

Условия оказания услуг связи

1. Термины и определения.

1.1. Применительно к настоящим Условиям под терминами, используемыми ниже, понимается:

«**Интернет-сайт**»- сайт Оператора gunexis.ru

«**Лицензия связи**»- лицензии, выданные Федеральной службой по надзору в сфере связи массовых коммуникаций:

Номер лицензии	Дата выдачи лицензии	Наименование услуг, на оказание которых выдана лицензия
166776	09.08.2017 г.	оказание услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа

«**Абонентское оборудование**» - окончное оборудование Абонента, используемое им для подключения к сети связи Оператора;

«**Оператор**»- юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие Услуги связи на основании соответствующих лицензий.

«**Агент**»- юридическое лицо, имеющее право на осуществление действий, связанных с заключением Договоров об оказании услуг внутризоновой/ междугородной/ международной телефонной связи с Абонентом от имени и за счет Оператора, проведением расчетов с Абонентом за оказанные Оператором Услуги связи, ведением претензионно-исковой работы с Абонентом на основании договора, заключенного с Оператором.

«**Биллинговая система**» – система расчетов Оператора, предназначенная для ведения учета объема и стоимости предоставляемых Оператором Услуг, а также для контроля оплаты Услуг Абонентом;

«**Дополнительные услуги**» - услуги, оказываемые Оператором Абоненту, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности;

«**Идентификационные данные**» — уникальная пара значений Логин и Пароль, которые использует Абонент для доступа к своему персональному Личному кабинету;

«**Личный кабинет**» - система абонентского обслуживания, размещенная на оборудовании Агента, предназначенная для получения Абонентом информации о текущем балансе Лицевого счета, управления Услугами, Тарифными планами и настройками личного кабинета, а также для получения и отправки сообщений Оператору;

«**Лицевой счет**» - счет Абонента в системе Агента, предназначенный для хранения данных о денежных средствах Абонента, используемых для оплаты потребляемых Услуг. Данные лицевого счета используются Агентом для списания платы за оказываемые Услуги в соответствии с Тарифными планами, установленными для Абонента. Лицевой счет не является банковским счетом, носит исключительно информационный характер и применяется только для организации расчетов по настоящему Договору;

«**Логин**» - идентификатор Абонента в системе Агента, устанавливаемый Абонентом самостоятельно, и предназначенный для входа в Личный кабинет Абонента и получения доступа к Услугам;

«**Пароль**» - символный код, устанавливаемый Абонентом самостоятельно, предназначенный для входа в Личный кабинет Абонента и получения доступа к Услугам;

«**Платежные данные**» - информация, предоставляемая Агентом Абоненту, необходимая для осуществления платежей с целью пополнения баланса своего Лицевого счета;

«**Расчетный период**» - период продолжительностью в один календарный месяц, в течение которого Абоненту были оказаны Услуги;

«**Тарифный период**» - период согласно тарифному плану;

«Сервис» - комплекс программно-аппаратных средств Оператора для обработки вызовов;
«Тарифный план» - система экономических условий, на которых Оператор предлагает свои Услуги Абоненту, а также иная информация, неразрывно связанная с данными условиями;

«Услуги связи» - услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа; услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации; услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации; телематические услуги связи;

«Услуги Сервиса» - услуги по обработке звонков Сервисом, предоставляемые Абоненту;

«Услуги» - Услуги связи, Услуги Сервиса и Дополнительные услуги;

«Центр обслуживания клиентов» - подразделение сотрудников Оператора, а также интеллектуальный аппаратно-программный комплекс, совместно оказывающие услуги технической поддержки клиентов, предоставления справочной информации, организации учета и обработки обращений клиентов, а также организации продаж.

«УПАТС» - учрежденческо-производственная автоматическая телефонная станция - коммутационная станция, обеспечивающая пользователям организаций внутреннюю связь по сокращенной нумерации, предоставляющая им ряд дополнительных видов обслуживания, а заранее выбранной группе абонентов выход на телефонную сеть общего пользования "ОТМУС" - окончательно-транзитный местный узел связи.

2. Общие положения

2.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в порядке и на условиях, определенных настоящими Условиями, на основании выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций Лицензий связи.

3. Заключение Договора и условия оказания Услуг.

3.1. Заключение Договора на оказание услуг связи производится на основании Заявления Абонента после представления Абонентом документов, определенных в Заявлении.

3.2. Заключение Договора неразрывно связано с организацией доступа в Личный кабинет Абонента, открытием Лицевого счета Абонента, а также, по желанию Абонента, продажей дополнительных товаров и предоставлением Дополнительных услуг в соответствии с действующими Тарифными планами Оператора и настоящими Условиями.

