

Договор об оказании услуги VOKA

1. Общие положения

1.1. Настоящий договор регулирует отношения по оказанию услуги VOKA между клиентом и компанией.

1.2. В настоящем договоре используются следующие термины и их определения:

Компания – Унитарное предприятие по оказанию услуг «А1», осуществляющее деятельность по оказанию услуг электросвязи на основании лицензии № 02140/925 от 24.08.2007 Министерства связи и информатизации Республики Беларусь. Телефон контакт-центра и службы технической поддержки – 150.

Клиент – физическое лицо, с которым заключен настоящий договор и который является абонентом других операторов сотовой подвижной электросвязи, или клиент тарифного плана линейки с предоплатой.

Услуга VOKA – это услуга по предоставлению права доступа к видеоконтенту, к контенту радиопрограмм, а также к контенту караоке (далее при совместном упоминании – контент). Перечень контента указывается на сайте компании www.voka.tv

Договор об оказании услуги VOKA (далее – договор) – публичный договор присоединения, который состоит из настоящего договора и регистрационных данных, которые вводятся клиентом при регистрации в приложении VOKA, и должен быть принят клиентом путем присоединения к нему в целом.

Приложение VOKA - программное обеспечение (программы для ЭВМ), которое предназначено для предоставления Клиентам доступа к контенту на устройствах, включая, но не ограничиваясь указанным, веб-плееры, мобильные приложения, а также различные программные приложения, предустановленные на Smart TV и интегрированные в ТВ приставки.

Конклюдентные действия – нажатие кнопки «Подключить», внесение данных банковской карты и заполнение регистрационных данных в профиле клиента в приложении VOKA или на сайте www.voka.tv (далее - подключение услуги VOKA). Осуществление клиентом конклюдентных действий означает присоединение к настоящему договору в целом.

Регистрационные данные – данные, вводимые клиентом при регистрации в приложении VOKA, включающие фамилию, собственное имя, номер мобильного телефона.

Порядок оказания услуги VOKA, справочно-информационные материалы, правила проведения рекламных акций - документы, регламентирующие условия оказания услуги VOKA, опубликованные на официальном сайте компании www.al.by и являющиеся неотъемлемой частью договора.

Лицевой счет – учетный номер клиента в биллинговой системе компании, который присваивается клиенту после подключения услуги VOKA. Лицевой счет служит для учета оказываемых клиенту услуг, поступления и

расходования денежных средств.

Подписка - предоставление Клиенту возможности за плату в течение ограниченного промежутка времени получать доступ к контенту без ограничений.

1.3. Договор вступает в силу с момента подключения услуги VOKA.

1.4. Для использования услуги VOKA клиент самостоятельно обеспечивает наличие оборудования.

1.5. Действующие тарифы на услугу VOKA на момент оказания услуги являются неотъемлемой частью договора и опубликованы на сайте компании www.a1.by.

1.6. Место заключения договора: Республика Беларусь. Датой заключения договора является дата первой авторизации в приложении VOKA или на сайте www.voka.tv.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Компания обязуется:

2.1.1. после подключения на любых условиях и оплаты услуги предоставить клиенту доступ к услуге VOKA;

2.1.2. консультировать клиента по его просьбе о порядке оказания услуги VOKA компанией;

2.1.3. прекратить оказывать услугу VOKA при совершении клиентом действий по отказу от услуги в приложении VOKA или на сайте www.voka.tv либо при поступлении заявления об отказе от услуги от клиента через центры продаж и обслуживания компании.

2.1.4. информировать клиента через официальный сайт компании www.a1.by и/или СМИ об увеличении стоимости услуги VOKA не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу;

2.1.5. информировать клиента через официальный сайт компании www.a1.by об изменениях договора, порядка оказания услуги VOKA, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании;

2.1.6. предоставлять услугу VOKA на условиях, предусмотренных договором, порядком оказания услуги VOKA, тарифами на услугу VOKA.

2.2. Компания имеет право:

2.2.1. требовать от клиента исполнения обязанностей в соответствии с договором;

2.2.2. приостановить оказание услуги VOKA при отсутствии оплаты за услугу;

2.2.3. приостановить оказание услуги VOKA, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных договором;

2.2.4. изменять в одностороннем порядке условия договора, опубликовав изменения на официальном сайте компании www.a1.by;

2.2.5. приостановить частично или в полном объеме оказание услуги VOKA клиенту в следующих случаях:

- при технических повреждениях оборудования клиента;

- при проводимых профилактических работах;
- в случае возникновения у компании оснований полагать, что клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству. Решение о приостановлении услуги VOKA в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей в компании.

