

УТВЕРЖДЕНО
приказ Генерального директора
СООО «Мобильные ТелеСистемы»
от 21.12.2023 № 1901

Правила обслуживания
при оказании услуг
сотовой подвижной электросвязи МТС
в рамках договоров, оплата по которым
осуществляется за счет бюджетных средств

Редакция действует с 21.12.2023.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила обслуживания при оказании услуг сотовой подвижной электросвязи МТС в рамках договоров, оплата по которым осуществляется за счет бюджетных средств (далее – Правила) регулируют отношения по оказанию Абоненту со стороны СООО «Мобильные ТелеСистемы» услуг сотовой подвижной электросвязи и иных услуг в сетях электросвязи, оказываемых по договорам, заключаемым в рамках процедур осуществления государственных закупок, оплата по которым осуществляется полностью или частично за счет средств республиканского и (или) местных бюджетов, в том числе средств государственных целевых бюджетных фондов, а также за счет средств государственных внебюджетных фондов.

1.2. МТС оказывает Абоненту услуги электросвязи по списку абонентских номеров и по перечню услуг, указываемому в Приложении(ях) обслуживания, которое(ые) является(ются) неотъемлемой частью Договора.

2. Термины и определения, используемые в Правилах

В настоящих Правилах применяются основные термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «Об электросвязи», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 № 1055 «Об утверждении Правил оказания услуг электросвязи», иными актами законодательства Республики Беларусь, а также следующие термины и их определения:

2.1. Абонент — юридическое лицо, с которым заключён Договор с выделением не менее одного абонентского номера и (или) уникального кода идентификации.

2.2. Оконечное абонентское устройство (терминал) (далее – Абонентское оборудование) — это техническое устройство пользователя услуг электросвязи, предназначенное для подключения к сети электросвязи в целях обеспечения доступа к услугам электросвязи.

2.3. АСР — автоматизированная система расчётов, предназначенная для учёта операций по поступлению от Абонента оплаты за Услуги и объёма потреблённых Абонентом Услуг.

2.4. Вредоносное программное обеспечение — программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с Абонентского оборудования информации без согласия Абонента либо к ухудшению параметров функционирования Абонентского оборудования или сети связи.

2.5. Договор на оказание услуг электросвязи (далее – Договор) — договор между Оператором и Абонентом (Плательщиком) об оказании Услуг. Неотъемлемой частью Договора являются его Приложения, настоящие Правила, Публичные оферты, тарифный план, Зона обслуживания.

2.6. Единица тарификации Услуг — единица измерения объёма оказанных Услуг, за которую с Абонента взимается плата, согласно тарифу, установленному Оператором для данного вида Услуг.

2.7. Зона обслуживания - заявленная Оператором территория, в пределах которой Оператор оказывает Услуги в соответствии с установленными параметрами (показателями) качества.

2.8. Интернет-сайт Оператора — ресурс Оператора в сети Интернет, размещённый по адресу www.mts.by.

2.9. Карта доступа - SIM-карта, USIM-карта, E-sim или иной модуль, в том числе встроенный в Абонентское оборудование, с помощью которого обеспечивается идентификация Абонента и доступ его Абонентского оборудования к сети электросвязи Оператора, находящийся в собственности Оператора и предоставляемый в пользование Абоненту.

2.10. Контактный центр Оператора – служба технической поддержки и справочно-информационная служба Оператора, осуществляющая круглосуточное обслуживание, в том числе консультирование, прием заявок о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами электросвязи от Абонентов, по голосовым и онлайн каналам связи (номер 0990 или email corporate@mts.by). На Интернет-сайте Оператора могут быть указаны иные номера, email и прочие способы обращения в Контактный центр. При нахождении Абонента в Зоне обслуживания Оператора звонки в Контактный центр по указанному в настоящем пункте номеру не тарифицируются.

2.11. Лицевой счёт — аналитический счет в АСР Оператора, предназначенный для учета оказываемых Абоненту услуг электросвязи, учета поступления и расходования денежных средств за услуги электросвязи.

2.12. Оператор – Совместное общество с ограниченной ответственностью «Мобильные ТелеСистемы», 220012, Республика Беларусь, г. Минск, пр-т Независимости, д.95-4. УНП 800013732, р/с BY51MMBN30120086600109330000 в ОАО «Банк Дабрабыт», БИК MMBNBY22, лицензия на право осуществления деятельности в области связи Министерства связи и информатизации Республики Беларусь зарегистрирована в реестре за №926, выдана 30.04.2004, срок действия — не ограничивается

2.13. Отчётный период — период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объём Услуг. Если иная продолжительность Отчётного периода не установлена Оператором в Публичной оферте соответствующей услуги, Отчётный период считается равным одному календарному месяцу.

2.14. Плательщик – юридическое лицо, осуществляющее, в рамках трехстороннего Договора на оказание услуг электросвязи, обеспечение исполнения Договора со стороны Абонента, в том числе оплату оказанных услуг в интересах Абонента.

2.15. Порог соединения — устанавливаемый Оператором промежуток времени, по истечении которого продолжение установленного соединения является основанием для начала тарификации Услуг.

2.16. Правила оказания услуг и другие документы Оператора (далее – Публичные оферты) – документы, регламентирующие условия оказания Услуг, предоставления услуг по тарифным планам, предоставления дополнительных услуг,

скидок и т.п., опубликованные на Интернет-сайте Оператора или доводимые до сведения Абонента одним или несколькими способами: на Интернет-сайте Оператора, посредством Сервисов самообслуживания, в Контактном центре, в Салоне связи, SMS-сообщением, сообщением сервиса мгновенного обмена сообщениями (мессенджера), сообщением посредством электронной почты, заказным письмом (в том числе посредством Национальной почтовой электронной системы) или иными способами, предусмотренными законодательством Республики Беларусь. Публичные оферты принимаются Абонентом путём присоединения к нему в целом.

