

Порядок предоставления пакетов услуг

1. Общие положения.
 - 1.1. Компания оказывает клиенту услуги в соответствии с настоящим Порядком и публичным договором, размещенном на официальном сайте компании (<https://internet.velcom.by>). При предоставлении услуг компания действует на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.
 - 1.2. Компания предоставляет клиенту пакет услуг, включающий в себя доступ в сеть интернет, услугу интерактивного телевидения «Zefir.Tv» и услугу кабельного телевидения (далее – Пакет услуг).
 - 1.3. Пакет услуг предоставляется в соответствии с действующим Прейскурантом. Выбранный клиентом тарифный план определяет условия предоставления услуг и размер ежемесячной абонентской платы.
2. Порядок оплаты услуг и общие условия предоставления услуг.
 - 2.1. Подключение к пакету может быть произведено с оплатой стоимости подключения либо на условиях, регламентированных дополнительным соглашением, заключенным между клиентом и компанией.
 - 2.2. Клиент обязуется обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала компании в помещение, где проводятся работы, связанные с обслуживанием оборудования, а также самостоятельно согласовать с собственником жилого помещения факт выполнения работ.
 - 2.3. Активация услуг производится не позднее 24 часов после выполнения работ по подключению и подписания клиентом регистрационной формы.
 - 2.4. Стоимость услуг, предоставляемых компанией, устанавливается в соответствии с Прейскурантом услуг, который утверждается и изменяется компанией самостоятельно.
 - 2.5. Отчетный период – период времени, за который определяется фактически полученный клиентом объем услуг. Если иное не установлено компанией, отчетный период равен календарному месяцу.
 - 2.6. Клиент вносит предоплату за услуги любым доступным способом, списание денежных средств за отчетный период производится в соответствии с Прейскурантом компании вне зависимости от фактического пользования услугами.
 - 2.7. Смена тарифного плана, как и подключение либо отключение дополнительных услуг, производится по письменному обращению клиента в офис компании. В зависимости от принципа расчета изменение некоторых услуг недоступно до окончания расчетного периода.

- 2.8. В случае расторжения договора, в том числе и по инициативе компании, ранее двух лет с момента его заключения, клиент обязуется оплатить штраф в размере одной базовой величины. Если в момент подключения клиент оплачивал полную стоимость монтажных работ и использованных материалов, вышеуказанный штраф с клиента не взимается.
- 2.9. Если с клиентом заключено дополнительное соглашение, регламентирующее иные обязательства по пользованию услугами, то условия, изложенные в п. 2.7. настоящего Порядка, на клиента не распространяются.
- 2.10. Предоставляемая компанией и клиентом друг другу техническая, технологическая, производственная, юридическая, финансово-экономическая, коммерческая и иная информация, связанная с заключенным договором, а также характерные черты и методы деятельности, определенные стандартные рабочие процедуры, планы, указания, технические требования, методы и рекламные приемы, схемы идентификации являются конфиденциальными.
- 2.11. На период действия договора клиенту, в зависимости от условий выбранного им тарифного плана, может предоставляться в пользование оборудование компании.
- 2.12. В случае утраты, неисправности либо повреждения имущества компании, произошедших по вине клиента, клиент обязан возместить убытки согласно принятым обязательствам.
- 2.13. Компания обязуется устранять технические неисправности, возникновение которых находится в зоне ответственности компании, в течение 48 часов с момента поступления обращения (заявки) от клиента. В случае нарушения вышеуказанных сроков компания по письменному заявлению от клиента возвращает на счет клиента абонентскую плату, которая была списана со счета в период технических неполадок. При этом начало срока действия технических неполадок исчисляется с момента подачи заявки клиентом, а заканчивается моментом устранения неисправности.
- 2.14. Скорость передачи данных и прочие характеристики услуг, предоставляемых компанией, определяются условиями выбранного клиентом тарифного плана, текущей загруженностью сети передачи данных и удаленных серверов, а также техническими характеристиками персонального оборудования клиента.
- 2.15. Приведенные в описаниях тарифных планов показатели скорости обеспечиваются в условиях прямого соединения (включения интернет-кабеля напрямую в ноутбук или персональный компьютер клиента). Компания не гарантирует сохранение указанного в условиях тарифного плана показателя скорости доступа, если подключение к сети осуществляется через дополнительное оборудование.
- 2.16. В случае прекращения трансляции передающими станциями и/или вещателями отдельных каналов или невозможности подачи их в СКТ по

другим, не зависящим от компании причинам, компания заменяет эти каналы на другие, доступные из перечня, согласованного Министерством информации Республики Беларусь, без согласования с клиентом.

- 2.17. При осуществлении клиентом действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования компании, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи компании, с клиента взимается штраф в размере одной базовой величины. Оплата указанного штрафа не освобождает клиента от необходимости оплаты затрат на восстановление сети и оплаты стоимости повторного подключения. До момента выплаты всех вышеуказанных сумм повторное подключение не производится.
- 2.18. Компания имеет право в одностороннем порядке (без согласия клиента) изменять тарифы на оказываемые услуги, вводить, изменять или прекращать действие тарифных планов. Компания уведомляет клиента об изменении тарифов путем размещения соответствующей информации на сайте компании. Уведомление об изменении тарифов размещается на сайте компании не позднее, чем за 10 дней до момента вступления изменений в силу.
- 2.19. Клиент обязуется следить за новостями, которые публикуются на официальном сайте компании (<https://internet.velcom.by>).
- 2.20. Компания вправе приостановить услуги, в том числе и с прерыванием текущей сессии доступа в сеть интернет, в случае неоплаты клиентом задолженности в течение 10 дней с момента ее возникновения. Если в течение 15 дней с момента приостановки услуг клиент не погашает образовавшуюся задолженность, то восстановление оказания услуг возможно при условии внесения клиентом оплаты (в соответствии с действующим Прейскурантом) за повторную активацию порта.
- 2.21. Если оплата не поступает в течение 45 дней после приостановки услуг по причине возникновения задолженности, то компания вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг по сети фиксированной связи и (или) расторгнуть его в одностороннем порядке.
3. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании.
4. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг по сети фиксированной связи и Порядками оказания услуг компании.