

**ПОРЯДОК  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ ООО «СЛУЦКОБЛГАРАНТ»  
ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ И ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ**

**1. Термины и определения.**

**1.1. Порядок оказания услуг** (далее – **Порядок**) – настоящий порядок оказания услуг электросвязи ООО «СлуцкОблГарант» юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

**1.2. Оператор** - общество с ограниченной ответственностью «СлуцкОблГарант», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании специального разрешения (лицензии), выданного Министерством связи и информатизации Республики Беларусь от 09.12.2013 №02140/1017.

**1.3. Абонент** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель с которым заключен договор об оказании услуг электросвязи.

**1.4. Стороны** – Оператор и Абонент, упоминаемые совместно.

**1.5. Сторона** – Оператор или Абонент упоминаемые по раздельности.

**1.6. Договор об оказании услуг электросвязи (далее – Договор или Публичный Договор)** – Публичный Договор, размещенный на Сайте Оператора и являющейся публичной офертой, акцептованный Абонентом путем подписания Соглашения о присоединении.

**1.7. Соглашение о присоединении** – документ письменной формы, условия которого устанавливаются Оператором: содержит сведения об Абоненте и информацию о заказанных абонентом Услугах связи на момент заключения или изменения/дополнения Договора. Соглашение о присоединении, являясь письменным заявлением Абонента на подключение к услугам электросвязи, подтверждает безусловное согласие Абонента о присоединении в целом к условиям Публичного Договора, а также Порядка оказания услуг электросвязи ООО «СлуцкОблГарант» юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

**1.8. Услуга** – услуга электросвязи (основная услуга), а также иные услуги (дополнительные услуги), которые оператор вправе оказывать в соответствии с действующим законодательством и условиями выданного оператору специального разрешения (лицензии) Министерства связи и информатизации Республики Беларусь.

**1.9. Сайт оператора** – сайт, размещенный в сети интернет, а именно: [www.tvgarant.by](http://www.tvgarant.by) и (или) [amigo.by](http://amigo.by).

**1.10. Тариф** – установленная Оператором плата за оказание определенных Услуг. Тарифы Оператора устанавливаются в Прейскуранте Услуг, который утверждается и изменяется Оператором самостоятельно. Информация о тарифах Оператора размещается на сайте Оператора.

**1.11. Тарифный план** – условия Договора, определяющие сведения о наборе оказываемых Оператором Услуг и порядке расчета стоимости Услуг на основе действующих Тарифов Оператора. Тарифные планы утверждаются и изменяются Оператором самостоятельно, являются неотъемлемой частью настоящего Порядка и размещаются на сайте Оператора.

**1.12. Подключение к Услуге** – прокладка кабеля от ближайшего узла сети Оператора до пользовательского (оконечного) устройства, размещенного в помещении Абонента (без монтажа кабеля в помещении Абонента) с последующей настройкой стандартного, необходимого для оказания Услуги программного обеспечения и (или) иные действия направленные на предоставление возможности Абоненту в получении услуг электросвязи.

**1.13. Оказание Услуги** – предоставление Услуги связи после подключения к Услуге.

**1.14. Отчетный период** – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объем Услуг. Если иное не установлено Оператором, Отчетный периодом равен 30 календарных дней.

**1.15.** Иные термины используются в смыслах, определенных законодательством Республики Беларусь.

**2. Общие положения.**

**2.1.** Настоящий Порядок разработан в целях урегулирования отношений, возникающих при заключении, изменении и расторжении Договора между Абонентом и Оператором, условий оказания Оператором Абоненту Услуг, определения прав и обязанностей Оператора и Абонента при предоставлении и потреблении Услуг.

**2.2.** Оператор представляет Абоненту Услуги в соответствии с настоящим Порядком и заключенным с Абонентом Договором.

**3. Порядок и способы заключения, изменения и расторжения Договора с Абонентом.**

### **3.1. Порядок заключения договора между Оператором и Абонентом на оказание Услуг:**

На сайте Оператора для публичного ознакомления расположены Публичный Договор и настоящий Порядок.

Действующий Порядок оказания услуг Оператора является неотъемлемой частью Публичного Договора, применяется в полном объеме и является обязательным для исполнения Оператором и Абонентом.

Договор является публичной офертой и может быть принят Абонентом не иначе как путем присоединения к нему в целом.

При желании заключить Договор Абонент и Оператор подписывают Соглашение о присоединении, которое является неотъемлемой частью Договора, и которое свидетельствует о присоединении в целом к условиям Договора, а также настоящего Порядка.

Договор вступает в силу с момента подписания Соглашения о присоединении.

Акт сдачи-приемки выполненных работ является неотъемлемой частью Соглашения о присоединении.

Оказание Услуг по Соглашению о присоединении начинается с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

### **3.2. Оператор вправе отказать в заключении Договора с Абонентом:**

- если Абонент ранее неоднократно (два раза и более) допускал просрочку оплаты Услуг Оператора;
- имеются данные, что Абонент ранее неоднократно не исполнял обязательства перед третьими лицами.

**3.3.** В целях привлечения Абонентов Оператор вправе применять действующие в определенный период акции. Условия о применении к Абоненту должно содержаться в Соглашении о присоединении или быть согласовано иным незапрещенным законодательством Республики Беларусь способом.

### **3.4. Договор заключается на неопределенный срок.**

В случае заключения Договора с условиями о проведении Акции, в Соглашении о присоединении может быть указан минимальный срок в течении которого Абонент обязуется пользоваться и оплачивать услуги Оператора.

