

**ТИПОВОЙ АБОНЕНТСКИЙ ДОГОВОР №
о предоставлении услуг электросвязи физическим лицам (услуга доступа в интернет)**

г. Минск

ОАО «Минские телевизионные информационные сети», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице _____,
действующего на основании _____

Фамилия:

Имя :

Отчество:

Адрес подключения :

Подъезд этаж/всего этажей: /

E-mail:

именуемый в дальнейшем «Абонент», заключили договор о нижеследующем:

Тарифный план на момент заключения договора

1. Предмет Договора.

Настоящий Договор заключается в соответствии с Правилами оказания услуг передачи данных, Порядком оказания платных услуг, а также с иными правилами оказания соответствующих услуг (далее – Правила), размещенными на интернет-сайте Оператора mtns.by (далее - Сайт).

1.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Оператор обязуется:

- а) выполнить работы и оказывать услуги Абоненту по монтажу, подключению и оборудования, предназначенного для передачи данных через сеть Оператора (далее – Работы);
- б) предоставлять услуги передачи данных (далее – Услуги), в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом;
- в) для оказания Услуг по стандарту Eurodocsis передать во временное пользование Абоненту кабельный модем или кабельный модем с Wi-Fi роутером, по стандарту Ethernet – при выборе соответствующего Тарифного плана - Wi-Fi роутер (далее – Оборудование).

1.2. В соответствии с условиями настоящего Договора Абонент обязуется:

- а) принять Работы;
- б) пользоваться Услугами и оплачивать их в порядке, определяемом в настоящем Договоре и Правилах.

1.3. Настоящий Договор заключается только лицами, достигшими совершеннолетнего возраста, при условии предоставления ими документа, удостоверяющего личность, с указанием регистрации по месту оказания услуг, и/или документа, свидетельствующего о праве собственности на жилое помещение по месту оказания услуг..

2. Порядок предоставления Услуг.

2.1. Оператор оказывает Услуги на основании специального разрешения (лицензии) Министерства связи и информатизации Республики Беларусь №02140/82 от 31.01.2011г.

2.2. В случае выдачи Оператору нового специального разрешения (лицензии) в связи с внесением в него изменений и/или дополнений, продлением срока действия настоящий договор не перезаключается, информация об изменениях размещается в офисах Оператора на Сайте.

2.3. Срок выполнения Работ устанавливается Оператором и согласовывается с Абонентом после заключения настоящего Договора.

2.4. Абонент обязан обеспечить беспрепятственный доступ технического персонала Оператора на территорию (в том числе в помещение), где проводятся Работы. При действиях или бездействии Абонента, препятствующих выполнению Оператором Работ, ответственность за нарушение сроков выполнения Работ несет Абонент.

2.5. Окончание Работ оформляется Актом выполненных работ и Актом передачи Оборудования, подписываемыми обеими Сторонами и являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора.

2.6. Компьютер (иное окончное оборудование), используемый Абонентом для получения Услуг, должен соответствовать требованиям, необходимым для оказания Услуг.

2.7. Параметры качества услуг передачи данных и показатели качества работы сети содержатся в Приложении 1.

3. Права и обязанности Оператора.

3.1. Оператор обязуется:

- 3.1.1. обеспечить качество оказываемых Услуг в соответствии с требованиями государственного стандарта СТБ 1162-2006 «Сети распределительных систем кабельного телевидения», СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля» и не ниже параметров качества услуг, показателей качества работы сети и обслуживания абонентов согласно Приложению № 1. Для достижения указанной цели Оператор вправе проводить профилактические (регламентные) или ремонтные работы с временным полным или частичным выключением сети без предварительного уведомления Абонента;
- 3.1.2. устранять за свой счет сбои и неисправности в работе Оборудования, возникшие не по вине Абонента;
- 3.1.3. уведомлять Абонента о всех вносимых изменениях в Договор, Тарифы, Тарифные планы путем размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на Сайте, не позднее чем за 10 дней до внесения изменений;
- 3.1.4. Оказывать Абоненту дополнительные услуги, предоставляемые Оператором. При этом порядок оказания таких услуг определяется Правилами.