2.17. Роуминг — предоставляемая Оператором возможность получения Услуг при нахождении Абонента в сети связи другого (роумингового) оператора, в том числе за пределами Республики Беларусь. Подробная информация о территории и наименованиях операторов связи, где Абоненту предоставляется Роуминг, указывается Оператором путём размещения информации на Интернет-сайте Оператора. Фактическая зона радиопокрытия сетей роуминговых операторов, в пределах которой возможно получение Услуг в режиме Роуминга, может охватывать часть территории Республики Беларусь, особенно в приграничных районах.

2.18. Салон связи – объект обслуживания, принадлежащий Оператору либо Уполномоченному лицу. Информация о местах нахождения и режиме работы Салонов связи указывается на Интернет-сайте Оператора.

2.19. Сервисы самообслуживания — мобильное приложение «Мой МТС», иные приложения и сервисы, предназначенные для изменения Абонентом отдельных условий Договора путем совершения самостоятельных действий с их помощью или для обслуживания Абонента. Условия пользования Сервисами самообслуживания определяются Оператором в Публичных офертах о них. Действия, совершённые с использованием логина и пароля (иных кодов авторизации) Абонента к Сервисам самообслуживания Оператора, приравниваются к совершённым Абонентом лично.

2.20. Уполномоченное лицо — лицо, уполномоченное от имени Оператора заключать Договор, осуществлять расчеты с Абонентом и иные действия по исполнению Договора, а также осуществлять обработку персональных данных Абонента в связи с этим.

2.21. Услуги — услуги сотовой подвижной электросвязи, услуги по передаче данных, телематические услуги, дополнительные услуги и иные услуги, оказываемые в сети сотовой подвижной электросвязи Оператора и сетях роуминговых операторов.

3. Общие условия оказания Услуг

3.1. Оказание Услуг начинается (осуществление подключения Карты доступа к сети) не позднее календарного дня, следующего за днём заключения Договора, если в Договоре (Приложениях к нему) не указана иная дата начала оказания Услуг.

В случае, если Договор заключается в рамках процедуры переносимости абонентского номера, Договор считается заключенным и оказание Услуг по данному абонентскому номеру осуществляется с момента завершения процедуры переноса абонентского номера (с момента получения Оператором подтверждения возможности переноса абонентского номера (номеров) из базы данных переносимых номеров).

3.2. Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется выбранным Абонентом тарифным планом и перечнем иных Услуг, заказанных Абонентом способом, определенным Оператором. Возможность заказа Услуг может быть

ограничена возможностями Абонентского оборудования, техническими возможностями Оператора, роуминговых операторов.

3.3. Качество Услуг, оказываемых с использованием сети Оператора, в пределах заявленной Оператором Зоны обслуживания, соответствует обязательно предъявляемым в Республике Беларусь требованиям и имеющимся лицензиям и определяется согласно Параметрам качества услуг сотовой подвижной электросвязи СООО «Мобильные ТелеСистемы», являющимися Приложением к Правилам.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Права Абонента:

4.1.1. получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, о технической возможности оказания Услуг, об объёме оказываемых ему Услуг, выставленных ему счетах за оказываемые Услуги, о Зоне обслуживания, перечне Услуг, тарифах и тарифных планах, а также иную информацию, связанную с оказанием Услуг, в том числе в Контактном центре Оператора;

4.1.2. получать счета за оказанные Услуги по окончании Отчётного периода в установленном Оператором порядке;

4.1.3. выразить свое согласие:

на приостановку оказания услуг передачи данных, связанных с доступом к сети Интернет (в том числе в роуминге), в случае превышения потребления объема предварительно оплаченных услуг передачи данных – путем заказа соответствующих услуг или тарифного плана, предусматривающих такую приостановку;

на получение от Оператора SMS-сообщения о внесении Оператором изменений в Договор и тарифы – при заключении Договора, или путем обращения в Салон связи, или иным способом, установленным Оператором;

4.1.4. выразить, после заключения Договора, свой отказ от действий, предусмотренных пунктом 4.1.3 Правил, одним из следующих способов:

путём обращения в Салон связи с заявлением;

путем подачи обращения способами, предусмотренными законодательством Республики Беларусь;

иным способом, если таковой способ предусмотрен Оператором;

4.1.5. осуществлять права, принадлежащие Абоненту по Договору через представителя, действующего на основании доверенности или ином основании, предусмотренном законодательством Республики Беларусь. Любые действия, совершённые с использованием предоставленного по Договору абонентского номера, или Карты доступа, или пароля Абонента, или уникального кода идентификации, считаются осуществлёнными от имени и с одобрения Абонента.

