Приложение к приказу № 4-ТП от 20.05.2022



## Порядок оказания услуг электросвязи

### абонентам ООО «АйПи ТелКом»

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между ООО «АйПи ТелКом» (далее Оператор) и абонентами, использующими предоставляемые Оператором услуги доступа в сеть Интернет, услуги телефонной связи, услуги виртуального веб-хостинга, услуги доступа к пакетам IP-телевидения (далее Услуги).
- 1.2. Оператор оказывает услуги доступа в сеть Интернет, услуги IP-телефонии, виртуального веб-хостинга и услуги доступа к пакетам IP-телевидения.
- 1.3. Услуги оказываются при наличии технической возможности у Оператора.
- 1.4. Взаимные права и обязанности Оператора и Абонента устанавливаются в договорах об оказании Услуг.
- 1.5. Качество Услуг контролируется Оператором согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».
- 1.6. Услуги не являются потенциально опасными для жизни, здоровья человека, имущества и окружающей среды.
- 1.7. Услуги оказываются Оператором на основании лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь №02140/293 от 22.04.2004 на оказание услуг электросвязи.
- 1.8. Для пользования услугами Абоненту необходимо иметь навыки работы с устройствами, подключаемыми к сети Оператора.

# 2. Термины и определения

- В настоящем документе применяются следующие термины с соответствующими определениями:
  - 2.1. Абонент физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, пользующийся Услугой (Услугами) на основе оформленных договорных отношений.
  - 2.2. Абонентское оборудование персональный компьютер или иное устройство с возможностью подключения к сети Интернет.
  - 2.3. Договор об оказании услуг электросвязи (далее договор) публичный договор, который состоит непосредственно из договора, регламентирующего правоотношения сторон, и приложений к нему, содержащих сведения о тарифном плане и дополнительных услугах абонента, а также данный Порядок оказания услуг, являющийся неотъемлемой частью Договора.
  - 2.4. Дополнительные услуги услуги, оказываемые Оператором в дополнение к основным Услугам согласно явно выраженному запросу Абонента.
  - 2.5. Личный кабинет Абонента информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета Абонента, его платежей и трафика.
  - 2.6. Интернет-контент содержимое (наполнение) ресурса, находящегося в сети Интернет, включающее все материалы, размещенные на данном ресурсе, в том

- числе текстовые материалы, графические элементы, аудиовизуальные произведения и прочее.
- 2.7. Оконечное оборудование комплект расположенного у Абонента оборудования, используемый для оказания Услуг.
- 2.8. Оператор ООО «АйПи ТелКом».
- 2.9. Основные Услуги Услуга доступа в Интернет, Услуга IP-телефонии, Услуга хостинга, Услуга доступа к пакетам IP-TV.
- 2.10. Представитель Оператора лицо, имеющее полномочия осуществлять определенные действия (оформление договорных отношений, настройку соединения с сетью Интернет, техническую поддержку) от имени Оператора.
- 2.11. Спам массовая рассылка информации коммерческого или иного содержания лицам, не выражающим желания получать эту информацию.
- 2.12. Услуга доступа в Интернет услуга электросвязи, обеспечивающая абоненту широкополосный доступ в сеть Интернет. Услуга доступа в Интернет предлагается с различным набором скоростей приема и передачи данных, а также различными формами тарификации и расчетов.
- 2.13. Услуга IP-телефонии услуга электросвязи, обеспечивающая Абоненту доступ к местной телефонной сети (звонки с городского номера).
- 2.14. Услуга хостинга услуга по размещению виртуального хостинга и/или виртуального сервера в сети Интернет. Услуга хостинга предлагается с различным набором данных, а также различными формами тарификации и расчетов.
- 2.15. Услуга доступа к пакетам IP-TV услуга, предоставляющая возможность просмотра Абонентом телевизионных каналов с ежемесячной абонементной платой.
- 2.16. Услуга «Статический IP-адрес» дополнительная услуга по предоставлению из адресного пространства сети Интернет публичного статического IP-адреса.