3.2. Оператор имеет право:

- 3.2.1. вносить изменения и дополнения в Правила, Тарифы и (или) Тарифные планы. Измененные Правила, Тарифы и (или) Тарифные планы размещаются на Сайте не менее чем за десять календарных дней до их вступления в действие. Днем уведомления Абонента считается день размещения измененных Правил, Тарифов и (или) Тарифных планов на Сайте. В случае несогласия с изменениями, Абонент имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке;
- 3.2.2. приостанавливать предоставление Услуг при проведении профилактических (регламентных) или ремонтных работ;

3.2.3. без предварительного уведомления приостанавливать или прекращать предоставление Абоненту Услуг в случаях нарушения Абонентом обязательств, предусмотренных Правилами и настоящим Договором;

3.2.4. в случае технической необходимости производить замену переданного в пользование Абоненту Оборудования;

3.2.5. Размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию Абонента Оператором, а также информацию рекламного характера на Сайте.

4. Права и обязанности Абонента.

Абонент, принимая условия настоящего Договора, подтверждает, что он ознакомлен и согласен с Правилами, Тарифами и (или) Тарифными планами Оператора, которые доступны для ознакомления в письменном виде в офисах Оператора и размещены на Сайте.

4.1. Абонент обязуется:

- 4.1.1. соблюдать условия Правил и настоящего Договора;
- 4.1.2. обеспечивать сохранность полученного в пользование Оборудования;
- 4.1.3. не предпринимать самостоятельных действий по изменению конфигурации Оборудования или места его первоначальной установки, изменению существующей линии связи Оператора, расположенной в местах общего пользования (на лестничных площадках, в тамбурах, стояках, электрических шкафах и т.п.);
- 4.1.4. соблюдать правила по эксплуатации Оборудования, сообщать Оператору обо всех сбоях или неисправностях, возникших в процессе оказания Услуг;
- 4.1.5. оплачивать стоимость работ (услуг) Оператора по переносу Оборудования, устранению сбоев и неисправностей в работе Оборудования, возникших по вине Абонента, стоимости иных дополнительных услуг, оказываемых Оператором;
- 4.1.6. не осуществлять несанкционированный доступ к информационным системам сети Оператора, вычислительной технике Оператора или других пользователей;
- 4.1.7. не допускать использования сети Оператора для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства;
- 4.1.8. в случае изменения фамилии, имени, отчества, адреса регистрации (прописки), контактных данных, используемых Оператором для направления Абоненту информации, связанной с исполнением настоящего Договора, в 30-дневный срок письменно проинформировать Оператора о таких изменениях;
- 4.1.9. возвратить полученное в пользование Оборудование Оператору в течение 15 календарных дней даты расторжения настоящего Договора;
- 4.1.10. самостоятельно согласовать с собственником жилого помещения выполнение Оператором Работ, а также оказание Оператором Услуг, в случаях, когда Абонент не является собственником жилого помещения. На момент заключения Договора Абонент гарантирует Оператору, что такое согласие собственника жилого помещения им получено.

4.2. Абонент имеет право:

- 4.2.1. получать информацию о предоставляемых Оператором Услугах, дополнительных услугах и их стоимости, сроках их оказания, режиме работы структурных подразделений Оператора, а также иную информацию, необходимую для пользования Услугами. Указанную информацию Абонент может получить в центрах работы с клиентами Оператора и на Сайте;
- 4.2.2. производить смену Тарифного плана, размещенные на Сайте;
- 4.2.3. возлагать обязанность по оплате Услуг, предоставляемых Оператором, на третье лицо. Подобная передача обязанности должна быть оформлена договором о переводе долга.

4.3. Абонент дает согласие на получение информации, связанной с исполнением настоящего Договора, по указанным Абонентом контактным данным, в том числе, адресу электронной почты и мобильному номеру телефона. Информация на мобильный номер телефона может предоставляться Абоненту путем направления Оператором sms-сообщений.