4.2. Обязанности Абонента:

4.2.1. предоставить Оператору, в целях заключения и исполнения Договора, установленные законодательством Республики Беларусь документы и достоверные сведения о себе в объёме, определяемом Оператором. В случае изменения указанных сведений, Абонент обязан в месячный срок после таких изменений, предоставить Оператору новые документально подтверждённые данные (при заказе доставки счетов по вновь указанному адресу, доставка будет производиться со следующего месяца после получения Оператором информации о новом адресе);

4.2.2. ознакомиться с условиями Договора и приложений к нему, настоящими Правилами, Зоной обслуживания, технической возможностью оказания Услуг,

перечнем Услуг и регулируемыми их Публичными офертами, тарифами на Услуги и порядком оплаты полной/неполной Единицы тарификации Услуг (в том числе в Роуминге), иными Публичными офертами Оператора, инструкцией по эксплуатации Абонентского оборудования, до начала пользования Услугами и (или) участия в маркетинговых мероприятиях, а также с Правилами оказания услуг электросвязи, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь (в действующей редакции);

4.2.3. пользоваться Услугами в соответствии с Публичными офертами, действующим тарифным планом и условиями Договора;

4.2.4. не использовать Услуги в противоправных целях или для передачи информации, запрещённой к распространению в соответствии с законодательством Республики Беларусь, в том числе для распространения спама, материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой, религиозной или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей, не совершать действий, наносящих вред Оператору и (или) третьим лицам;

4.2.5. не пользоваться Услугами с целью осуществления безлицензионной или иной деятельности, не соответствующей законодательству Республики Беларусь;

4.2.6. не предпринимать действий, которые могут повлечь за собой нарушение функционирования сетей и средств электросвязи;

4.2.7. не осуществлять несанкционированный доступ к информационным системам сети связи Оператора или оборудованию Оператора, или оборудованию других Абонентов;

4.2.8. не допускать использование Услуг без дополнительного письменного согласования с Оператором для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, массовой генерации трафика и т.п.;

4.2.9. не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сети Интернет;

4.2.10. не передавать Карту доступа третьим лицам без согласия Оператора, а также не изменять, не копировать и не заменять программное обеспечение Карты доступа;

4.2.11. обеспечить сохранность логина и пароля (иных кодов авторизации) к Сервисам самообслуживания Оператора;

4.2.12. не допускать использования предоставляемых абонентских номеров и (или) уникального кода идентификации, или Карт доступа для неправомерного пользования услугами электросвязи и оказания услуг электросвязи третьим лицам, например, для организации присоединения и взаимодействия сетей электросвязи в нарушение установленного законодательством Республики Беларусь порядка пропуска трафика между ними (в том числе для установки шлюзов для доступа к сети электросвязи и интернет-телефонии, оборудования для организации Автоматизированных центров (если организация и их функционирование причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам), организации доступа из сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам и т. п.);

4.2.13. своевременно оплачивать Услуги Оператору или указанному им Уполномоченному лицу в соответствии с действующим порядком, методом оплаты Услуг, тарифным планом и Договором. Передача Карты доступа или пароля Абонента, или уникального кода идентификации в пользование третьим лицам или утрата Карты доступа не освобождают Абонента от исполнения обязательств по Договору, в том

числе от оплаты Услуг;

4.2.14. самостоятельно следить за состоянием своего Лицевого счёта при помощи Сервисов самообслуживания и своевременно оплачивать Услуги Оператору в соответствии с Публичными офертами, методом расчётов, тарифным планом и условиями Договора;

4.2.15. при внесении оплаты по Договору проверить правильность заполнения платёжного документа (в случае отсутствия в платёжном документе достоверной, полной и корректной информации Оператор не несёт ответственности за несоответствующее и (или) несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания Услуг);

4.2.16. не расходовать на оплату Услуг средства, поступившие на Лицевой счёт ошибочно или без согласия Абонента и письменно сообщать Оператору о поступлении таких платежей, а также не использовать Лицевой счёт для целей, не предусмотренных Договором и (или) соглашением с Оператором;

4.2.17. обеспечить невозможность доступа третьих лиц к содержащейся на Карте доступа зашифрованной информации, составляющей коммерческую тайну Оператора, не совершать самостоятельно и не предоставлять возможность третьим лицам совершать с зашифрованной информацией, содержащейся на Карте доступа, в том числе, с уникальным идентификатором Абонента сети (IMSI) и индивидуальным криптографическим ключом Абонента (Ki) следующие действия: изменение, извлечение, копирование, размножение, распространение, перенос на другие носители, иные противоправные действия;

4.2.18. не изготавливать дубликаты Карты доступа или карты, содержащие информацию с двух или более карт доступа, а также обеспечить невозможность таких действий со стороны третьих лиц (в случае невыполнения Абонентом данной обязанности, он несёт обязательства по оплате в полном объёме оказанных Услуг, полученных с использованием дубликатов карт доступа или карт, содержащих информацию с двух или более карт доступа);

4.2.19. незамедлительно сообщать Оператору об утере, краже и иной утрате Карты доступа, краже (разглашении) уникального кода идентификации, так как Абонент несёт все обязательства по оплате Услуг, оказанных вплоть до момента получения Оператором от Абонента заявления об утрате Карты доступа, влекущего прекращение обслуживания данной Карты доступа Оператором и, соответственно, невозможность её дальнейшего использования по назначению, либо до момента получения Оператором от Абонента заявления о блокировании уникального кода идентификации;

4.2.20. во избежание возможного возникновения помех и иных неблагоприятных последствий использовать Абонентское оборудование с соблюдением установленных правил и ограничений (в частности, с учётом запрета использования в летательных аппаратах, на аэродромах, автозаправочных станциях, а также на предприятиях, организациях, учреждениях и в других местах, в случае, если в указанных местах существует ограничение на использование радиопередающих устройств);

4.2.21. использовать для подключения к сети связи Абонентское оборудование, на которое имеется документ об оценке соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, соответствующее установленным требованиям для данного вида услуг связи и сертифицированное в порядке, предусмотренном законодательством Республики Беларусь, а также Карту доступа и (или) уникальный код идентификации, полученные от Оператора;

