

# Договор об оказании услуги VOKA

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий договор регулирует отношения по оказанию услуги VOKA между клиентом, с которым не заключен договор об оказании услуг электросвязи или клиентом Унитарного предприятия «Велком», который обслуживается на тарифных планах ПРИВЕТ (далее – клиент ПРИВЕТ), и компанией.

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

Компания – Унитарное предприятие по оказанию услуг «Велком», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии № 02140/925 от 24.08.2007 Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

Клиент – физическое лицо, с которым заключен настоящий договор и который является абонентом других операторов сотовой подвижной электросвязи, или клиент ПРИВЕТ.

Услуга VOKA – телематическая услуга по предоставлению доступа клиентам к видео-контенту. Перечень видео-контента указывается на сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by). Договор об оказании услуги VOKA (далее – договор) – публичный договор присоединения, который состоит из настоящего договора и регистрационных данных, которые вводятся клиентом при регистрации в приложении VOKA, и должен быть принят клиентом путем присоединения к нему в целом.

Приложение VOKA - программное обеспечение для мобильных устройств, с помощью которого осуществляется доступ клиента к услуге VOKA.

Конклюдентные действия – нажатие кнопки «Подключить» и заполнение регистрационных данных в профиле клиента в приложении VOKA или на сайте [www.voka.tv](http://www.voka.tv) (далее - подключение услуги VOKA). Осуществление клиентом конклюдентных действий означает присоединение к настоящему договору в целом.

Регистрационные данные – данные, вводимые клиентом при регистрации в приложении VOKA, включающие фамилию, собственное имя, номер мобильного телефона.

Порядок оказания услуги VOKA, справочно-информационные материалы, правила проведения рекламных акций - документы, регламентирующие условия оказания услуги VOKA, опубликованные на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) и являющиеся неотъемлемой частью договора.

Лицевой счет – учетный номер клиента в биллинговой системе компании, который присваивается клиенту после подключения услуги VOKA. Лицевой счет служит для учета оказываемых клиенту услуг, поступления и расходования денежных средств.

1.3. Договор вступает в силу с момента подключения услуги VOKA.

1.4. Для получения доступа к услуге VOKA клиент должен использовать оборудование, имеющее сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

1.5. Действующие тарифы на услугу VOKA на момент оказания услуги являются неотъемлемой частью договора и опубликованы на сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

## 2. Права и обязанности сторон

### 2.1. Компания обязуется:

2.1.1. после подключения услуги предоставить клиенту доступ к услуге VOKA;

2.1.2. консультировать клиента по его просьбе о порядке оказания услуги VOKA компанией;

2.1.3. прекратить оказывать услугу VOKA при совершении клиентом действий по отказу от услуги в приложении VOKA или на сайте [www.voka.tv](http://www.voka.tv) либо при поступлении заявления об отказе от услуги от клиента через центры продаж и обслуживания компании;

2.1.4. информировать клиента через официальный сайт компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) и/или СМИ об увеличении стоимости услуги VOKA не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу;

2.1.5. информировать клиента через официальный сайт компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by) об изменениях договора, порядка оказания услуги VOKA, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании;

2.1.6. предоставлять услугу VOKA на условиях, предусмотренных договором, порядком оказания услуги VOKA, тарифами на услугу VOKA.

## **2.2. Компания имеет право:**

2.2.1. требовать от клиента исполнения обязанностей в соответствии с договором;

2.2.2. приостановить оказание услуги VOKA при отсутствии предоплаты за услугу;

2.2.3. приостановить оказание услуги VOKA, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных договором;

2.2.5. изменить в одностороннем порядке условия договора, опубликовав изменения на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by);

2.2.6. приостановить частично или в полном объеме оказание услуги VOKA клиенту в следующих случаях:

- при технических повреждениях оборудования;

- при проводимых профилактических работах;

- в случае возникновения у компании оснований полагать, что клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству. Решение о приостановлении услуги VOKA в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей в компании.

2.2.7. осуществлять аудиозапись соединений клиента со справочно-информационной службой компании, ограничивать в одностороннем порядке доступ клиента к справочно-информационной службе в случаях неоднократного обращения к специалистам службы по вопросам, не относящимся к деятельности компании и/или при нарушении клиентом этических норм и правил общения.

2.2.8. вносить изменения в перечень видео-контента.

2.2.9. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию клиента в компании, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих компании, передавать эту информацию по абонентским номерам и контактными данным, предоставленными клиентом, как в период действия договора, так и после его прекращения.

## **2.3. Клиент обязан:**

2.3.1. самостоятельно отслеживать состояние баланса своего лицевого счета (лицевых счетов) и своевременно оплачивать услугу VOKA в соответствии с действующим договором, тарифами и способом оплаты;

2.3.2. не передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без письменного согласия компании.

## **2.4. Клиент имеет право:**

2.4.1. по своему усмотрению менять набор пакетов, предоставляемых компанией в рамках услуги ВОКА, с учетом ограничений, установленных договором и порядком оказания услуги;

2.4.2. пользоваться услугой ВОКА в соответствии с техническими возможностями компании;

2.4.3. обращаться в компанию для получения информации, касающейся исполнения договора.