5. Стоимость Услуг и порядок расчетов.

5.1. Стоимость Услуг определяется в соответствии с Тарифами, действующими на момент предоставления Услуг. Тарифы на услуги устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с законодательством и внутренними процедурами Оператора.

5.2. Подписание настоящего Договора Абонентом подтверждает факт ознакомления и согласия последнего с Тарифами Оператора, условиями выбранного Абонентом Тарифного плана, а также с порядком их изменения, указанным в условиях смены Тарифного плана.

5.3. Оплата Услуг за один календарный месяц действия настоящего Договора (абонементная плата) производится Абонентом предварительно (до подключения к сети Оператора), в срок не позднее 3 дней с момента подписания настоящего Договора.

Днем оплаты Услуг является дата поступления денежных средств на счет Оператора. Проценты на авансовые платежи не начисляются.

5.4. В дальнейшем Абонент самостоятельно определяет сумму, подлежащую оплате путем получения информации (счета) в автоматической системе учета по адресу: <https://bill.mitis.by>.

5.5. Услуги, оказанные Оператором в каждом месяце, считаются надлежащим образом оказанными Оператором и принятными Абонентом на последнюю дату этого месяца, если в данном сроку от Абонента не поступил претензий к качеству Услуг.

5.6. Указанный в п.5.4. настоящего Договора порядок оплаты Услуг может быть изменен Оператором в порядке, предусмотренном Правилами и п.10.1. настоящего Договора.

5.7. Абонент может произвести оплату Услуг любым из доступных способов. Информация о способах оплаты и местах приема платежей размещена на Сайте.

5.8. Для осуществления оплаты Абонент обязан указать лицу, принимающему платеж, свою фамилию и номер настоящего Договора, либо ввести указанные данные в автоматизированную систему приема платежей.

6. Приостановление оказания Услуг.

6.1. В случае образования задолженности ввиду отсутствия денежных средств на лицевом счете Абонента, а также в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом иных обязательств, установленных Правилами и настоящим Договором, Оператор имеет право временно отключить Абонента от сети без расторжения настоящего Договора (приостановить оказание Услуг).

Указанное отключение Абонента от сети может производиться без предварительного уведомления.

6.2. В случае временного приостановления доступа Абонента к Услугам по причине израсходования средств на лицевом счете Абонента оплата за Услуги продолжает начисляться до конца отчетного месяца. Со следующего за отчетным месяцем оплата за Услуги не начисляется. Отчетным месяцем признается календарный месяц, в котором Абонент израсходовал все денежные средства на лицевом счете.

6.3. С момента временного приостановления оказания Услуг Абоненту согласно п.6.1. настоящего Договора до окончания отчетного месяца возобновление оказания Услуг производится после пополнения Абонентом лицевого счета в размере, достаточном для погашения образовавшейся задолженности и достижения положительного остатка на лицевом счете. При этом если задолженность была погашена в следующем за отчетным месяцем или в последующие месяцы, оплата за Услуги, а также лимиты по Услугам будут пересчитаны пропорционально дням, оставшимся до конца месяца, в котором была погашена задолженность.

6.4. При отключении в связи с нарушением п.6.1 договора повторное подключение Абонента к сети Оператора производится в течение 24 часов после обращения Абонента в отдел информационно-сервисного обслуживания Оператора при условии устранения Абонентом причин отключения.

6.5. Абонент имеет право приостановить оказание Услуг на срок не менее 7 (семи) календарных дней и не более 1 (одного) месяца в календарном году, путем подачи письменного заявления не позднее 5 (пяти) банковских дней до момента приостановления оказания Услуг.

7. Срок действия Договора и порядок его расторжения.

7.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и заключается на неопределенный срок.

7.2. Абонент вправе в любое время отказаться от Услуг и расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, путем письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 10 (десять) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора, при условии полного погашения задолженности перед Оператором. При этом Абонент оформляет соответствующее уведомление/заявление в центрах работы с клиентами Оператора.