4.2.22. не передавать без согласия Оператора свои права (не уступать принадлежащие ему права требования) и обязанности (не переводить долг) по

Договору третьим лицам;

4.2.23. не препятствовать устранению неисправностей в сети Оператора и работе сервисных служб Оператора или привлечённых им третьих лиц;

4.2.24. при выявлении Оператором признаков возможных нарушений условий Договора или законодательства Республики Беларусь предоставлять запрошенные Оператором пояснения по вопросам порядка использования выделенного абонентского номера в срок, установленный Оператором;

4.2.25. в целях исполнения требований законодательства Республики Беларусь о предотвращении легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения, если Абонент относится к лицам, занимающих должности, включенные в определяемый Президентом Республики Беларусь перечень государственных должностей Республики Беларусь (http://kgk.gov.by/ru/spisok_pdl), либо находится под контролем таких лиц, Абонент обязан при заключении Договора и (или) во время его исполнения уведомить Оператора, а также предоставить всю необходимую относящуюся к данному факту дополнительную информацию.

4.3. Права Оператора:

4.3.1. определять условия оказания Услуг и (или) тарифных планов посредством введения новых Услуг и (или) тарифных планов либо внесения изменений в действующие Публичные оферты в порядке, предусмотренном Договором и настоящими Правилами;

4.3.2. приостанавливать оказание Услуг в случаях, предусмотренных Договором и настоящими Правилами, в том числе в случае нарушения сроков оплаты Услуг, несоблюдения Абонентом иных обязательств, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, Договором, а также в следующих случаях:

4.3.2.1. при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера, при проведении монтажных, пуско-наладочных, профилактических работ, проведении технического обслуживания или модификации оборудования на сети Оператора, технических отказах и выходе из строя оборудования Оператора;

4.3.2.2. при выявлении Оператором признаков совершения Абонентом действий, причиняющих ущерб Оператору, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования Оператора;

4.3.2.3. при использовании Абонентом Карты доступа с изменённым программным обеспечением;

4.3.2.4. при выявлении Оператором признаков совершения Абонентом действий, которые могут повлечь за собой нарушение функционирования сетей и средств электросвязи, действий, направленных на снижение качества работы или повреждение сетей электросвязи, действий, направленных на несанкционированный доступ к информационным системам сети электросвязи или вычислительной технике оператора электросвязи или других пользователей;

4.3.2.5. при выявлении различных видов исходящих от Абонента неправомерных воздействий, заведомо приводящих к нарушению конфиденциальности, целостности, подлинности, доступности, сохранности информации, сведения о которых стали известны Оператору;

4.3.2.6. при наличии у Оператора информации о нахождении Абонента в процессе ликвидации (прекращении деятельности) или возбуждении в отношении него производства по делу об экономической несостоятельности (банкротстве) и открытии конкурсного производства;

4.3.2.7. в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, обязывающих Оператора приостанавливать оказание Услуг (в том числе

регламентирующим работу системы противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи).

Оператор информирует Абонента на Интернет-сайте Оператора об обстоятельствах, указанных в пункте 4.3.2.1 Правил.

Оператор в случаях, указанных в пунктах 4.3.2.2 – 4.3.2.7 Правил, направляет Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты приостановления оказания Услуг и сроков, необходимых для устранения этого нарушения. Абонент уведомлён, что дата приостановления оказания Услуг, если иная дата не указана в уведомлении, определяется датой выявления Оператором факта нарушения Абонентом условий Договора и (или) актов законодательства Республики Беларусь.

Услуги приостанавливаются вплоть до момента прекращения Абонентом нарушений либо до получения письменных пояснений Абонента, затребованных Оператором, при условии прекращения нарушения.

В случае неустранения Абонентом в указанные сроки нарушения, послужившего основанием для приостановления оказания Услуг, Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив при этом Абоненту мотивированное уведомление с указанием даты расторжения Договора;

4.3.3. осуществлять аудиозапись входящих звонков, поступающих в Контактный центр Оператора, исходящих звонков, осуществляемых Оператором при исполнении Договора, разговора с представителем Абонента в ходе обслуживания в Салоне связи, а также запись и хранение иных сообщений в ходе обслуживания Абонента в Сервисах самообслуживания;

4.3.4. отказать в оказании справочно-информационных услуг, обслуживании в Контактном центре Оператора и в Салонах связи, в случаях неоднократного обращения Абонента к специалистам Оператора по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора, и (или) при нарушении этических норм и правил общения (употребление нецензурных либо оскорбительных выражений, навязчивые звонки без цели получения обслуживания и проч.);

4.3.5. произвести замену Абонентского номера и (или) уникального кода идентификации в одностороннем порядке, если продолжение оказания Услуг с использованием ранее выделенного Абонентского номера и (или) уникального кода идентификации невозможно по технической причине (в этом случае Оператор не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предстоящей замены обязан уведомить Абонента, указав срок и причины такой замены);

4.3.6. произвести замену Карты доступа в одностороннем порядке, предварительно уведомив Абонента с указанием срока такой замены;

4.3.7. определять технические характеристики и особенности программного обеспечения Карты доступа, в том числе изначальную активацию на ней интерактивных справочных, информационных и иных сервисов;

4.3.8. приостанавливать (прекращать) применение существующих тарифных планов, отдельных Услуг, а также переводить Абонентов с одного тарифного плана на другой, в порядке, предусмотренном Договором или законодательством Республики Беларусь;