# 3. Активация услуг, предоставление услуг и прекращение доступа к услугам

- 3.1. Активация и предоставление Услуг:
  - 3.1.1. При наличии у Оператора технической возможности предоставления Услуг Оператор оформляет договорные отношения с Абонентом, выдает ему уникальные реквизиты (логин, пароль) и информирует о порядке расчетов. При необходимости Абоненту на срок действия договорных отношений предоставляется оконечное оборудование из имеющегося у Оператора в наличии.
  - 3.1.2. При заключении договора на оказание Услуг в биллинговой системе Оператора создается лицевой счет Абонента, который отражает состояние баланса, активные услуги и количество потребленного трафика в расчетном периоде. Оператор предоставляет Абоненту логин и пароль для осуществления самостоятельного контроля состояния своего лицевого счета на сервере статистики на веб-сайте <a href="http://cabinet.iptel.by">http://cabinet.iptel.by</a>.
  - 3.1.3. По заявке Абонента представитель Оператора производит в помещении Абонента (квартире/офисе) настройку соединения с сетью Интернет на оборудовании Абонента, включая настройку доступа по технологии Wi-Fi. Выезд к Абоненту для настройки оплачивается по действующему тарифу.

- 3.1.4. Если длины кабелей, входящих в стандартный комплект поставки оконечного оборудования, недостаточно для подключения абонентского оборудования, Абонент может самостоятельно приобрести необходимый кабель и выполняет работы по его прокладке или заказать услуги у Оператора.
- 3.1.5. Выполнение работ по прокладке кабелей в помещении Абонента производится в соответствии с действующими тарифами. Стоимость используемых материалов (провод, кабель, разъемы, скобы, пластиковые короба и др.) оплачивается Абонентом сверх стоимости выполненных работ. Стоимость материалов определяется Оператором по фактической стоимости. Абонент обязан предоставить свободный доступ по пути прокладки кабеля.
- 3.1.6. Персональный компьютер Абонента должен быть оснащен сетевым адаптером Ethernet (порт, совместимый со стандартом 100/1000BASE-TX) и установленными соответствующими драйверами. Установка и/или настройка операционной системы на абонентском оборудовании Оператора не производятся. Настройка соединения с сетью Интернет производится только на один компьютер Абонента с операционной системой Windows и MacOSX актуальных версий с русифицированным интерфейсом.
- 3.1.7. Скорость доступа к внешним Интернет-ресурсам не является гарантированной и зависит от работоспособности каналов и узлов Интернет, находящихся в области ответственности других операторов электросвязи.
- 3.1.8. Для защиты от несанкционированного использования реквизитов Абонент обязан изменить выданный Оператором первоначальный пароль доступа к Услугам.
- 3.1.9. Скорость доступа в сеть Интернет на условиях тарифных планов с предоплаченным трафиком устанавливается Оператором самостоятельно для каждого Абонента, исходя из технической возможности абонентской линии. При этом Оператор устанавливает максимально возможную скорость передачи данных, обеспечивающую бесперебойное оказание Услуги.
- 3.1.10. Скорость доступа зависит от состояния каналов связи и степени загрузки сети (количества одновременно работающих Абонентов).
- 3.1.11. Скорость передачи данных в соответствии с тарифным планом обеспечивается только для случаев оказания услуги с применением проводных технологий. При использовании Абонентом технологии беспроводного доступа Wi-Fi для подключения абонентского устройства (компьютер, смартфон и т.п.) к модему скорость передачи данных будет ограничена факторами, влияющими на распространение радиосигнала: удалённости от точки доступа, наличия помех и препятствий, технических характеристик подключаемого абонентского устройства (ПК, ноутбук, планшет и др.), зашумленности радиоэфира, количества одновременно подключенных устройств.
- 3.2. Общий порядок предоставления/прекращения доступа к основным услугам:
  - 3.2.1. При оказании услуг на договорной основе с авансовой формой расчётов, активация производится Оператором в течение суток после получения подтверждения оплаты от Абонента, если другое не указано в бланке заказа,

