования и загруженности сети.

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, причиненные одной стороной другой в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

6.2. За просрочку оплаты Услуг, в результате чего у Абонента возникает задолженность перед Оператором, Абонент оплачивает Оператору пеню в размере

0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки, а также штраф в размере двух базовых величин, установленный на день его оплаты.

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/оплачена в течение двадцати дней со дня получения Абонентом, Оператор вправе взыскать с Абонента штраф в размере 5 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.

## 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 счет 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 нелицензионных 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 по настоящему договору разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в соответствии с законодательством.

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. Все обращения Абонентов рассматриваются в соответствии с Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц».

7.8. 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. По соглашению сторон может быть заключен срочный договор.

8.2. Абонент вправе по своей инициативе расторгнуть настоящий договор, произведя все расчеты с Оператором, в том числе погасить имеющуюся задолженность, и подав соответствующее заявление, не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до дня расторжения договора.

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 своем праве в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае не устранения такого нарушения.

8.5. Договор считается расторгнутым в одностороннем порядке, если по истечении 90 (девяноста) дней с даты приостановления оказания Услуг Абонентом не устранено нарушение (не исполняются условия Договора и (или) требования актов законодательства), послужившее основанием для такого приостановления. При этом том сроки внесения платежей и их размеры Абонент обязан отслеживать самостоятельно, используя все каналы связи, предоставляемые Оператором: официальный сайт <http://www.life.com.by>, Контакт-центр, SMS-уведомления и другие.

8.6. При расторжении Договора Абоненту по его обращению возвращается разница между оплаченной им по настоящему Договору суммой и стоимостью оказанных Оператором услуг. Возврат денежных средств в качестве окончательного взаиморасчета Абоненту при расторжении Договора производится: Абоненту-физическому лицу почтовым переводом или переводом на другой абонентский номер life :), Абоненту-юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) на его расчетный счет в течение 30 (тридцати) календарных дней после расторжения Договора. При этом все расходы по возврату денежных средств производятся за счет 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.