4.3.9. для исполнения своих обязанностей по Договору, а также для осуществления досудебного и судебного взыскания с Абонентов дебиторской задолженности за Услуги, Оператор вправе привлекать третьих лиц;

4.3.10. при проведении мероприятий по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений порядка пропуска трафика на своих сетях электросвязи, а также в других случаях, когда Оператор выявляет признаки возможных нарушений условий Договора или законодательства Республики Беларусь, запрашивать пояснения от Абонента по вопросам порядка использования выделенного ему

абонентского номера;

4.3.11. направлять Абоненту информацию, необходимую для пользования Услугами, информацию об исполнении Договора, о задолженности по Договору и иным вопросам по исполнению Договора, одним или несколькими способами, по выбору Оператора:

на Интернет-сайте Оператора;

посредством Сервисов самообслуживания;

SMS-сообщением;

в Контактном центре Оператора;

в Салоне связи;

сообщением сервиса мгновенного обмена сообщениями (мессенджера);

сообщением посредством электронной почты;

заказным письмом, в том числе посредством Национальной почтовой электронной системы;

иными способами, предусмотренными законодательством Республики Беларусь;

4.3.12. в случае наличия у Абонента задолженности перед Оператором по иным Лицевым счетам или договорам Абонента, Оператор вправе приостановить оказание услуг по остальным Лицевым счетам или договорам Абонента до погашения указанной задолженности.

4.4. Обязанности Оператора:

4.4.1. предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию об Услугах, их перечне, тарифных планах и регулирующих их Публичных офертах, порядке и условиях оплаты Услуг, порядке и сроках доставки счетов, технической возможности оказания Услуг, специальном разрешении (лицензии) Оператора, абонентских номерах Контактного центра Оператора, порядке рассмотрения обращений Абонентов;

4.4.2. подключить Карту доступа Абонента к своей сети связи, выделить Абоненту в пользование на период действия Договора абонентский номер и оказывать Абоненту Услуги в сроки и в соответствии с Договором;

4.4.3. организовать круглосуточное консультирование в Контактном центре Оператора и Сервисах самообслуживания по вопросам пользования Услугами и расчётов за Услуги, в том числе предоставлять информацию о тарифах на Услуги, Зоне обслуживания, настройках Абонентского оборудования для пользования телематическими услугами связи, состоянии Лицевого счёта Абонента и задолженности по оплате Услуг, а также организовать бесплатное консультирование по вышеуказанным вопросам в Салонах связи;

4.4.4. предоставить Абоненту возможность круглосуточного бесплатного вызова экстренных оперативных служб (в том числе пожарной охраны, милиции, скорой медицинской помощи, аварийной газовой службы и др.) посредством совершения вызова на номера, единые на всей территории Республики Беларусь для каждой экстренной оперативной службы;

4.4.5. выставлять Абоненту счета за оказанные Услуги на основании показаний АСР в соответствии с Договором, по реквизитам, указанным Абонентом в Договоре (доставка счетов осуществляется, если данная услуга предусмотрена выбранным Абонентом тарифным планом, порядком оплаты Услуг и заказана Абонентом);

4.4.6. своевременно информировать Абонентов способами, предусмотренными пунктом 4.3.11 Правил, о крупных авариях и остановках, их причинах и предполагаемых сроках устранения, а также о проведении плановых

ремонтных работ на эксплуатируемых им сетях электросвязи не позднее чем за сутки до их проведения, сроках их окончания, предстоящих отключениях эксплуатируемой им сети электросвязи либо её сегментов, ведущих к прекращению (приостановлению) оказания услуг электросвязи Абонентам и пользователям, находящимся в Зоне её обслуживания.

5. Стоимость, порядок, сроки и форма оплаты Услуг

5.1. Публичные оферты, регулирующие порядок оказания Услуг, тарифы на Услуги, Порог соединения, Единица тарификации Услуг и порядок оплаты неполной Единицы тарификации Услуг устанавливаются Оператором самостоятельно.

5.2. Информация о действующих тарифах, тарифных планах Оператора, иная информация, необходимая для пользования Услугами и исполнения Договора, предоставляется Оператором одним или несколькими способами, предусмотренными пунктом 2.16 Правил.

5.3. Объём Услуг, оказанных Абоненту Оператором, сумма к оплате, определяется на основании показаний АСР Оператора.

5.4. Учёт по Договору ведется по Лицевому счету или по нескольким Лицевым счетам.

5.5. Учёт продолжительности соединения ведется от Порога соединения с применением принятой Оператором Единицы тарификации Услуг.

5.6. Порог соединения:

5.6.1. Продолжительность телефонного соединения отсчитывается АСР с 1-й секунды ответа вызываемого лица или сигнала Абонентского оборудования, который приравнивается к ответу вызываемого лица, и до момента отбоя вызывающего или вызываемого лица либо Абонентского оборудования.

5.6.2. Продолжительность соединения при передаче данных отсчитывается АСР с 1-го переданного байта.

5.6.3. Для целей оказания услуг по передаче данных, если иное не установлено в Публичных офертах тарифного плана или соответствующей Услуги, Единицей тарификации Услуг является 1 байт, при этом 1 Килобайт (Кбайт, Кб) равен 1024 байт, 1 Мегабайт (Мбайт, Мб) равен 1024 Килобайт, а 1 Гигабайт (Гбайт, Гб) равен 1024 Мегабайт.

5.6.4. Исходя из технических особенностей работы сети Оператора, Оператор вправе устанавливать максимальную продолжительность одного непрерывного соединения. Информация об этом доводится до Абонентов путём её размещения способами, предусмотренными пунктом 2.16 Правил.