7.3. Оператор вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случаях:

7.3.1. если период отключения Абонента от сети ввиду отсутствия денежных средств на лицевом счете Абонента составил более одного месяца, а также в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом иных обязательств, установленных Правилами настоящим Договором;

7.3.2. если период приостановления Оператором оказания Услуг по письменному заявлению Абонента превысил 2 месяца в течение календарного года;

7.3.3. при возникновении ситуации с отсутствием возможности предоставления Услуг по техническим причинам;

7.3.4. ненадлежащего исполнения Абонентом принятых на себя обязательств в соответствии с п. 4.1 настоящего договора.

7.4. Действие настоящего Договора прекращается после исполнения Сторонами надлежащим образом всех обязательств по Договору.

8. Ответственность Сторон.

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору виновная Сторона обязана возместить другой Стороне все убытки, причиненные этим неисполнением или ненадлежащим исполнением. При этом Оператор не несет ответственность за упущенную выгоду Абонента из-за ненадлежащего исполнения настоящего Договора.

8.2. В случае нарушения Абонентом установленных настоящим Договором сроков оплаты, в результате чего у Абонента возникает задолженность перед Оператором, Оператор имеет право взыскать с Абонента пению в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

8.3. В случае нарушения Абонентом установленного в п.4.1.9. настоящего Договора срока возврата Оборудования Оператор имеет право взыскать с Абонента пению в размере 3% от ставки базовой величины в день.

8.4. В случае утраты или повреждения Оборудования, повлекшего невозможность восстановления его работоспособности, Абонент обязан возместить Оператору ущерб в размере текущей рыночной стоимости Оборудования.

8.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом принятых на себя обязательств, в соответствии с п.7.3.1 настоящего Договора, Оператор имеет право взыскать с Абонента штраф в размере 5 (пять) базовых величин.

8.6. Абонент несет ответственность за достоверность предоставленной Оператору информации.

8.7. Абонент предупрежден, что качество предоставляемых Услуг с использованием беспроводного доступа зависит от ряда объективных причин (архитектурных

особенностей зданий, наличия вблизи источников радиоизлучения, электрических приборов, и т.д.), и Оператор не несет ответственность за ухудшение качества Услуг в подобных случаях.

8.8. Оператор не несет ответственности за прямые и косвенные риски, связанные с использованием Абонентом сети Интернет.

8.9. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.

8.10. Меры ответственности Сторон, не предусмотренные настоящим Договором, применяются в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8.11. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение или неадлежащее исполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

9. Конфиденциальность.

9.1. Каждая из Сторон соглашась считать весь объем информации, содержащейся в настоящем Договоре, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении настоящего Договора и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией другой Стороны.

9.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законодательством, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.

10. Изменение Договора. Правопреемство.

10.1. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять и вносить дополнения в настоящий Договор, предварительно уведомив Абонента за 10 дней путем соответствующей публикации в средствах массовой информации, в том числе, на Сайте.

В случае если Абонент продолжает пользоваться предоставляемыми Услугами после вступления в силу объявленных Оператором изменений/дополнений в настоящий Договор, такие изменения/дополнения считаются принятыми Абонентом.

10.2. Настоящий Договор является личным для Абонента, и передача прав и обязанностей по нему третьему лицу возможна в порядке, установленном законодательством.

10.3. В случае смерти Абонента к его наследникам переходят все права и обязанности Абонента по настоящему Договору до прекращения его действия.

11. Рассмотрение споров.

11.1. В случае если при исполнении настоящего Договора между Оператором и Абонентом возникнут какие-либо разногласия, все споры Сторон решаются путем переговоров.

11.2. При не достижении согласия, Сторона обязана предъявить письменную претензию другой Стороне, которая должна быть рассмотрена в течение 30-дневного срока.

11.3. При получении отрицательного ответа, либо неполучении ответа, Сторона имеет право обратиться в компетентный суд Республики Беларусь.