- и в течение суток после оформления договорных отношений с кредитной формой расчётов, если другое не указано в бланке заказа.
- 3.2.2. При оформлении договорных отношений на Услугу доступа в Интернет при наличии технической возможности у Оператора Абоненту может быть предоставлена услуга «Статический IP-адрес» с оформлением договорных отношений.
- 3.2.3. Фактическое выделение статических IP-адресов осуществляется в срок не более 72 часов с момента активации основной Услуги.
- 3.2.4. При наличии у Абонента статического IP-адреса и смене одного тарифного плана на другой выделенный IP-адрес сохраняется за Абонентом без взимания платы за предоставление абоненту статического IP-адреса из адресного пространства сети передачи данных.
- 3.2.5. Дополнительно в рамках услуги «Статический IP-адрес» Абоненту может быть выделена группа из 4 или 8 статических IP-адресов версии 4. Тарификация услуги «Статический IP-адрес» с выделением группы адресов осуществляется пропорционально выбранному Абонентом количеству IP-адресов в группе согласно действующему тарифу на данную услугу.
- 3.2.6. Оказание Оператором услуг лицам, прошедшим идентификацию по логину и паролю (в том числе и через личный кабинет пользователя), рассматривается как оказание услуг Абоненту. Все действия, совершенные после идентификации, считаются действиями Абонента.
- 3.2.7. В случае осуществления Абонентом действий, причиняющих вред другим Абонентам, (например, массовые рассылки спама, сетевые хакерские атаки), Оператор оставляет за собой право принять меры к недопущению такого рода действий вплоть до прекращения доступа к Услугам.
- 3.2.8. Возврат или замена неисправного модемного оборудования осуществляется Абонентом в офисе Оператора безвозмездно, либо с выездом к абоненту с оплатой по действующему тарифу.
- 3.2.9. При замене или возврате оборудования Абонент обязан предоставить его в комплектации, соответствующей Акту приёма-передачи оборудования, оформленном при заключении договорных отношений, и в надлежащем состоянии (в том числе в чистом виде, исправном состоянии).
- 3.2.10. В случае повреждения оконечного оборудования не по вине Оператора или утери Абонентом оконечного оборудования, предоставленного Оператором, Абоненту выдается новое оконечное оборудование только после возмещения Абонентом стоимости оконечного оборудования.
- 3.2.11. Во избежание повреждений оконечного оборудования, предоставленного Оператором, вызванных влиянием метеорологических явлений (грозовые разряды и т.п.), Абонент должен выключать его из сети электропитания и телефонной сети при возникновении таких условий.
- 3.2.12. Абонент самостоятельно принимает решение об использовании технологии беспроводного доступа Wi-Fi для соединения нескольких устройств (например телевизоров, ноутбуков, сетевых проигрывателей и пр.) в сеть.
- 3.2.13. Условия полного прекращения предоставления Абоненту Услуг при предоставлении их на договорной основе определяются договорными

отношениями на предоставление Услуг, а также соответствующими нормативными правовыми актами.