3.3. Заключение Договора, Абонент принимает следующие условия оказания Услуг:

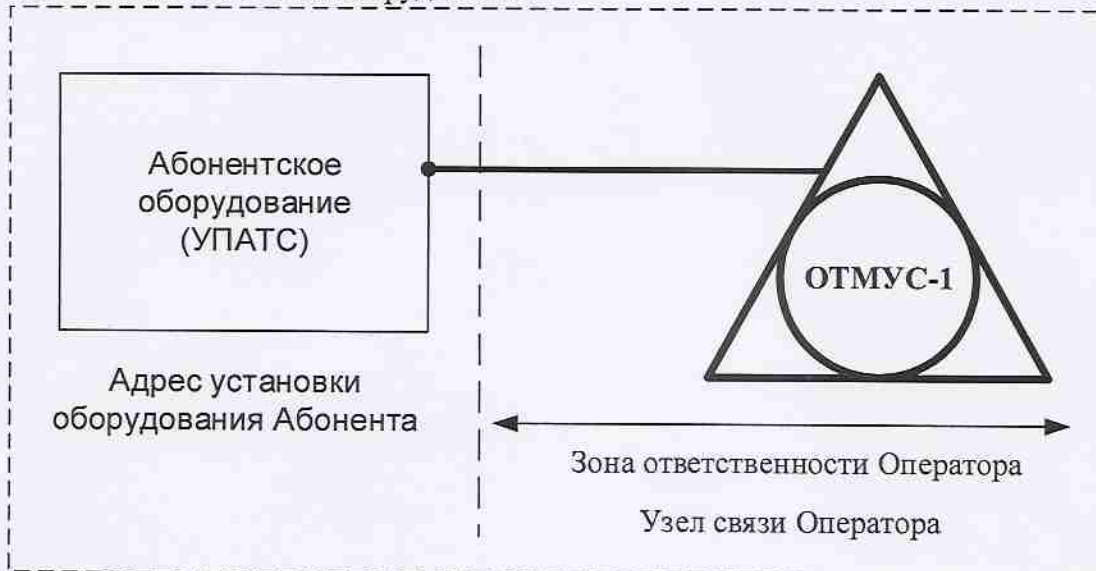
3.4. Абонент имеет действующее подключение к сети Интернет.

3.5. Состав и объем Услуг, оказываемых Абоненту, определяется в Договоре.

3.6. Услуги связи оказываются на оборудовании Оператора.

3.7. Вид пользовательского (оконечного) оборудования: УПАТС Абонента.

3.8. Схема включения оборудования:



3.9. Оказание Услуг Сервиса производится в автоматизированном режиме, в соответствии с инструкцией по работе с Сервисом, расположенной в Личном кабинете Абонента.

3.10. Услуги внутризонавой, междугородной и международной связи оказываются Абоненту партнерами Оператора.

3.11. Информация о Тарифных планах, перечне Услуг, условиях и порядке их оказания, пунктах оплаты, Центре обслуживания клиентов, а также иная информация о работе Оператора размещается на интернет-сайте.

4. Права и обязанности Сторон.

4.1. Оператор вправе:

4.1.1. Требовать от Абонента своевременной и полной оплаты Услуг в соответствии с настоящими Условиями.

4.1.2. Устанавливать и изменять Тарифные планы на оказываемые Услуги.

4.1.3. Предоставлять Абоненту скидки на оказываемые Услуги.

4.1.4. Проводить ремонтные и профилактические работы с предварительным оповещением Абонента. Во время работ доступ к Услугам может быть частично или полностью заблокирован.

4.1.5. Полностью приостановить оказание Услуг Абоненту в случаях:

- при отрицательном балансе Лицевого счета Абонента;
- нарушения Абонентом условий Договора;
- причинения Абонентом вреда Оператору и/или третьим лицам с использованием оказываемых Услуг;
- иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.1.6. Самостоятельно выбирать партнеров, оказывающих Абоненту услуги внутризонавой, междугородной и международной связи в рамках Услуг, оказываемых по настоящему Договору.

4.1.7. Оператор вправе поручить третьему лицу – Агенту заключать и расторгать Договоры об оказании услуг внутризонавой/междугородной/международной телефонной связи с Абонентом от имени и за счет Оператора и осуществлять расчеты с Абонентом за Услуги связи Оператора (в том числе выставлять счета и получать оплату за оказанные Услуги связи, вести претензионно-исковую работу, направлять Абоненту уведомления).

4.1.8. Использовать контактные номера телефонов и адреса электронной почты Абонента для осуществления информационных рассылок.