12. Иные условия:

12.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

12.2. Стороны признают юридическую силу настоящего Договора, в том числе, при наличии в Договоре факсимile (оттиска подписи) уполномоченного лица Оператора и оригинальной печати Оператора.

12.3. Договор является договором присоединения в соответствии с законодательством Республики Беларусь и его заключение предполагает для Сторон соответствующие правовые последствия.

12.4. Сторонами определено, что все заявления в рамках исполнения настоящего Договора могут быть произведены любыми доступными способами в письменной форме (в том числе по факсу) и являются доказательством намерения Сторон.

12.5. При выполнении условий настоящего Договора Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

12.6. При заключении договора в период действия акции, обязательным является заполнение и исполнение условий Приложения 2 к настоящему Договору.

12.7. Абонент согласен/не согласен (нужно отметить в таблице) на использование персональных данных (электронный адрес (e-mail), номер телефона) в течение срока действия Договора в следующих целях:

Цель обработки персональных данных	Согласен	Не согласен
Проведение информирования Абонента, в том числе посредством осуществления рассылки маркетинговых объявлений о внедрении новых услуг Оператором, появлении новых тарифных планов услуг Оператора, проведении акций, розыгрышней и других рекламных мероприятий, возможности приобретения товаров на условиях рассрочки		

12.8. Абонент согласен/не согласен (нужно отметить в таблице) на использование персональных данных (электронный адрес (e-mail), номер телефона, адрес предоставления услуги, фамилия, имя, отчество (при его наличии)) в течение срока действия Договора в следующих целях:

Цель обработки персональных данных	Согласен	Не согласен
Проведение оценки удовлетворенности потребителя качеством услуг передачи данных		

С Правилами оказания услуг по передаче данных, в том числе доступу в сеть Интернет ОАО «Минские телевизионные информационные сети», Тарифами на услуги, условиями Тарифного плана ознакомлен, согласен и обязуюсь их выполнять.

Ф.И.О _____ **Абонент** _____

Работы и услуги по монтажу и подключению Оборудования к сети Оператора уполномочиваю принять:

Приложение 2

Наименование	Размер скидки (%) или сумма, руб.)	Срок предоставления скидки	Стоимость с учетом скидки (руб.)	Обязательный период пользования (мес.)	Сумма к возмещению при досрочном расторжении (руб.*)
Абонементная плата					
Итого	49,50 руб.		0,50 руб.	12 мес.	49,50 руб.

*В случае расторжения договора до истечения «Обязательного периода пользования» услугой, начиная с даты заключения договора включительно, Абонент обязан оплатить Оператору «Сумму к возмещению при досрочном расторжении» наряду с исполнением иных оговоренных в договоре обязательств.

подпись Абонента

Оператор: Открытое акционерное общество Абонент «Минские телевизионные информационные сети» Юридический адрес: 220100, г. Минск, ул. Цианская, 23а, тел. (+37517) 388-33-33 Центры работы с клиентами указаны на официальном сайте Оператора тел. (+37517) 388-33-33 Р/с BY65BLBB30120100363958001001 в Дирекции ОАО «Белинвестбанк» по г. Минску и Минской обл., г. Минск, ул. Коллекторная, 11, код банка BLBBBBY2X УНН 100363958, ОКПО 00953935, сайт: www.mtis.by , e-mail: info@mtis.by	Подпись Оператора	
	Начальник службы продаж	Н.А. Ситкевич

**Приложение №1 к абонентскому договору №
о предоставлении услуг электросвязи физическим лицам**

20____г.

Параметры качества услуг передачи данных, показатели качества работы сети и обслуживания абонентов.

Скорость передачи данных, кбит/с: максимальная - не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом).

минимальная - не менее 70% от максимальной скорости, указанной договоре (тарифном плане).

Время задержки передачи IP-пакетов: не более 400 м/с.

Коэффициент потери IP-пакетов: не более 3%.

Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет: не менее 98%.

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%.

Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (согласно дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуг: не менее 99%

Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 сек.): 90%.

Коэффициент восстановления связи: не менее 95%.

ОПЕРАТОР

АБОНЕНТ

М.П.

М.П