### **3.5. Изменение договора и Порядок Отказа от Услуг:**

**3.5.1.** Оператор имеет право изменять условия Договора в одностороннем порядке с информированием об этом Абонента путем размещения информации о соответствующих изменениях на Сайте Оператора или информирования Абонента иным образом не позднее, чем за 10 дней до момента изменения и должны относиться в равной мере ко всем Абонентам.

При несогласии Абонента с изменением названных документов, о чем может свидетельствовать письменный отказ, Оператор имеет право отказаться от исполнения обязательств или от Договора и (или) расторгнуть его в одностороннем порядке.

**3.5.2.** Отказ от Услуг может быть произведен Абонентом путем подписания Сторонами дополнительного соглашения о прекращении Договора при условии полной оплаты Услуг (уведомление о желании прекратить Договор должно быть направлено не позднее 20 календарных дней до даты окончания соответствующего отчетного периода).

Отказ от Услуг по указанным выше основаниям вступает в силу с момента окончания Отчетного периода действия Услуг согласно выбранному Абонентом Тарифному плану.

**3.6.** Оператор вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора или от оказания отдельных Услуг, предусмотренных заключенным с Абонентом договором на оказание услуг электросвязи в случаях, предусмотренных настоящим Порядком, а также в случае принятия Оператором решения не предоставлять в дальнейшем определенные Услуги или их часть.

Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные Абонентом при расторжении Договора полностью или в части по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом. Отказом

Оператора признается либо уведомление, направленное Оператором Абоненту, либо соответствующие действия Оператора, очевидно свидетельствующие об отказе от Договора (к примеру направление соответствующего уведомления путем смс или электронной почтой).

**3.7.** В случае расторжения Договора по любому основанию Абонент обязан оплатить Оператору стоимость оказанных, но не оплаченных Услуг.

Абонент не вправе требовать расторжения Договора, а равно и требовать встречного исполнения со стороны Оператора, при наличии непогашенной задолженности Абонента перед Оператором.

## **4. Права и обязанности Оператора и Абонента.**

### **4.1. Права и обязанности Оператора:**

**4.1.1.** Предоставлять Абоненту Услуги в объеме, предусмотренном заключенным Договором, прилагать все разумные усилия для обеспечения бесперебойного оказания Услуг.

При этом Абонент осведомлен, что в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора (прекращение или ограничение передачи данных по сетям электросвязи, которые не принадлежат Оператору (РУП «Белтелеком», РУП «НЦОТ» и т.д.), выключение или аварии оборудования Оператора, обусловленных обстоятельствами непреодолимой силы или действиями (бездействием) третьих лиц, нарушениями в работе коммуникационного соединения между оборудованием Абонента и оборудованием Оператора, в том числе предоставленного Абоненту третьими лицами, и т.п.), качество предоставляемых Услуг может ухудшаться или Услуги не будут предоставляться до момента устранения данных обстоятельств. Абонент согласен, что в этом случае Оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание Услуг.

**4.1.2.** Осуществлять информационную и техническую поддержку Абонента по вопросам использования предоставляемых Услуг в следующих формах:

- дистанционно - по телефону или по электронной почте, без выезда к Абоненту и без взимания дополнительной платы;
- с выездом к Абоненту на основании его отдельной заявки с взиманием оплаты за оказанную поддержку по тарифам Оператора.

**4.1.3.** Иные права Оператора:

- по запросу Абонента осуществлять ограничение доступа к информации, оказывать услуги межсетевого экранирования, фильтрации трафика от вредоносного обеспечения в качестве Дополнительной Услуги в соответствии со списками, самостоятельно формируемыми Оператором. Технические особенности оказания данных услуг указаны на Сайте Оператора;

- осуществлять аудиозапись входящих звонков, поступающих в справочно-информационную службу компании, а также ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента к справочно-информационной службе в случаях неоднократного обращения с его абонентского номера к специалистам службы по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора и/или при нарушении Абонентом этических норм и правил общения;

- отключать Абонента от сети связи Оператора помимо прочего в следующих случаях:
- при технических повреждениях оборудования Оператора;
- при проводимых Оператором профилактических работах;
- в случае возникновения у Оператора оснований полагать, что Абонентом (или иными лицами с его оборудования) совершается правонарушение, причиняющее ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании или осуществляется иное нарушение прав третьих лиц или Оператора при использовании сети электросвязи.

Решение о приостановлении услуг связи в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей Оператором.

**4.2. Права и обязанности Абонента:**

**4.2.1.** Абонент обязан заключить все соглашения, необходимые для организации коммуникационного соединения оборудования Абонента с оборудованием Оператора. Коммуникационное соединение производится в зависимости от выбранных Абонентом Услуг по выделенной линии или иным способом. Заключение указанных соглашений, а также оплату за коммуникационное соединение Абонент производит самостоятельно, указанные платежи не являются оплатой Услуг.

**4.2.2.** При пользовании Услугами Абонент обязан использовать оборудование, пригодное для оказания Оператором Услуг и соответствующее требованиям, установленным законодательством Республики Беларусь. Оператор вправе устанавливать дополнительные требования, которым должно соответствовать используемое Абонентом оборудование и помещение, в котором оно должно располагаться. Оператор не несет ответственности за неполучение Абонентом Услуг или за качество данных Услуг вследствие несоответствия (не полного соответствия) оборудования Абонента и помещения, в котором оно размещено, требованиям Оператора. В случае использования Абонентом оборудования, не соответствующего требованиям Оператора, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его в одностороннем порядке.