5.7. Особенности тарификации в Роуминге:

5.7.1. При Роуминге оплате подлежат как исходящие, так и входящие вызовы (в том числе переадресованные вызовы) в соответствии с действующими у Оператора тарифами на вызовы в Роуминге. Информация о тарифах при использовании Роуминга указывается Оператором путём размещения информации способами, предусмотренными пунктом 2.16 Правил.

5.7.2. Голосовые вызовы, отправка SMS- сообщений, интернет-трафик в Роуминге оплачиваются в соответствии с роуминговыми тарифами, независимо от наличия неиспользованного объёма голосового, SMS-, интернет-трафика, предоставленного в рамках тарифного плана или соответствующих Услуг, если иное не установлено Оператором.

5.7.3. Объём Услуг, оказанных Абоненту в Роуминге, определяется на основании показаний АСР Оператора, основываясь на данных, предоставленных

роуминговым оператором.

5.7.4. Ввиду наличия технических особенностей в процедуре обмена информацией между Оператором и роуминговыми операторами, информация об объёме Услуг, оказанных Абоненту в Роуминге, и их тарификация могут осуществляться с задержкой до 30 (тридцати) календарных дней, по мере поступления данных от роуминговых операторов, в связи с чем на Лицевом счёте Абонента может образоваться задолженность за оказанные Услуги.

5.8. Метод расчётов:

5.8.1. Авансовый метод расчётов (предварительная оплата).

5.8.1.1. При авансовом методе расчётов до начала оказания Услуг Абонентом должен быть внесён авансовый платеж (аванс) на Лицевой счёт. При заказе отдельных Услуг Оператор выставляет счёт на сумму аванса, а Абонент должен его оплатить в течение указанного в нём срока.

5.8.1.2. Авансовые платежи используются для оплаты Услуг по мере их потребления Абонентом. На сумму авансовых платежей проценты за коммерческий заём не начисляются.

5.8.1.3. При заключении Договора до начала оказания Услуг Абонент должен внести на Лицевой счёт первоначальный авансовый платёж в сумме, определяемой выбранным тарифным планом.

5.8.1.4. Далее суммы авансовых платежей определяются Абонентом самостоятельно, исходя из тарифов на Услуги и предполагаемого им объёма потребления Услуг.

5.8.1.5. В случае оказания Абоненту Услуг без получения предоплаты за эти Услуги, Абонент обязан оплатить их в течение 10 (десяти) календарных дней с даты оказания Услуг без предоплаты

5.8.2. Кредитный метод расчётов (оплата услуг отложенным платежом):

5.8.2.1. При кредитном методе расчётов Оператор устанавливает лимит кредитования для Лицевого счёта и(или) абонентского номера Абонента, при достижении которого Оператор имеет право в одностороннем порядке приостановить оказание Абоненту Услуг по нему. Методика расчёта лимита кредитования определяется Оператором самостоятельно.

5.8.2.2. Абонент производит оплату за фактически оказанные Услуги в Отчётном периоде не позднее 20 числа календарного месяца, следующего за Отчётным периодом, если иной срок не определён соглашением сторон.

5.8.2.3. В случае ненадлежащего исполнения Абонентом порядка оплаты при кредитном методе расчётов, Оператор вправе уменьшить для Абонента лимит кредитования или установить для Абонента авансовый метод расчётов. Установление авансового метода расчётов осуществляется после уведомления Абонента способом, предусмотренным пунктом 4.3.11 Правил с даты, указанной в этом уведомлении.

5.9. Оператор имеет право в одностороннем порядке приостановить оказание Абоненту Услуг по Лицевому счёту частично (путем отключения исходящей связи или отдельных Услуг) или полностью (полная блокировка исходящей и входящей связи, иных Услуг):

5.9.1. при авансовом методе расчетов, если согласно АСР Оператора на Лицевом счёте Абонента нет положительного остатка. Возобновление оказания Услуг производится после поступления Оператору платежа, образующего положительный остаток на Лицевом счёте;

5.9.2. при кредитном методе расчетов, если согласно АСР Оператора на Лицевой счёт не поступила оплата в порядке и срок, предусмотренные пунктом 5.8.2 Правил. Возобновление оказания Услуг производится после поступления

Оператору платежа, соответствующего сумме к оплате за Отчетный период.

5.10. Оператор имеет право взимать плату за возобновление оказания Услуг после их приостановления согласно пункту 5.9 Правил.

5.11. Оператор ежемесячно, в течение 10 (десяти) календарных дней с момента окончания Отчётного периода (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.3.2.1 Правил), формирует для Абонента документ (счет, счет-акт оказанных услуг и т.п.) об оказанных услугах (далее — Счёт) в соответствии с выбранным тарифным планом, заказанным Абонентом перечнем и фактическим объёмом Услуг, оказанных в течение Отчётного периода.

5.12. Оператор осуществляет доставку Счёта в соответствии с Публичной офертой услуги по доставке Счёта, заказанной Абонентом.

5.13. В случае, если Абонент не заказывает доставку Счёта (указывает в качестве адреса доставки Салон связи), Абонент может ознакомиться и получить Счёт в Салонах связи по истечении 10 (десяти) календарных дней после окончания Отчётного периода (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.3.2.1 Правил).

5.14. Оператор вправе приостановить доставку Счетов Абоненту в случае возврата в адрес Оператора выставляемых Счетов, а также в случае неподтверждения Абонентом адресных данных для получения Счетов в ответ на письменный запрос Оператора.

