

Порядок оказания услуг электросвязи абонентам Гомельского филиала ООО «АйПи ТелКом»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Гомельским филиалом ООО «АйПи ТелКом» (далее – Оператор) и абонентами, использующими предоставляемые Оператором услуги доступа в сеть Интернет, услуги телефонной связи, услуги виртуального веб-хостинга, услуги IP-телевидения (далее – Услуги).
- 1.2. Оператор оказывает услуги доступа в сеть Интернет посредством местной линии телефонной связи (технология ADSL), волоконно-оптических локальных сетей (ВОЛС), услуги IP-телефонии, виртуального веб-хостинга и IP-телевидения.
- 1.3. Услуги оказываются при наличии технической возможности у Оператора.
- 1.4. Взаимные права и обязанности Оператора и Абонента устанавливаются в договорах (приложениях) 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 №02140/0190933 от 16.03.2009 на оказание услуг электросвязи (действительна по 21.04.2019).
- 1.8. Абоненту необходимо иметь навыки работы с ПЭВМ для пользования Услугами.

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. Внутренние Интернет-ресурсы – ресурсы Оператора, список которых приведен на сайте www.gomel.iptel.by в разделе «Клиентам» → «Внутренние ресурсы».
- 2.4. Дополнительные услуги – услуги электросвязи, оказываемые Оператором в дополнение к основным Услугам согласно явно выраженному запросу Абонента.
- 2.5. Личный кабинет пользователя – информационная система, предназначенная для контроля состояния лицевого счета, платежей и трафика.

- 2.6. Карта экспресс-оплаты (КЭО) – карта, содержащая идентификационные данные, используемые для пополнения лицевого счёта Абонента.
- 2.7. 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.
- 2.8. Оконечное оборудование – комплект оборудования, используемый для оказания Услуг.
- 2.9. Оператор – ООО «АйПи ТелКом» Гомельский филиал.
- 2.10. Основные Услуги – Услуга ADSL, Услуга ВОЛС, Услуга IP-телефонии, Услуга хостинга, Услуга IP-TV.
- 2.11. Представитель Оператора – лицо, имеющее полномочия осуществлять определенные действия (оформление договорных отношений, настройку соединения с сетью Интернет, техническую поддержку) от имени Оператора.
- 2.12. Спам – массовая рассылка информации коммерческого или иного содержания лицам, не выражающим желания получать эту информацию.
- 2.13. Услуга ADSL – услуга электросвязи, обеспечивающая абоненту широкополосный доступ в сеть Интернет по технологии ADSL по абонентской линии. Услуга ADSL предлагается с различным набором скоростей приема и передачи данных, а также различными формами тарификации и расчетов.
- 2.14. Услуга ВОЛС – услуга электросвязи, обеспечивающая абоненту широкополосный доступ в сеть Интернет по волоконно-оптической локальной сети с подключением оконечного оборудования по технологии Ethernet медным проводом. Услуга ВОЛС предлагается с различным набором скоростей приема и передачи данных, а также различными формами тарификации и расчетов.
- 2.15. Услуга IP-телефонии – услуга электросвязи, обеспечивающая Абоненту доступ к местной телефонной сети (звонки с городского номера).
- 2.16. 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.
- 2.17. Услуга IP-TV – дополнительная услуга, предоставляющая возможность просмотра Абонентом телевизионных каналов с ежемесячной абонентской платой.
- 2.18. 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 окончное 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 <http://www.gomel.iptel.by>.
- 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. Для получения доступа к Услуге по технологии ADSL Абоненту необходимо иметь телефонную розетку типа RJ11 («евророзетку») и розетку сети электропитания не далее 1-1,5 метра от места установки окончного оборудования.
- 3.1.5. Если длины кабелей, входящих в стандартный комплект поставки окончного оборудования, недостаточно для подключения абонентского оборудования, Абонент имеет возможность самостоятельно приобрести дополнительное количество необходимого кабеля.
- 3.1.6. Выполнение строительно-монтажных 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 дополнительных работ на ремонтно-восстановительные работы абонентских пунктов. Стоимость материалов определяется Оператором по фактической стоимости.
- 3.1.7. Персональный компьютер Абонента должен быть оснащен сетевым адаптером Ethernet (порт, совместимый со стандартом 100BASE-TX) и установленными соответствующими драйверами. Установка и/или настройка операционной системы на абонентском оборудовании Оператора не производится. Настройка соединения с сетью Интернет производится только на один компьютер Абонента с операционной системой Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 с русифицированным интерфейсом.
- 3.1.8. Скорость доступа к внешним Интернет-ресурсам не является гарантированной и зависит от работоспособности каналов и узлов Интернет, находящихся в области ответственности других операторов электросвязи.
- 3.1.9. Для защиты от несанкционированного использования реквизитов Абонент обязан изменить выданный Оператором первоначальный пароль доступа к Услугам.
- 3.1.10. 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.