**4.2.3.** При заключении договора Абонент обязан уведомить Оператора обо всех имеющихся у него интернет - ресурсах в письменной форме для возможности их государственной регистрации в соответствии с действующим законодательством. В последующем, в течение всего срока действия настоящего Договора Абонент обязан незамедлительно уведомлять Оператора об изменении регистрационной информации уже существующих интернет - ресурсов, а также своевременно сообщать о каждом случае возникновения у Абонента новых прав на интернет - ресурсы, которые приобретены им самостоятельно или предоставлены ему иными поставщиками интернет-услуг (на праве собственности, аренды или безвозмездного пользования), их изменении и прекращении использования.

Абонент предоставляет Оператору указанную регистрационную информацию в порядке, предусмотренном Положением о порядке государственной регистрации информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента глобальной компьютерной сети Интернет, размещенных

на территории Республики Беларусь (утв. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29.04.2010г. № 644) любым незапрещенным законодательством Республики Беларусь способом.

Абонент обязан незамедлительно уведомить Оператора о наличии и/или возникновении, прекращении у него прав на интернет-ресурсы, об изменении регистрационной информации относительно уже существующих интернет-ресурсов в письменной форме для возможности их регистрации в соответствии с действующим законодательством. В случае невыполнения Абонентом указанного условия ответственность определяется в соответствии с разделом 6 настоящего Порядка, а в неурегулированной части - в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь.

**4.2.4.** При пользовании Услугами Абонент обязан не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки Оператору или иным лицам, подключенным к сети Интернет и соблюдать иные требования Оператора.

При обнаружении нарушений Оператор вправе приостановить оказание Услуг до момента прекращения указанных действий Абонентом (оборудованием Абонента) и (или) установить срок для устранения указанных обстоятельств.

На время приостановления Оператором оказания Услуг по указанным в настоящем пункте основаниям, Абонент уплачивает Оператору плату за оказание Услуг, как если бы такого приостановления не было.

В случае не устранения Абонентом указанных обстоятельств в установленный Оператором срок, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента.

В целях защиты оборудования Абонента и подключенных к сети Интернет лиц от несанкционированных действий третьих лиц Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего и исходящего трафика по определенным портам сетевых протоколов. Сведения об установленных Оператором ограничениях указаны на Сайте Оператора.

**4.2.5.** Своевременно и в полном объеме производить оплату за Услуги.

**4.2.6.** Абонент осведомлен и согласен, что Оператор предоставляет Абоненту исключительно техническую возможность доступа в сеть Интернет и не несет ответственности за ущерб или убытки любого рода, понесенные Абонентом в связи с подключением его оборудования к сети Интернет и использованием данной сети, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение третьими лицами своих обязательств перед Абонентом. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет и не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

**4.2.7.** Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящееся в помещении Абонента. Разрешать доступ в помещения, в которых расположено оборудование, связанное с предоставлением Услуг, работникам и подрядчикам Оператора в целях предоставления Услуг и (или) проверки их качества, а также ограничивать доступ посторонних лиц.

**4.2.8.** Абонент осведомлен и согласен предоставлять полные и достоверные сведения, и предупрежден о наступлении ответственности за ложные, ошибочные или искаженные данные при использовании услуг, предоставляемых Оператором. При обнаружении недостоверности/сомнении в достоверности предоставленной информации Абонентом Оператор вправе без дополнительной мотивировки отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке.

**4.2.9.** Абонент обязан добросовестно выполнять свои обязательства, не нарушать своими действиями/бездействием положения настоящего Порядка и законодательства Республики Беларусь.

**4.2.10.** При пользовании Услугами Абонент обязан не предпринимать никаких действий, способных прямо или косвенно нанести убытки Оператору или иным лицам, подключенным к сети Интернет, соблюдать требования, указанные в Приложениях к настоящему Порядку.

При обнаружении нарушений Оператор вправе приостановить оказание Услуг до момента прекращения указанных действий Абонентом (оборудованием Абонента) и (или) установить срок для устранения указанных обстоятельств.

В случае не устранения Абонентом указанных обстоятельств в установленный Оператором срок, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и (или) расторгнуть его в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента. За время приостановления Оператором оказания Услуг по указанным в настоящем пункте основаниям, Абонент уплачивает Оператору плату за оказание Услуг, как если бы такого приостановления не было.

**4.2.11.** В целях защиты оборудования Абонента и подключенных к сети Интернет лиц от несанкционированных действий третьих лиц Оператор имеет право вводить фильтрацию входящего и исходящего трафика по определенным портам сетевых протоколов. Сведения об установленных Оператором ограничениях указаны на Сайте Оператора.

**4.2.12.** Своевременно и в полном объеме производить оплату за Услуги.

**4.2.13.** Абонент обязан пользоваться Услугами лично. Абонент не вправе оказывать Услуги третьим лицам, а также без письменного согласия Оператора предоставлять каким-либо образом права пользования Услугами третьим лицам, передавать свои права по Договору третьим лицам. При

обнаружении указанных обстоятельств Оператор вправе приостановить оказание Услуг до момента прекращения указанных действий Абонентом или отказаться от исполнения Договора и (или) расторгнуть его в одностороннем порядке, уведомив об этом Абонента.