5.15. Факт, объём, иная информация о хозяйственной операции и стоимость оказанных Услуг, приходящихся на Отчётный период, определяемые на основании показаний АСР Оператора, содержатся в Счёте.

5.16. Абонент, получив Счёт, на основании информации о хозяйственной операции из Счёта, единолично составляет первичный учётный документ об оказанных Услугах за Отчётный период.

5.17. Оператор, на основании информации о хозяйственной операции из АСР, тоже единолично составляет первичный учётный документ об оказанных Услугах за Отчётный период.

5.18. Моментом исполнения денежного обязательства Абонента считается момент поступления соответствующих денежных средств на Лицевой счёт Абонента. Оператор не несёт ответственности за задержки в передаче информации о платежах со стороны организаций, осуществляющих приём платежей.

5.19. Абонент производит оплату за все оказываемые ему Услуги с указанием Лицевого счёта Абонента и (или) соответствующих абонентских номеров. При наличии у Абонента нескольких Лицевых счетов оплата производится отдельно по каждому Лицевому счёту.

5.20. Абонент оплачивает Услуги путем безналичного банковского перевода денежных средств на расчетный счет Оператора.

6. Ответственность сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, стороны по Договору несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6.2. Стороны несут ответственность только за прямые доказанные убытки, причинённые одной стороной другой в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

6.3. Ответственность Оператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по Договору, включая временное снижение качества связи и (или) отказ оборудования сети, наступает при наличии

вины Оператора и не может превышать сумму, равную стоимости оказанных Абоненту в последнем Отчётном периоде Услуг пропорционально времени фактического неоказания Услуг. Факт невозможности получения Услуг Абонентом должен быть подтверждён Абонентом документально. Сбои в работе сети связи на оборудовании вне зоны ответственности Оператора не являются нарушением Договора.

6.4. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несёт ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (издание законодательных актов и иные действия государственных органов управления, имеющие следствием ограничение способности компании предоставлять услуги, а также стихийные бедствия, катастрофы, чрезвычайные ситуации, военные действия и прочее).

6.5. В том случае, если для отдельных категорий Абонентов законодательством Республики Беларусь предусмотрены обязательные правила, устанавливающие иные основания и пределы ответственности Оператора по сравнению с изложенными в настоящем разделе Договора, то в отношении таких Абонентов применяются правила, установленные законодательством Республики Беларусь.

6.6. Абонент несёт ответственность за сохранность пароля, уникального кода идентификации, а в случае разглашения данной информации обязан незамедлительно изменить пароль, уникальный код идентификации, обратившись в Салон связи с документами, подтверждающими полномочия и личность обратившегося представителя Абонента.

6.7. Абонент несёт ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь за использование им в целях получения Услуг Абонентского оборудования с изменённым идентификационным номером (IMEI).

6.8. Отношения сторон по Договору регулируются Договором, настоящими Правилами и законодательством Республики Беларусь.

6.9. В ходе досудебного урегулирования Абонент обязан предъявить Оператору письменную претензию с приложением к ней необходимых для её рассмотрения документов, подтверждающих неисполнение или ненадлежащее исполнение Оператором своих обязательств. Оператор обязуется рассмотреть данную претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента её получения.

6.10. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, в судебном порядке все споры рассматриваются в Экономическом суде г. Минска в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7. Изменение, прекращение Договора

7.1. Абонент вправе, в установленном Оператором порядке, изменить абонентский номер, тарифный план, перечень Услуг, если такая возможность предусмотрена Публичными офертами, путём подачи письменного заявления, либо с помощью Сервисов самообслуживания Оператора, либо иным способом, определённым Оператором, при условии оплаты Услуг в соответствии с тарифами Оператора.

Данные изменения становятся неотъемлемой частью Договора и вступают в силу с момента их регистрации в АСР Оператора — не позднее рабочего дня, следующего за днём вышеуказанных действий Абонента, если иное не установлено Публичными офертами или дополнительным соглашением к Договору.

Заказ абонентом Услуг является подтверждением со стороны Абонента ознакомления и согласия с соответствующими Публичными офертами и иными офертами Оператора.

7.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в условия оказания Услуг, а также в настоящие Правила. Уведомлением об изменении (дополнении) условий оказания Услуг, а также настоящих Правил, является опубликование текста изменений (дополнений) на Интернет-сайте Оператора, не позднее чем за 10 календарных дней до внесения изменений (дополнений), если иной порядок уведомления не согласован в Договоре.

Стоимость Услуг может быть изменена в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь о государственных закупках.

7.3. Продолжение Абонентом пользования Услугами по истечении срока, с которого вносятся соответствующие изменения согласно пункту 7.2 Правил, означает его согласие с внесением изменений (дополнений) в Договор.

7.4. Оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего исполнения Договора в следующих случаях:

7.4.1. в случае неустранения в течение 30 (тридцати) календарных дней нарушений, послуживших основанием для полного приостановления оказания услуг электросвязи согласно пункту 4.3.2 Правил и других условий Договора или настоящих Правил, или законодательства Республики Беларусь;

7.4.2. при неоплате Абонентом Услуг в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента полного приостановления оказания Услуг в связи с их неоплатой;

7.4.3. в случае, если на протяжении 180 (ста восьмидесяти) календарных дней не происходит поступление денежных средств на Лицевой счёт Абонента или списание денежных средств с Лицевого счёта Абонента за пользование платными Услугами.