4.1.9. Осуществлять запись телефонных переговоров Абонента с сотрудниками Оператора при оказании информационного обслуживания и оказания Услуг, с целью повышения качества предоставляемых Услуг.

4.2. Абонент вправе:

4.2.1. Получать Услуги своевременно, надлежащего качества и установленного объема, в соответствии с настоящими Условиями, Тарифными планами Оператора и действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.2. Получать любую информацию об Операторе и его работе по настоящим Условиям, а также техническую поддержку по телефону, электронной почте и через Личный кабинет.

4.2.3. Требовать от Оператора исполнения настоящих Условий и направлять в адрес Агента Оператора претензии, в том числе:

- о ненадлежащем качестве обслуживания;
- о перерасчете платы за обслуживание в связи с ненадлежащим или несвоевременным оказанием Услуг.

4.2.4. Направлять Агенту Оператора претензии письменно или по электронной почте. Все претензии подлежат регистрации в Центре обслуживания клиентов, с последующей их обработкой. По результатам обработки, ответ с пояснениями либо отказ о рассмотрении претензии, направляется Абоненту по электронной почте, либо через Личный кабинет Абонента в течение 10 рабочих дней с момента получения претензии Агентом.

4.2.5. Направлять Агенту Оператора заявки письменно или по электронной почте, в том числе:

- о смене Тарифного плана;
- об изменении состава и объема Услуг;
- о временной блокировке доступа к Услугам;
- о возобновлении пользования Услугами.

Все заявки подлежат регистрации в Центре обслуживания клиентов, с последующей их обработкой. По результатам обработки, ответ с пояснениями либо отказ о рассмотрении заявки, направляется Абоненту по электронной почте в течение 15 рабочих дней с момента получения заявки Агентом.

4.2.6. Моментом получения Оператором претензии или заявки от Абонента, считается дата регистрации претензии или заявки в системе Центра обслуживания клиентов.

4.2.7. В случае если предоставление Услуг было приостановлено, Абонент с целью возобновить пользование Услугами, обращается в Центр обслуживания клиентов.

4.3. Обязанности Оператора

4.3.1. Предоставить УПАТС.

4.3.2. Оказывать Абоненту Услуги круглосуточно (за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, а также времени, необходимого для оперативного устранения сбоев или повреждений оборудования) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.

4.3.3. Обеспечивать соответствие качественных показателей оказываемых услуг техническим стандартам и нормам, действующим в Российской Федерации.

4.3.4. Выполнять все необходимые действия для того, чтобы проводить ремонтные и профилактические работы за предельно короткие сроки, в часы наименьшей нагрузки, а также предпринимать все возможные действия, которые позволят сократить влияние работ на оказание Услуг Абоненту.

4.3.5. Уведомлять Абонента самостоятельно или через Агента о проведении и продолжительности ремонтных и профилактических работ не позднее 72 часов до начала работ. При необходимости проведения оперативных действий по устранению сбоев или повреждений оборудования, препятствующих оказанию услуг, Оператор обязуется предпринять все необходимые действия, чтобы устранить данные неполадки в кратчайший срок.

4.3.6. Обеспечивать сохранность и защиту переданной Оператору Абонентом конфиденциальной информации.

4.3.7. Извещать Абонента об изменении условий и порядка оказания Услуг по настоящим Условиям (в том числе Тарифов) путем размещения соответствующей информации на интернет-сайте или отправки по электронной почте Абонента не позднее, чем за 10 календарных дней до момента вступления в силу изменений.

4.3.8. Самостоятельно или через Агента обрабатывать поступающие от Абонента претензии и заявки. Подтверждение о принятии претензии, либо уведомление об отказе принятия претензии с пояснениями направляется Абоненту в течение трех рабочих дней с момента получения Агентом претензии или заявки.

4.3.9. Приостанавливать оказание Услуг по заявлению Абонента, которое Абонент может направить в письменной форме Агенту.

4.4. Обязанности Абонента

4.4.1. Своевременно и в полном объеме производить оплату Услуг в соответствии с действующими Тарифными планами и настоящими Условиями оказания услуг.

4.4.2. Поддерживать положительный баланс своего Лицевого счета, при необходимости, осуществлять дополнительные платежи, не допускать возникновения задолженности перед Оператором.

4.4.3. Предоставить Оператору полную и достоверную информацию о своих реквизитах, а также документы, определенные в Заявлении.

4.4.4. Информировать Оператора об изменениях своих реквизитов, а также изменении контактной информации лиц, ответственных за взаимодействие с Оператором в течение 15 календарных дней с момента возникновения подобных изменений.