Оператор в целях обеспечения исполнения указанной в настоящем пункте обязанности Абонента вправе вводить ограничения, в частности, ограничение количества одновременных сессий связи оборудования Абонента с другими узлами или серверами сети Интернет. Сведения об установленных Оператором ограничениях указаны на Сайте Оператора.

**4.2.14.** Действуя в рамках законодательства, не осуществлять действий/бездействия с намерением причинить вред другому лицу, а также не допускать злоупотребления правом в иных формах. Абонент осведомлен и согласен, что при оказании Оператором Услуг, нестабильность в работе линии или иного оборудования, не принадлежащего Оператору, а равно и не находящегося в Зоне ответственности Оператора, не является основанием для предъявления каких-либо претензий и требований к Оператору. В этом случае участие Оператора в разрешении вопросов, связанных с качеством связи, возникшими за пределами зоны ответственности Оператора, ограничивается оказанием Оператором консультационной поддержки Абоненту. При этом Абонент соглашается, что по причине технических особенностей линий связи или иного не принадлежащего Оператору оборудования (длина, старость, специфика использования линии третьими лицами и др. обстоятельств, не зависящих от воли Оператора), связь может отсутствовать или качество Услуг может существенно ухудшиться вплоть до ее отсутствия. В этом случае Оператор не несет ответственности за возникающие в связи с этим последствия, а Абонент не вправе предъявлять требования к Оператору относительно качества оказания Услуг, зависящих от данных параметров, и обязуется самостоятельно урегулировать вопросы с восстановлением линии связи или иного стороннего оборудования с третьими лицами, в чьей зоне ответственности эти линии или оборудование находятся.

**4.2.15.** Абонент обязан обеспечить доступ Оператора к тестируемым информационным системам. Незамедлительно уведомлять Оператора о выявлении проблем в работе каналов передачи данных и/или какой-либо части информационной системы (далее - оборудования), сбоев или нарушениях работы систем и каналов передачи данных третьих лиц, от которых зависит качество соединения с оборудованием Оператора, а также о возникновении ошибок сотрудников Абонента, влекущих за собой потерю работоспособности Оборудования, ответственного за осуществление доступа к сети Интернет Оператора. Воздержаться от действий, которые могут привести к прекращению или ограничению функционирования Оборудования (в целом или отдельных его частей), ответственного за осуществление доступа к Сети Оператора.

**4.2.16.** Абонент гарантирует, что на момент вступления в силу Договора Абонент не является оператором связи (не имеет лицензии на предоставление услуг связи). Абонент обязуется незамедлительно уведомить Оператора о получении соответствующей лицензии и ставить вопрос о дальнейшем взаимодействии в соответствии с изменившимися условиями.

## **5. Тарифы на Услуги, порядок оплаты Услуг.**

**5.1.** За оказание Оператором Услуг Абонент уплачивает Оператору плату, размер которой определяется в зависимости от выбранного Абонентом Тарифа (Тарифного плана), действующего на момент оказания Услуг.

Сведения о действующих Тарифах (Тарифных планах) Оператора указываются на официальном Сайте Оператора, а также в Прейскуранте Услуг.

**5.2.** Оплата Услуг, предоставляемых Оператором, производится Абонентом в соответствии с условиями выбранного Абонентом состава Услуг и Тарифа (Тарифного плана).

Оплата Услуги производится в соответствии с п. 5.7. настоящего Порядка.

**5.3.** Период оказания Услуг равен Отчетному периоду.

**5.4.** Оплата за оказание Услуг производится Абонентом путем безналичного перечисления на расчетный счет Оператора. На сумму произведенной Абонентом предоплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

**5.5.** Абонент контролирует сроки оплаты Услуг и самостоятельно производит оплату Услуг Оператора.

**5.6.** Абонент с согласия Оператора может выбрать другой Тариф (Тарифный план) из числа установленных Оператором для соответствующих категорий Абонентов и региона оказания Услуг. Выбор Абонентом другого Тарифа (Тарифного плана) производится путем подписания соответствующего Дополнительного соглашения.

**5.7.** Оператор в срок до 5 (пятого) числа календарного месяца следующего за отчетным выставляется Акт выполненных услуг (далее – Акт) Абоненту. Акт подтверждает факт надлежащего оказания Услуг со стороны Оператора.

Факт неподписания акта со стороны Абонента не является основанием его недействительности.

На основании Акта не позднее 15 числа месяца следующего за отчетным Абонент должен оплатить Услуги Оператора.

**5.8.** При несвоевременной оплате Услуг Оператор вправе по своему выбору либо продолжить оказание Услуг, либо приостановить оказание Услуг.

Возобновление оказания Услуг в случае их приостановления производится при условии уплаты Абонентом задолженности перед Оператором.

**5.9.** В случае просрочки оплаты Услуг на срок более 20 календарных дней, Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и расторгнуть его в одностороннем порядке.

При одностороннем отказе от исполнения Договора Оператор оставляет за собой право или изъять оборудование у Абонента, или считать его реализованным и взыскать его стоимость с Абонента.

Односторонний отказ Оператора от Договора осуществляется следующим образом:

- Оператор осуществляет расчет задолженности Абонента за потребленные Услуги и выставляет их Абоненту. Задолженность рассчитывается путем сложения задолженности по абонентской плате, штрафов и компенсаций, предусмотренных в Соглашении о присоединении, стоимости оборудования.