2.2.6. осуществлять аудиозапись соединений клиента с номерами контакт-центра и специалистов, осуществляющих функциональное, техническое и иное обслуживание абонентов, а также работу по взысканию задолженности клиентов и поддержку продаж, ограничивать в одностороннем порядке доступ абонента к контакт-центру в случаях неоднократного обращения с его абонентского номера к специалистам по вопросам, не относящимся к деятельности компании и/или при нарушении абонентом этических норм и правил общения, а также в иных случаях.

2.2.7. вносить изменения в перечень видеоконтента, радиопрограмм, караоке-произведений.

2.2.8. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию клиента в компании, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих компании, передавать эту информацию по абонентским номерам и контактными данными, предоставленными клиентом в период действия договора согласно пункту 1 статьи 12 Закона Республики Беларусь от 10 мая 2007 г. № 225-З «О рекламе» в отношении клиентов, заключивших договор с компанией до 15.11.2021 года, и согласно статье 5 Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» в отношении клиентов, заключивших договор с компанией после 15.11.2021 года.

2.3. Клиент обязан:

2.3.1. самостоятельно и своевременно оплачивать услугу VOKA в соответствии с действующим договором, тарифами и способом оплаты;

2.3.2. не передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без письменного согласия компании;

2.3.3. обеспечивать конфиденциальность регистрационных данных, пароля и иной информации, необходимой для доступа к услуге VOKA, не разглашать информацию третьим лицам (в т.ч. друзьям, знакомым, родственникам и др.).

2.3.4. В случае смены, переноса номера в сеть другого оператора или переоформления номера и (или) расторжения договора об оказании услуг электросвязи в рамках которого клиенту предоставлен номер, клиент обязан самостоятельно удалить ранее привязанные банковские карты в Личном кабинете VOKA. Компания не несет ответственности за дальнейшее использование сохраненных платежных реквизитов для автоматического продления подписки услуги VOKA и списания денежных средств с привязанной банковской платежной карточки.

2.4. Клиент имеет право:

2.4.1. по своему усмотрению менять подписки, предоставляемые компанией в рамках услуги VOKA, с учетом ограничений, установленных данным договором и Порядком оказания услуги VOKA;

2.4.2. пользоваться услугой VOKA в соответствии с техническими возможностями компании;

2.4.3. обращаться в компанию для получения информации, касающейся исполнения договора;

2.4.4. обращаться в компанию для внесения изменений в свои персональные данные в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими или неточными. В этих целях клиент обращается в центр цифровых услуг или центр продаж и обслуживания компании с документом, удостоверяющим личность, и подает соответствующее заявление;

2.4.5. обращаться в компанию с заявлением о прекращении обработки своих персональных данных и отзыве согласия.

3. Общие условия предоставления услуги VOKA

3.1. Услуга VOKA предоставляется на основе предоплаты. Стоимость подписки списывается единовременно в полном объеме с баланса лицевого счета клиента или банковской карты при подключении, продлении или смене подписки.

3.2. Условия предоставления услуги VOKA, тарифы представлены в справочно-информационных материалах/порядках/правилах, издаваемых компанией. Справочно-информационные материалы/порядки/правила доступны для ознакомления на официальных сайтах www.al.by, www.voka.tv, а также в магазинах А1.

3.3. Обработка персональных данных клиента осуществляется компанией как с использованием средств автоматизации, так и без использования средств автоматизации. При этом под обработкой персональных данных понимается любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными клиента, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, предоставление, удаление персональных данных.

3.4. На основании положений абзаца пятнадцатого статьи № 6 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» компания осуществляет обработку персональных данных клиента-физического лица без его согласия в целях совершения действий, установленных настоящим договором и относящимся к его исполнению.

Совершение компанией действий, установленных настоящим договором и относящимся к его исполнению, подразумевает обработку персональных данных клиента-физического лица в том числе для целей абонентского, справочно-информационного, сервисного и иного обслуживания, а также взыскания дебиторской задолженности, организации хранения договоров и иных сопутствующих обслуживанию документов, направления регулярных и срочных счетов, статистических целей.

3.5. Перечень уполномоченных лиц, которые по поручению компании осуществляют обработку персональных данных клиента, опубликован на официальном сайте www.al.by.