- 3.2.14. Оператор имеет право информировать Абонента о существующих и новых услугах Оператора посредством размещения новостей на сайте <a href="www.iptel.by">www.iptel.by</a>, а также телефонной, факсимильной связи, электронной почты, почтовой связи, социальных сетей и мессенджеров.
- 3.2.15. Абонент оплачивает стоимость электроэнергии, потребляемой оконечным оборудованием, используемым для получения Услуг.
- 3.3. Смена тарифного плана:
  - 3.3.1. Абонент имеет право сменить тарифный план с 1-го числа месяца, либо в момент обращения.
  - 3.3.2. Оператор предоставляет право сменить тарифный план Абоненту в личном кабинете Абонента, либо при обращении к Оператору.
  - 3.3.3. При увеличении скорости в тарифном плане Абоненту необходимо уточнить техническую возможность. В ином случае Оператор не гарантирует скорость, заявленную в тарифе.
  - 3.3.4. Оператор оставляет за собой право смены тарифного плана в случае несоответствия скорости выбранного им тарифного плана и технической возможности предоставления Услуги.
  - 3.3.5. При смене Тарифного плана в середине расчетного периода Абонентские платы Тарифных планов рассчитываются пропорционально частям Расчетного периода.
  - 3.3.6. Для Тарифных планов с предоплаченным трафиком при смене Тарифного плана пересчитывается предоплаченный объем трафика: как при смене на такой тарифный план, так и с него.
- 3.4. Предоставление дополнительных услуг:
  - 3.4.1. В дополнение к выбранному тарифному плану Абонент Услуги доступа в Интернет может выбрать дополнительные услуги в любом их сочетании в соответствии с действующими тарифами.
  - 3.4.2. Описание дополнительных услуг и тарифы на них размещены на сайте Оператора www.iptel.by.

### 4. Оплата Услуг и порядок формирования начислений

- 4.1. Оказание Услуг на договорной основе:
  - 4.1.1. Оплата Услуг, производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные договорными отношениями, настоящим Порядком и в соответствии с утвержденными Оператором тарифами, а также с учетом требований соответствующих нормативных правовых актов.
  - 4.1.2. Для оплаты Услуг юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами применяется авансовая форма оплаты. Для юридических лиц возможно также применение кредитной и акцептной форм оплаты.
  - 4.1.3. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента производится в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
  - 4.1.4. Списание платы за услуги Оператора с лицевого счета Абонента производится ежесуточно пропорционально равными суммами, исходя из размера месячной абонентской платы и количества дней в текущем календарном месяце, если иное не оговорено в описании Тарифного плана.

- 4.1.5. Проверка баланса лицевого счета абонента и списание прочих обязательных платежей осуществляется биллинговой системой оператора автоматически каждые сутки.
- 4.1.6. При достижении отрицательного баланса доступ к Услугам абоненту приостанавливается. При этом с лицевого счета абонента ежесуточно списывается сумма согласно заказанных Услуг. Списание происходит до конца расчетного периода и последующий календарный месяц. При пополнении лицевого счета до положительного баланса доступ к Услугам восстанавливается.
- 4.1.7. Период оказания Услуг равен календарному месяцу. Период оказания дополнительных услуг определяется действующими тарифами на услуги.
- 4.1.8. При подключении Абонента не с начала календарного месяца абонентская плата списывается только за фактически отработанное количество дней, а остаток средств переносится на следующий период. Сутки подключения и сутки отключения входят в период оказания услуги, и списание денежных средств за эти периоды производится в полном объеме. В случае превышения включенного в тарифный план объема трафика, стоимость дополнительного трафика вычитается дополнительно по мере его потребления. Абонент обязан самостоятельно контролировать баланс своего счета для того, чтобы оказание услуг было бесперебойным.
- 4.1.9. При подключении Абонента на условиях тарифных планов с предоплаченным трафиком не с начала календарного месяца, весь объем трафика, предусмотренный тарифным планом, предоставляется Абоненту с момента подключения и до окончания периода оказания Услуг. Неиспользованный до конца календарного месяца предоплаченный трафик не суммируется и на следующие месяцы не переносится.
- 4.1.10. Абонент имеет возможность пополнять лицевой счет любой суммой на свое усмотрение. Абонент оплачивает Услуги безналичным расчётом, в том числе с использованием банковских карт.
- 4.1.11. При авансовой форме расчётов Абоненту доступен сервис «Обещанный платеж». Регистрация обещанного платежа производится Абонентом самостоятельно через личный кабинет пользователя. Максимальный срок обещанного платежа указан в личном кабинете пользователя. По истечению срока Обещанного платежа сумма списывается с лицевого счета Абонента. Ввод нового обещанного платежа будет невозможен до погашения Абонентом возникшей задолженности.
- 4.1.12. При авансовой форме расчётов за Услуги, оказываемые на договорной основе, Абонент самостоятельно контролирует баланс денежных средств и расход трафика на своем лицевом счете.
- 4.1.13. При авансовой форме расчетов за Услуги, оказываемые на договорной основе, доступ к Услугам временно прекращается в случае нулевого или отрицательного баланса лицевого счета.
- 4.1.14. При кредитной форме расчётов за Услуги, оказываемые на договорной основе, доступ к Услуге временно прекращается, если Услуга не оплачена до 20-го числа месяца, следующего за месяцем выставления акта.
- 4.1.15. Абонент не освобождается от абонентской платы на период временного прекращения доступа к Услугам (при оказании Услуг на договорной основе) по причинам:

- нулевого или отрицательного баланса лицевого счета при авансовой системе расчетов;
- неоплаты акта при кредитной системе расчетов.

Начисление абонентской платы производится до даты закрытия договора и возврата выданного в пользование оборудования.

- 4.1.16. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета посредством личного кабинета пользователя, расположенного по адресу https://iptel.by/.
- 4.1.17. Услуга «Пауза» предоставляется Абоненту бесплатно при положительном балансе на срок до 15 календарных дней при условии, что Услуга не предоставлялась более 150 календарных дней. Заказ Услуги можно активировать в Личном кабинете Абонента.
- 4.1.18. В индивидуальном порядке Оператор может предоставить Абоненту Услугу «Пауза» на неопределенный срок согласно Прейскуранту при обращении к Оператору.
- 4.1.19. При предоставлении услуги «Статический IP-адрес» взимается абонентская плата за каждый предоставленный статический публичный IP-адрес согласно действующему тарифу. Абонентская плата за услугу «Статический IP-адрес» списывается с лицевого счета Абонента в момент активации услуги и 1 числа месяца за месяц оказания Услуги.
- 4.1.20. Оператор производит перерасчет абонентской платы (корректировку начислений) за период отсутствия доступа к услуге в случае неисправности сети электросвязи не по вине Абонента более 24 часов с момента регистрации заявки Абонента об отсутствии доступа к Услуге (о неудовлетворительном качестве Услуги) в службе технической поддержки Оператора.
- 4.1.21. Информация о действующих тарифах на Услуги доступна на сайте Оператора <u>www.iptel.by</u>.

### 5. Техническое обслуживание и поддержка Абонентов

- 5.1. Плановое техническое обслуживание:
  - 5.1.1. Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления Услуг.
  - 5.1.2. Возможные перерывы предоставления Услуг обусловлены необходимостью проведения на оборудовании Оператора периодических планово-профилактических работ, ремонтно-восстановительных работ, а также погодными и иными факторами, влияющими на распространение сигнала.
  - 5.1.3. Информация о времени и продолжительности планово-профилактических работ размещается на сайте <u>www.iptel.by</u>.
- 5.2. Служба технической поддержки Абонентов:
  - 5.2.1. Обращение к службе технической поддержки Абонентов осуществляется по телефонным номерам, размещенным на сайте Оператора и указанным в договоре на оказание Услуг.
  - 5.2.2. Во время обращения к службе технической поддержки Абоненту желательно находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования.

## 6. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий

- 6.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, оговоренных в договорных отношениях на предоставление Услуг, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.
- 6.2. Рекламация предъявляется в письменном виде либо на электронную почту компании.
- 6.3. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства по рассмотрению обращений пользователей.
- 6.4. Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения рекламаций, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## 7. Внесение изменений и введение в действие порядка

- 7.1. Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно.
- 7.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, публикуя данный Порядок с учетом внесённых изменений и/или дополнений на сайте Оператора <a href="www.iptel.by">www.iptel.by</a>.
- 7.3. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.