- Оператор информирует Абонента о факте одностороннего расторжения Договора и о размере рассчитанной задолженности любым способом, предусмотренным п. 9.1 настоящего Порядка.

- Датой расторжения Договора следует считать дату направления Абоненту уведомления. Такое уведомление признается надлежащим независимо от факта его прочтения Абонентом.

- Абоненту предоставляется возможность в добровольном порядке в течение 7 дней погасить образовавшуюся задолженность перед Оператором.

- За Оператором сохраняется право произвести взыскание задолженности в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи нотариуса, либо иным способом не противоречащем законодательству Республики Беларусь.

Возобновление оказания Услуг может производиться по усмотрению Оператора путем заключения нового Договора после погашения задолженности по всем Услугам или продолжения действующего Договора при выполнении аналогичных требований по погашению задолженности по предыдущему договору (иным договорам).

Оплата, внесенная Абонентом, в первую очередь направляется на погашение образовавшейся задолженности, во вторую – на оплату выбранных Услуг.

**5.10.** Оператор имеет право в одностороннем порядке без согласия Абонента изменять Тарифы на оказываемые Услуги, вводить, изменять или прекращать действие Тарифных планов.

В случае изменения Оператором Тарифов, новые Тарифы применяются в отношении Услуг, потребляемых Абонентом после утверждения новых Тарифов Оператором.

Оператор уведомляет Абонента об изменении Тарифов путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора.

Уведомление об изменении тарифов размещается на Сайте Оператора не позднее, чем за 10 дней до момента изменения тарифов.

Абонента при несогласии с изменением тарифов, может совершить письменный отказ от Услуг, тем самым отказаться от Договора и расторгнуть его.

Потребление Абонентом Услуг и (или) оплата Услуг после изменения Оператором Тарифов на Услуги означает согласие Абонента с изменением Тарифов.

## **6. Ответственность сторон**

**6.1.** Оператор и Абонент несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в случаях, предусмотренных на стоящим Порядком, заключенными между ними Договорами и законодательством Республики Беларусь.

**6.2.** В случае нарушения Абонентом сроков оплаты Услуг, предусмотренных настоящим Договором, Абонент уплачивает Оператору пени в размере 0,1 % от суммы не произведенного в срок платежа за каждый день просрочки платежа. Уплата пени не освобождает сторону от выполнения условий Договора.

**6.3.** Оператор несёт ответственность за несоответствие качества оказываемых Услуг передачи данных требованиям, содержащимся в технических нормативно правовых актах и заключенном Договоре, произошедшее по вине Оператора и подтвержденное в результате проверки, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

**6.4.** Стороны пришли к соглашению, что ответственность Оператора определяется суммой, не превышающей сумму оплаты Абонента в текущем месяце пропорционально времени фактического представления Услуг. Оператор несет ответственность в виде возмещения прямого (реального) ущерба за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору исключительно в случае существенного, документально подтвержденного нарушения электросвязи в ходе предоставления Услуг при наличии вины Оператора, при этом косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

6.5. Оператор не несёт ответственности, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств имело место вследствие обстоятельств непреодолимой силы или из-за нарушения Абонентом требований Порядка оказания услуг электросвязи.

6.6. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в случаях, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Республики Беларусь. Перерывы и сбои в работе сети связи Оператора в случаях, указанных в настоящем договоре, не являются недостатком оказываемых Услуг.

6.7. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Порядком, стороны несут ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

## **7. Обязательства в отношении конфиденциальности.**

7.1. Предоставляемая Оператором и Абонентом 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.

7.2. Оператор и Абонент обязуются принимать все необходимые разумные меры, чтобы предотвратить разглашение вышеуказанной информации третьим лицам, кроме, как по законному требованию компетентных государственных органов, либо если такая информация является общеизвестной.

7.3. Обязанности сторон по сохранению конфиденциальности не ограничены сроком действия настоящего Договора и действуют после его прекращения, расторжения без ограничения срока.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы.**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), а именно: наводнение, пожар, землетрясение, другие стихийные бедствия, акты органов государственной власти и управления, а также война или военные действия, возникшие после заключения договора и возникновение, которого стороны не могли предвидеть.

8.2. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлекло неисполнение сторонами обязательств в срок, установленный Договором, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

8.3. Сторона Договора на оказание услуг электросвязи, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, обязана незамедлительно (не позднее 3 рабочих дней) проинформировать другую сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

8.4. Если действие обстоятельств форс-мажора будет продолжаться более 3-х месяцев, каждая сторона вправе отказаться от выполнения дальнейших встречных обязательств по Договору на оказание услуг электросвязи.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Извещения и уведомления в связи с оказанием Услуг, Оператор производит путем направления соответствующего сообщения в электронном виде по имеющемуся у него адресу электронной почты Абонента или путем размещения соответствующей информации на Сайте Оператора или иным приемлемым для себя способом.

При намерении получать оригиналы указанных документов на бумажном носителе, Абонент несет ответственность за своевременное получение их у Оператора.

Наличие отправленного сообщения в базе данных Оператором (размещения информации на сайте) считается достаточным доказательством для подтверждения факта получения сообщения Абонентом.

Абонент обязан уведомить оператора об изменении своего места нахождения и адреса электронной почты или иных реквизитов за 10 дней до такого изменения в письменной форме. В случае невыполнения указанного условия действия Оператора считаются надлежаще выполненными по имеющимся реквизитам.