## **3. Общие условия предоставления услуги ВОКА**

3.1. Услуга ВОКА предоставляется на основе предоплаты.

3.2. Информация о балансе лицевого счета клиента (рассчитанном с учетом начислений и платежей, поступивших в биллинговую систему на момент запроса) может быть получена им способами, предусмотренными для услуги. С особенностями предоставления данной информации можно ознакомиться на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

3.3. В случае, если средства на балансе лицевого счета (предоплата) использованы полностью, компания вправе уведомить клиента о необходимости внести предоплату/оплатить счет.

3.4. Условия предоставления услуги ВОКА, тарифы представлены в справочно-информационных материалах/порядках/правилах, издаваемых компанией. Справочно-информационные материалы/порядки/правила доступны для ознакомления на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by), а также в центрах продаж и обслуживания компании.

3.5. Путем присоединения к настоящему договору клиент-физическое лицо выражает свое согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных, а также их использование в случаях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

## **4. Стоимость услуги ВОКА и порядок оплаты**

4.1. Стоимость услуги ВОКА определяется тарифами компании, действующими на день предоставления услуги.

4.2. Клиент обязан производить платежи в размерах, необходимых для списания денежных средств за потребленные услуги. Проценты на произведенные платежи не начисляются.

4.3. Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменение баланса лицевого счета и пополнять баланс денежными суммами, достаточными для оплаты услуг, во избежание полного израсходования предоплаты на балансе и приостановления оказания услуг.

4.4. Клиент может оплатить услуги в отделениях банков, при помощи систем дистанционного банковского обслуживания: интернет-банкинг и мобильный банк; через систему «Расчет» (ЕРИП), на сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by), в инфокиосках, устройствах самообслуживания с функцией приема наличных денег, банкоматах (АТМ), при помощи автоматической оплаты, а также иными способами, предусмотренными компанией.

4.5. Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на лицевой счет клиента. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей.

4.6. Клиент производит оплату за услуги с указанием номера лицевого счета, фамилии и имени и несет ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Плательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на лицевой счет. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации компания не несет ответственность за несоответствующее и/или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг, а также вправе отказать плательщику в возврате денежных средств.

4.7. Клиент не вправе расходовать денежные средства, поступившие на его лицевой счет ошибочно.

4.8. Возврат ошибочных платежей осуществляется плательщику на основании предоставленного платежного документа и документа, удостоверяющего личность. Расходы по возврату компенсируются плательщиком на основании действующих тарифов.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь. При этом компания не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную клиенту ненадлежащим исполнением договора.

5.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей по договору, если их неисполнение вызвано действиями непреодолимой силы (издание законодательных актов и иные действия государственных органов управления, имеющие следствием ограничение способности компании предоставлять услуги связи, а также стихийные бедствия, катастрофы, военные действия и прочее).

5.3. Компания не несет ответственность за временные сбои в работе услуги ВОКА, в том числе возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования.

5.4. Компания не несет ответственность за любые последствия пользования услугой ВОКА.

5.5. Клиент несет ответственность за сохранность идентификационных данных.

5.6. Во всем ином, не урегулированном настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

5.7. Споры по договору разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в судах Республики Беларусь по выбору истца: по месту нахождения ответчика-физического лица или в суде Центрального района г. Минска.

## **6. Срок действия договора и порядок его изменения и расторжения**

6.1. Договор вступает в силу со дня подключения услуги ВОКА и заключается на один год. Если ни одна из сторон не позднее, чем за 30 дней до истечения срока действия договора, письменно не заявит о его расторжении, он считается пролонгированным на каждый последующий календарный год до истечения срока действия лицензии компании за исключением случаев, указанных в п.6.2. настоящего договора.

6.2. Клиент вправе в любое время отказаться от услуги VOKA и расторгнуть договор в одностороннем порядке, совершив действия по отписке от услуги VOKA в приложении VOKA или на сайте [www.voka.tv](http://www.voka.tv) или оформив соответствующее заявление в центрах продаж и обслуживания компании. Возврат остатка денежных средств производится компанией в течение 30 банковских дней со дня регистрации заявления в биллинговой системе компании, если регистрационные данные совпадают с данными обратившегося за возвратом клиента.

6.3. Бонусы и скидки, предлагаемые компанией клиенту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

6.4. Компания вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае, если клиент не оплатил услугу VOKA в течение 150 дней со дня, когда истек срок оказания оплаченных услуг.

6.5. Изменение договора происходит путем размещения соответствующей информации об изменении условий договора, порядка оказания услуги VOKA, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании, на официальном сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

Унитарное предприятие по оказанию услуг «Велком»  
220030 г.Минск, ул.Интернациональная, 36-2  
УНП 101528843 ОКПО 37522963

«ПРИОРБАНК» ОАО, ЦБУ 115, BIC PJCBVY2X:  
BYN BY05 PJCB 3012 0002 4110 0000 0933