4. Стоимость услуги VOKA и порядок оплаты

4.1. Стоимость услуги VOKA определяется тарифами компании, действующими на день предоставления услуги.

4.2. Клиент обязан самостоятельно отслеживать наличие денежных средств на лицевом счете и (или) банковской карте, необходимых для списания оплаты за услуги VOKA во избежание отключения услуг.

4.3. Клиент может оплатить услуги в отделениях банков, при помощи систем дистанционного банковского обслуживания: интернет-банкинг и мобильный банк; через систему «Расчет» (ЕРИП), на сайте компании www.al.by, в инфокиосках, устройствах самообслуживания с функцией приема наличных денег, банкоматах (АТМ), при помощи автоматической оплаты, банковской платежной карточки, а также иными способами, предусмотренными компанией.

4.4. Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на лицевой счет клиента или списания с карты клиента. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей.

4.5. Клиент производит оплату за услуги с указанием номера лицевого счета, фамилии и имени и несет ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе. Плательщик обязан сохранять документ, подтверждающий факт оплаты, до зачисления денежных средств на лицевой счет. В случае отсутствия в платежном документе достоверной, полной и корректной информации компания не несет ответственность за несоответствующее и/или несвоевременное зачисление денежных средств, которое может привести к приостановлению оказания услуг, а также вправе отказать плательщику в возврате денежных средств.

4.6. В случае отключения и повторного подключения подписки, дальнейшего продления или смены подписки стоимость подписки списывается автоматически с баланса банковской карты, которая была указана клиентом при подключении подписки.

4.7. Клиент не вправе расходовать денежные средства, поступившие на его лицевой счет ошибочно.

4.8. Возврат ошибочных платежей осуществляется плательщику на основании предоставленного платежного документа и документа, удостоверяющего личность. Расходы по возврату ошибочных платежей компенсируются плательщику на основании действующих тарифов.

5. Ответственность сторон

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики

Беларусь. При этом компания не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную клиенту ненадлежащим исполнением договора.

5.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей по договору, если их неисполнение вызвано действиями непреодолимой силы (издание законодательных актов и иные действия государственных органов управления, имеющие следствием ограничение способности компании предоставлять услуги связи, а также стихийные бедствия, катастрофы, военные действия и прочее).

5.3. Компания не несет ответственность за временные сбои в работе услуги VOKA, в том числе возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования, предоставляющего доступ к услуге VOKA.

5.4. Компания вправе привлекать третьих лиц с целью взыскания дебиторской задолженности на основании соответствующего договора. В случае привлечения таких третьих лиц информация о них вносится в перечень уполномоченных лиц, опубликованный на сайте компании.

5.5. Компания не несет ответственность за любые последствия пользования услугой VOKA.

5.6. Клиент несет ответственность за сохранность персональных данных.

5.7. Во всем ином, не урегулированном настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

5.8. Споры по договору разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в судах Республики Беларусь по выбору истца: по месту нахождения ответчика-физического лица или в суде Центрального района г. Минска.

6. Срок действия договора и порядок его изменения и расторжения

6.1. Договор вступает в силу со дня подключения услуги VOKA и заключается на один год. Если ни одна из сторон не позднее, чем за 30 дней до истечения срока действия договора, письменно не заявит о его расторжении, он считается пролонгированным на каждый последующий календарный год до истечения срока действия лицензии компании за исключением случаев, указанных в п.6.2. настоящего договора.

6.2. Клиент вправе в любое время отказаться от услуги VOKA и расторгнуть договор в одностороннем порядке, совершив действия по отключению услуги VOKA в приложении VOKA или на сайте www.voka.tv или оформив соответствующее заявление в центрах продаж и обслуживания компании, в центрах цифровых услуг. Возврат остатка денежных средств производится компанией в течение 30 банковских дней со дня регистрации заявления в биллинговой системе компании, если регистрационные данные совпадают с данными обратившегося за возвратом клиента.

6.3. Бонусы и скидки, предлагаемые компанией клиенту в рамках рекламных акций, в денежном эквиваленте не выплачиваются.

6.4. Компания вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае, если клиент не оплатил услугу VOKA в течение 150 дней со дня, когда истек срок оказания оплаченных услуг.

6.5. Изменение договора происходит путем размещения соответствующей информации об изменении условий Договора об оказании услуги VOKA, Порядка оказания услуги VOKA, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием клиента в компании, на официальном сайте компании www.al.by.