9.2. Абонент обязан подтвердить или опровергнуть официальным письмом сведения, указанные в направленном ему сообщении в течение пяти календарных дней с момента отправки данного сообщения Оператором. При отсутствии возражений в течение указанного срока, сведения, указанные в сообщении, считаются принятыми Абонентом.

9.3. При заключении, изменении, исполнении Договора допускается использование Оператором факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного

копирования подписи либо иного аналога собственноручной подписи уполномоченных лиц Оператора.

**9.4.** В Приложениях к настоящему Порядку Оператор может устанавливать особенности оказания отдельных видов Услуг и иные положения, регулирующие взаимоотношения между Оператором и Абонентом. Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Порядка, подтверждаются и изменяются Оператором в том же порядке, что и настоящий Порядок.

**9.5.** Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке изменить настоящий Порядок и Договор.

В случае изменения Оператор не позднее, чем за 10 дней до момента введения нового Порядка (изменений Порядка), Договора размещает их на Сайте оператора. Дополнительно Оператор может опубликовать новый Порядок или изменить Порядок в печати.

Потребление Абонентом Услуг означает его согласие с настоящим Порядком или изменениями Порядка соответственно.

**9.6.** Стороны пришли к соглашению, что Оператор формирует базы данных об Абонентах и оказываемых им услугах электросвязи в соответствии с нормами законодательства в целях предоставления информации, связанной с оказанием услуг электросвязи, а также сведений об абонентах.

**9.7.** Данный Порядок включает в себя следующие приложения:

Приложение № 1 «Правила оказания услуг кабельного телевидения».

Приложение № 2 «Правила оказания услуги передачи данных».

Приложение № 3 «Правила использования ресурсов сети интернет»

Приложение № 4 «Параметры качества услуг передачи данных».

**9.8.** Настоящий Порядок утверждается Оператором самостоятельно, являются публичной офертой и может быть принят Абонентом не иначе, как путем присоединения к нему в целом. Абонент имеет возможность ознакомиться с Порядком в офисе или на Сайте Оператора.

**9.9.** В случае если одно или более условий Договора утратят юридическую силу, или будут исключены из настоящих Порядка и/или Договора, это не влияет на действительность остальных условий Порядка/ Договора, которые сохранят юридическую силу и будут обязательны для исполнения Сторонами.



## Приложение №1

к Порядку оказания услуг  
электросвязи ООО «СлуцкОблГарант»  
для юридических лиц и  
индивидуальных предпринимателей

### ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ

#### **1. Общие положения**

**1.1.** Оператор подключает телевизионный приемник Абонента к системе кабельного телевидения (далее – КТ) и оказывает услуги по техническому обслуживанию, ремонту КТ и трансляции через КТ телевизионных программ (далее– Услуги), а Абонент обязуется своевременно оплачивать абонентскую плату и иные платежи за оказываемые Оператором Услуги в порядке, в сроки и на условиях, определенных настоящим Приложением.

#### **2. Порядок предоставления услуги**

**2.1.** Подключение телевизионного приемника Абонента к КТ и оказание Услуг производится по указанному в Договоре адресу установки.

**2.2.** После подключения телевизионного приемника Абонента к представителям Оператора по заявке Абонента, за дополнительную плату, осуществляют настройку телевизионного приемника Абонента КТ на принимаемые телевизионные программы.

**2.3.** Телевизионный приемник и телевизионный кабель Абонента должны соответствовать условиям, необходимым для потребления Услуг Оператора.

#### **2.4. Оператор обязуется:**

**2.4.1.** Обеспечивать возможность приема телевизионных программ, транслируемых Оператором на территории г. Слуцка, в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем телевизионных программ, до абонентского отвода распределительной коробки с соблюдением действующих требований и стандартов Республики Беларусь.

**2.4.2.** По зарегистрированной заявке Абонента (по телефону или при личном обращении) в течение 3 (трех) рабочих дней, без учета дня регистрации заявки, в согласованное сторонами время, устранять все неполадки и (или) неисправности в работе, КТ препятствующие качественному приему телевизионных программ через КТ.

**2.4.3.** Производить перерасчет абонентской платы за дни, превышающие срок устранения неисправностей КТ, если такой срок превышен по вине Оператора. Абонент, имеющий задолженность, имеет право на перерасчет только после погашения своей задолженности перед Оператором.

#### **2.5. Оператор не несет ответственности:**

##### **2.5.1.** За качество Услуг в случаях:

- Срывов трансляции по вине производителя телевизионных программ, спутникового или эфирного операторов;
- Не обеспечения доступа представителям Оператора к оборудованию КТ и к телевизионному приемнику Абонента для проведения ими работ по проверке кабеля, устранению неполадок и неисправностей КТ и т.д.;
- Использования Абонентом неисправных и (или) не сертифицированных телевизионных приемников или подключения к абонентской линии иных приборов;
- Некачественной или неправильной настройки телевизионного приемника самим Абонентом;
- Использования Абонентом телевизионного кабеля, не соответствующего предъявляемым к нему требованиям либо имеющего внешние или внутренние повреждения;
- Прокладки самим Абонентом телевизионного кабеля абонентской линии с нарушением технических норм;
- В случае подключения к одной абонентской линии Абонента более двух телевизоров, дополнительных устройств;
- Отключения электроэнергии.