- 3.1.11. Скорость доступа зависит от состояния каналов связи и степени загрузки сети (количества одновременно работающих Абонентов).
 - 3.1.12. 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 ADSL и Услугу ВОЛС 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 www.gomel.iptel.by, а также телефонной, факсимильной связи, электронной почты, почтовой связи.
- 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.
- 3.3.2. При смене тарифного плана с повышением скорости Абоненту необходимо обратиться в службу технической поддержки по телефону или в офис Оператора для уточнения технической возможности изменения тарифного плана. Если такого обращения Абонентом не предпринималось, Оператор не гарантирует качество услуги.
- 3.3.3. По факту обращения Абонента Оператор оставляет за собой право смены тарифного плана в случае несоответствия скорости выбранного им тарифного плана и технической возможности предоставления Услуги.
- 3.4. Предоставление дополнительных услуг:
- 3.4.1. В дополнение к выбранному тарифному плану Абонент Услуги ADSL и Услуги ВОЛС 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.gomel.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 применение кредитной формы оплаты.
- 4.1.3. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента производится в соответствии с условиями выбранного тарифного плана.
- 4.1.4. Период оказания Услуг равен календарному месяцу. Период оказания дополнительных услуг определяется действующими тарифами на услуги.
- 4.1.5. Абонементная плата для безлимитных и условно безлимитных тарифных планов, а также некоторых услуг, списывается с лицевого счета ежедневно равными долями в течение периода оказания Услуг. При подключении Абонента не с начала календарного месяца абонементная 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. Абонементная плата для тарифных планов с предоплаченным трафиком списывается одновременно 1-го числа месяца. 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.
- 4.1.6. 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.
- 4.1.7. Абонент имеет возможность пополнять лицевой счет любой суммой на свое усмотрение.
- 4.1.8. Абонент самостоятельно выбирает способ оплаты Услуг из технически доступных вариантов:
безналичный расчёт, в том числе с использованием банковских карт; с помощью КЭО.
- 4.1.9. При авансовой форме расчётов Абоненту-физическому лицу доступен сервис «Обещанный платеж». Регистрация обещанного платежа производится Абонентом самостоятельно через личный кабинет пользователя. Максимальная сумма обещанного платежа указана в личном кабинете пользователя. Через семь дней с момента заказа сумма

обещанного платежа списывается с лицевого счета Абонента. Ввод нового обещанного платежа будет невозможен до погашения Абонентом возникшей задолженности.

- 4.1.10. При авансовой форме расчётов за Услуги, оказываемые на договорной основе, Абонент самостоятельно контролирует баланс денежных средств и расход трафика на своем лицевом счете.
- 4.1.11. При авансовой форме расчетов за Услуги, оказываемые на договорной основе, доступ к Услугам временно прекращается в случае нулевого или отрицательного баланса лицевого счета.
- 4.1.12. 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.
- 4.1.13. 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 счета при кредитной системе расчетов.
Начисление абонентской платы производится до конца текущего календарного месяца.
- 4.1.14. В случае неоплаты Абонентом Услуг через 30 календарных дней с момента отключения Абоненту доступа в Интернет в связи с отсутствием денег на лицевом счете кроссировка телефонной линии, посредством которой предоставляется Услуга ADSL, подлежит снятию. Повторное подключение Абонента осуществляется на платной основе, в соответствии с текущим тарифом.
- 4.1.15. Абонент самостоятельно контролирует состояние лицевого счета посредством личного кабинета пользователя, расположенного по адресу <https://gomel.iptel.by/>.
- 4.1.16. Доступ к Услугам, возобновляется после пополнения лицевого счета Абонента до образования положительного баланса счета.
- 4.1.17. Заказ услуги «Пауза» возможен при положительном балансе лицевого счёта Абонента. Её оплата осуществляется в виде ежедневного списания средств с момента её активации до окончания в соответствии с действующим тарифом.
- 4.1.18. Доступ к внутренним ресурсам не тарифицируется.
- 4.1.19. В случае возникновения задолженности по оплатам Услуги ADSL и Услуги ВОЛС в течение 5 (пяти) дней сохраняется доступ к внутренним Интернет-ресурсам, по истечении 5 дней – сохраняется только доступ к сайту www.gomel.iptel.by и в личный кабинет пользователя, расположенный по адресу <https://gomel.iptel.by/>. После поступления оплаты, достаточной для образования положительного баланса лицевого счета, оказание Услуг возобновляется.
- 4.1.20. 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.

4.1.21. 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.

4.1.22. Информация о действующих тарифах на Услуги доступна на сайте Оператора www.gomel.iptel.by.

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 www.gomel.iptel.by.

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 необходимо находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования. В противном случае Оператор имеет право отказать в технической поддержке.

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.

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 www.gomel.iptel.by.
- 7.3. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.