7.5. В случае, если Оператор не воспользовался правом, указанным в пункте 7.4.2 Правил, возможно автоматическое восстановление обслуживания Абонентом в период до 150 (ста пятидесяти) календарных дней с момента полного приостановления Услуг, после поступления денежных средств на баланс Лицевого счета Абонента (оплаты выставленного счета (счетов) или уплаты задолженности с внесением предоплаты. Предоплатой является наличие любой суммы на балансе Лицевого счета Абонента).

7.6. Оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего исполнения Договора, если Абонент в течение 150 (ста пятидесяти) календарных дней с момента полного приостановления оказания Услуг не оплатил счет и не восстановил обслуживание в соответствии с пунктом 7.5 Правил.

7.7. Абонент вправе в одностороннем порядке, обратившись в Салон связи, отказаться от Услуг, при условии оплаты оказанных Услуг и исполнения иных условий Договора.

Приложение
к Правилам обслуживания при оказании
услуг сотовой подвижной электросвязи
МТС в рамках договоров, оплата по
которым осуществляется за счет
бюджетных средств

Параметры качества услуг сотовой подвижной электросвязи СООО "Мобильные ТелеСистемы"

1. Качество услуг электросвязи, оказываемых с использованием сети Оператора, в пределах заявленной Оператором Зоны обслуживания, соответствует обязательно предъявляемым в Республике Беларусь требованиям и имеющимся лицензиям.

2. Оператор оказывает Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.

3. Оператор предоставляет Абонентам техническую возможность получения Услуг в пределах заявленной Оператором Зоны обслуживания на территории Республики Беларусь. Информация о Зоне обслуживания может быть получена Абонентом в Салонах связи, Контактном центре Оператора или на карте на Интернет-сайте Оператора.

Приведённая на Интернет-сайте Оператора информация о карте Зоны обслуживания в технологиях 2G, 3G, 4G, NBIoT получена на основе компьютерного моделирования распространения радиосигнала сети сотовой подвижной электросвязи для высоты 1.5 метра от уровня земли (5 метров от уровня земли при использовании внешних антенн) и подтверждена выборочными результатами измерений на местности.

4. В заявленной Оператором Зоне обслуживания на открытых участках местности (вне зданий) устанавливаются следующие параметры (показатели) качества услуг связи с использованием сети сотовой подвижной электросвязи:

	Параметр (показатель) качества, единица измерения	Значение
1.	Показатели качества обслуживания абонентов	
1.1.	Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги, процентов	не менее 99
1.2.	Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
1.3.	Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95
2	Показатели качества услуг предоставления телефонного радиосоединения сотовой подвижной электросвязи	
2.1	Доля неуспешных вызовов от общего количества вызовов, процентов	не более 8
2.2.	Доля вызовов, не удовлетворяющих нормативам по времени установления соединения, процентов	не более 5
2.3.	Доля вызовов, окончившихся разъединением установленного соединения не по инициативе абонента, процентов	не более 5
2.4.	Доля переданных образцов речи, не удовлетворяющих нормативам по качеству передачи речи, процентов	не более 8

2.5.	Средняя балльная оценка качества передачи речи, процентов	не менее 3,2
3	Показатели качества работы сети передачи данных сотовой подвижной электросвязи	
3.1.	Доля неуспешных попыток передачи данных от общего количества попыток передачи данных, процентов	не более 15
3.2.	Доля соединений с задержкой передачи IP-пакетов более 400 мс, процентов	не более 10
3.3.	Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3
3.4.	Доля соединений для технологии UMTS/LTE/IMT-2020 со скоростью передачи данных менее 1 Мбит/с по направлению к абоненту, процентов	не более 10

Параметры (показатели) качества услуг связи с использованием сети сотовой подвижной электросвязи определяются как средние для всей территории Зоны обслуживания и не могут гарантированно обеспечиваться в любой произвольной точке.

5. В силу естественных условий распространения радиоволн, качество предоставляемых абоненту Услуг, в том числе скорость передачи данных, может изменяться (ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами) в зависимости от локальных особенностей рельефа местности и типа застройки, метеорологических условий, загруженности соты и других элементов сети, обслуживающих абонента, от технических характеристик и технического состояния используемого Абонентского оборудования, вблизи или внутри зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях, под влиянием высотной интерференции на высоких этажах зданий, и иных причин.

6. Моделирование соблюдения в Зоне обслуживания распространения радиосигнала внутри зданий ведется для случая типовых конструкций наружных стен, где имеются окна со стеклом без металлизации поверхности и не учитывает внутреннюю конфигурацию помещений здания, количество дополнительных внутренних стен и их особенности. Для помещений, не имеющих наружных окон или проемов, выходящих на открытую местность, а также в помещениях, экранированных от открытой местности двумя и более стенами, соблюдение показателей качества в приведенной на карте Зоне обслуживания внутри зданий не гарантируется.

Зоны обслуживания могут формироваться Оператором и по иным параметрам.

7. Оператор также предоставляет Абонентам возможность получения Услуг в Роуминге при нахождении Абонента в сети связи других (роуминговых) операторов.

8. Предоставляемая Абоненту электросвязь в силу конструктивных особенностей сети зависит от качества оборудования операторов местных проводных телефонных линий, оборудования операторов международной и междугородной связи, которое находится вне границ ответственности Оператора.

9. Оператор не несёт ответственности за недостатки Услуг и иные последствия, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям либо не имеющего документа об оценке соответствия в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь Абонентского оборудования, либо Абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором, либо за недостатки, вызванные воздействием установленного на Абонентском оборудовании Абонента вредоносного программного обеспечения, а также в случае использования Абонентом или третьими лицами Карты доступа, изменённой (заменённой, модифицированной) без согласования с Оператором и в иных случаях, когда отсутствует вина Оператора.