**2.5.2.** За количество телевизионных программ, если телевизионный оператор, предоставляющий права на трансляцию телевизионной программы, прекратил свою деятельность, или осуществляет это с нарушением норм и правил, установленных действующим законодательством Республики Беларусь;

**2.5.3.** За обрыв (замыкание) абонентского отвода и абонентской линии, иные неисправности, возникшие по вине Абонента или третьих лиц.

#### **2.6. Абонент обязуется:**

**2.6.1.** Обеспечить доступ представителям Оператора к оборудованию КТ, а в случае необходимости и к телевизионному приемнику для проведения ими работ по проверке кабеля, устранению неполадок и неисправностей КТ, выполнения заявок Абонента.

**2.6.2.** При отказе от Услуг Оператора или при отключении в случае просрочки внесения абонентской платы по Договору, произвести полный расчет за время фактического оказания Услуг Оператором.

**2.6.3.** Информировать Оператора о повреждениях оборудования КТ и замеченных фактах самовольного подключения к КТ третьих лиц. Самовольное подключение абонентской распределительной системы к КТ недопустимо и преследуется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

### **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

**3.1.** Оплата за оказание Услуги включает единоразовый платеж за подключение телевизионного приемника Абонента к КТ и Абонентскую плату.

Оплата Услуг осуществляется в соответствии с п. 5.7. Порядка.

**3.2.** Датой оказания Услуг по подключению Абонента является дата начала трансляции телевизионных каналов.

**3.3.** Датой надлежащего исполнения обязательств по оплате Услуг является дата зачисления соответствующей суммы денежных средств на счет Оператора.

**3.4.** Услуги, оказанные Оператором в каждом месяце, считаются надлежащим образом исполненными и принятыми Абонентом на последнюю дату этого месяца, если к данному сроку от Абонента не поступило претензий к качеству Услуг.

### **4. Прочие условия**

**4.1.** При наличии оснований для приостановления оказания Услуг согласно положениям Порядка, Оператор вправе приостановить действие Услуги и отключить абонентский кабель Абонента от КТ, уведомив об этом Абонента.

**4.2.** Оператор вправе без предварительного уведомления временно приостановить оказание Услуг Абоненту при внезапных технических отказах или повреждениях оборудования КТ, при проведении внеплановых монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, с перерасчетом абонентской платы, в случае, когда срок действия указанных событий превысит 3 (три) рабочих дня.

**4.3.** Оператор вправе расторгнуть Договор (полностью или частично) в одностороннем порядке в случаях:

**4.3.1.** Если объективные технические или экономические причины не позволяют дальнейшее оказание Услуг, при этом Оператор возвращает Абоненту абонентскую плату, уплаченную им в порядке предоплаты (за вычетом количества дней фактического пользования Услугами).

**4.3.2.** Если требования Абонента выходят за рамки производственной деятельности, технической возможности Оператора и имеющихся у него специальных разрешений (лицензий);

**4.3.3.** Ненадлежащего исполнения Абонентом принятых на себя обязательств.

**4.4.** Абонент имеет право производить сверку своих платежей, а также иные консультации по всем вопросам, касающимся оказания Услуг.

**4.5.** В случае заключения Договора в период действия акций обязательным условием является заполнение Приложения об акции. Нормы приложения об акции имеют приоритет над положениями Договора оказания услуг электросвязи и остальных приложений к нему.

## Приложение №2

к Порядку оказания услуг  
электросвязи ООО «СлуцкОблГарант»  
для юридических лиц и  
индивидуальных предпринимателей

### ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

#### 1. Общие положения

**1.1.** Оператор обязуется предоставлять услуги передачи данных (далее - Услуги), в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом, выполнить работы и оказать услуги Абоненту по монтажу, подключению и обслуживанию оборудования, предназначенного для оказания Услуг через сеть Оператора (далее - Работы), а Абонент обязуется своевременно оплачивать оказываемые Услуги и Работы в соответствии с настоящим Приложением.

#### 2. Порядок предоставления услуги

**2.1.** Состав оборудования для подключения Абонента к сети (далее – Оборудование) и перечень монтажных работ определяются в Акте выполненных работ и Акте передачи Оборудования, которые подписывается Оператором и Абонентом. Оборудование, которое является собственностью Оператора, предоставляется Абоненту во временное пользование.

**2.2.** Срок выполнения Работ устанавливается Оператором и согласовывается с Абонентом после заключения Договора. О точной дате монтажа представитель Оператора сообщает Абоненту не позднее одного рабочего дня, предшествующего этой дате.

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

**2.4.** Окончание Работ оформляется Актом выполненных работ и (или) Актом передачи Оборудования, подписываемыми Оператором и Абонентом.

**2.5.** Компьютер (иное оконечное оборудование), используемый Абонентом для получения Услуг, должен соответствовать требованиям, необходимым для оказания Услуг.

**2.6.** В случае технической необходимости Оператор имеет право произвести замену переданного в пользование Абоненту Оборудования.

#### **2.7. Абонент обязуется:**

- Иметь навыки работы с ПЭВМ для пользования Услугой;
- Обеспечить сохранность полученного в пользование Оборудования;
- 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.);
- Соблюдать правила по эксплуатации Оборудования, сообщать Оператору обо всех сбоях или неисправностях, возникших в процессе оказания Услуг;
- Оплачивать стоимость работ (услуг) Оператора по переносу Оборудования, устранению сбоев и неисправностей в работе Оборудования, возникших по вине Абонента, стоимость иных дополнительных услуг, оказываемых Оператором;
- Не осуществлять распространение вредоносного программного обеспечения, которое может нанести прямой или косвенный ущерб Оператору, Абонентам или третьим лицам;
- Не осуществлять несанкционированный доступ к информационным системам сети Оператора, вычислительной технике Оператора или других пользователей;
- Не допускать использования сети Оператора для передачи информации, запрещенной к распространению в соответствии с актами законодательства;
- Возвратить своими силами и за счет собственных средств полученное в пользование Оборудование Оператору в момент расторжения Договора на оказание услуг электросвязи;
- В случае хищения Оборудования незамедлительно в письменной форме уведомить об этом Оператора. Абонент предупрежден, что до тех пор, пока письменное уведомление о хищении не получено Оператором, оплата стоимости Услуг должна производиться Абонентом в полном объеме.

**2.8.** Абонент предупрежден, что качество предоставляемых Услуг с использованием беспроводного широкополосного 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.

**2.9.** Оператор не отвечает за прямые и косвенные риски, связанные с использованием Абонентом сети Интернет.

**2.10.** Оператор не несёт ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента или любых третьих лиц.

**2.11.** Абонент принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с использованием материалов, информации, рекламы, товаров и услуг, полученных им в сети Интернет.

### **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

**3.1.** Оплата за оказание Услуг включает единовременный платеж за подключение и Абонентскую плату.

Оплата Услуг осуществляется в соответствии с п. 5.7. Порядка.

**3.2.** Датой исполнения обязательств по оплате является дата зачисления соответствующей суммы денежных средств на счет Оператора.

**3.3.** Услуги, оказанные Оператором в каждом месяце, считаются надлежащим образом исполненными Оператором и принятыми Абонентом на последнюю дату этого месяца, если к данному сроку от Абонента не поступило претензий к качеству Услуг.

### **4. Прочие условия**

**4.1.** При отключении в связи с нарушением абз. 2, 3, 6, 7, 8 п. 2 настоящего Приложения, повторное подключение Абонента к сети Оператора производится в течение 24 часов после обращения Абонента в офис Оператора при условии устранения Абонентом причин отключения.

**4.2.** Оператор вправе расторгнуть Договор (полностью или частично) в одностороннем порядке в случаях:

- При возникновении ситуации с отсутствием возможности предоставления Услуг по техническим причинам;

- Ненадлежащего исполнения абонентом принятых на себя обязательств в соответствии с п. 2.7. настоящего Приложения.

**4.3.** Абонент имеет право производить сверку своих платежей, а также иные консультации по всем вопросам, касающимся оказания Услуг.

**4.4.** В случае заключения Договора в период действия Акций обязательным условием является заполнение Приложения об Акции. Нормы приложения об Акции имеют приоритет над положениями Договора и остальных приложений к нему.

## Приложение №3

к Порядку оказания услуг  
электросвязи ООО «СлуцкОблГарант»  
для юридических лиц и  
индивидуальных предпринимателей

### ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

#### **1. Общие положения.**

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. При использовании ресурсов Интернет Абонент обязан соблюдать ограничения, установленные законодательством Республики Беларусь, а также указанные ниже ограничения, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети Интернет не мешала работе других пользователей.

Правила использования любых ресурсов сети Интернет (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов и только они. Владелец любого информационного или технического ресурса сети Интернет может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования. В соответствии с этим положением, любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий настоящего Приложения.

#### **2. При использовании ресурсов сети Интернет Абонент обязуется соблюдать следующие ограничения.**

##### **2.1. Ограничения на информационный шум (спам).**

Не допускаются:

- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;
- несогласованная отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц сети Интернет и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий.

##### **2.2. Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак.**

Не допускаются:

- осуществления попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса;
- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю;
- действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсам сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;
- передача компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

##### **2.3. Недопустимость фальсификации.**

Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в ряде случаев от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом Абоненту запрещается:

- использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);
- фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;
- использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем.

#### **2.4. Настройка собственных ресурсов.**

При работе в сети Интернет Абонент становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих Абоненту, третьими лицами. В связи с этим Абонент должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

## Приложение №4

к Порядку оказания услуг  
электросвязи ООО «СлуцкОблГарант»  
для юридических лиц и  
индивидуальных предпринимателей

### ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

**Оператор гарантирует следующие параметры качества при оказании Услуг передачи данных:**

- Скорость передачи данных, кбит/с: максимальная - не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
- Минимальная - не менее 70% от максимальной скорости, указанной в 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 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 услугам организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуг: не менее 99%
- Коэффициент восстановления связи: не менее 95%
- Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 сек.): 90%

**Единицы измерения трафика:**

- 1 байт/с = 8 бит/с ;
- 1 Кб/с = 8 Кбит/с ;
- 1 Мб/с = 8 Мбит/с ;
- 1 ГБ/с = 8 Гбит/с.

**Особые моменты, влияющие на скорость:**

- При скачивании информации в браузере скорость отображается в байтах, не в битах.
- При тестировании скорости кабель должен быть подключен напрямую в сетевую карту компьютера для получения максимально точного результата.
- При измерении скорости необходимо закрыть активные приложения и загрузки.
- Скорость зависит от перегруженности определенного ресурса.
- Низкая производительность сетевой карты или большая загрузка компьютера другими задачами.
- Некорректные настройки оборудования абонента (сетевой карты, маршрутизатора).