4.4.5. При осуществлении оплаты Услуг, указывать требуемую для оплаты информацию в соответствии с Платежными данными, полученными от Агента. В случае если при осуществлении платежа, Платежные данные были указаны неверно, а также по другим возникающим проблемам с оплатой Услуг незамедлительно уведомить об этом Агента, обратившись в Центр обслуживания клиентов по телефону или по электронной почте не позднее 10 календарных дней с момента совершения платежа.

4.4.6. Обеспечивать хранение и конфиденциальность Идентификационных данных и не допускать получения доступа к ним третьих лиц. При возникновении угрозы получения доступа к данным третьих лиц, либо при утрате данных, незамедлительно сообщить Оператору.

4.4.7. Не допускать пользования Услугами с целью совершения противоправных действий, в частности не допускать осуществления лотерей, голосований, конкурсов, викторин, массовых рассылок, установки шлюзов доступа к сетям связи и иных противоречащих настоящему Договору действий.

4.4.8. Использовать Услуги исключительно для своих нужд, и не переуступать права на Услуги третьим лицам. В случае допуска третьих лиц к пользованию его оборудованием, а также разглашения реквизитов настоящего Договора, Лицевого счета, Идентификационных данных и иной информации, Абонент обязуется оплатить все оказанные данным лицам Услуги в полном объеме.

5. Порядок и сроки проведения расчетов.

5.1. Настоящими Условиями устанавливается предоплатная система расчетов.

5.2. Цена, характеристики, а также порядок и сроки оплаты Услуг устанавливаются Тарифными планами. Информация о Тарифных планах размещается на интернет-сайте. Стоимость Услуг включает суммы налогов и сборов, исчисляемых при оказании Услуг, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Стоимость Услуг по настоящему Договору составляет совокупность платежей за Услуги связи, Услуги Сервиса и Дополнительные услуги, определяемых исходя из оказанных Абоненту Услуг в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом.

5.4. Все расчеты между Сторонами осуществляются в российских рублях путем безналичного перечисления Абонентом денежных средств на расчетный счет Агента, указанный в счете на оплату.

5.5. Обязательства Абонента по оплате Услуг считаются выполненными с момента зачисления денежных средств на расчетный счет Агента.

5.6. Платеж, осуществленный Абонентом, зачисляется на его Лицевой счет в течение одного рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет Агента.

5.7. Взимание платы за Услуги производится путем автоматического списания на основании данных Биллинговой системы Оператора денежных средств с Лицевого счета Абонента. Минимальный расчетный период равен календарному месяцу.

5.8. При подключении денежные средства списываются с Лицевого счета Абонента пропорционально количеству дней, оставшихся до конца тарифного периода.

5.9. Если тарифный период завершается в текущем месяце, то начиная с 15 числа текущего месяца, при поступлении денежных средств на Лицевой счет Абонента списывается абонентская плата за следующий тарифный период согласно установленному Тарифу в полном объеме.

5.10. Датой начала оказания Услуг дата фактического начала оказания Услуг, определяемая на основании учетных данных Биллинговой системы Оператора.

5.11. Доказательством факта оказания Услуг по настоящему Договору являются данные Биллинговой системы Оператора.

5.12. Ежемесячно, в срок не позднее пяти рабочих дней после окончания расчетного периода, Агент от имени Оператора формирует и направляет Абоненту Акт оказанных услуг, в котором Стороны устанавливают перечень, объем и стоимость оказанных в расчетном периоде Услуг. Подписывать данный акт и направлять в адрес Оператора Абоненту не требуется.

5.13. Информация обо всех поступивших платежах, списаниях денежных средств за оказанные Услуги, оформленных бухгалтерских документах доступна Абоненту в его Личном кабинете.

6. Ответственность Сторон.

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Качество оказываемых Услуг в силу конструктивных особенностей сетей связи зависит от качества оборудования операторов местных, внутризоновых, междугородных и международных операторов подвижной радиосвязи, телематических служб и сетей передачи данных, которое находится вне зоны ответственности Оператора.

6.3. Абонент несет всю ответственность за сохранность и неразглашение информации о полученных от Оператора данных, позволяющих воспользоваться Услугами, и несет обязательства по оплате оказанных подобным образом Услуг.

6.4. Оператор не несет ответственности за выполнение Абонентом платежей способом, не согласованным с Оператором, а также платежей, в процессе осуществления которых, предоставленные Оператором Абоненту платежные данные были указаны неверно.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что это произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

7. Порядок разрешения споров.

7.1. Споры, которые могут возникнуть при исполнении настоящих Условий, Стороны будут стремиться разрешить дружеским путем в порядке досудебного разбирательства: направлением претензий, рассмотрением и ответом на них в порядке, предусмотренном настоящими условиями, проведением переговоров, обмена письмами, уточнением и изменением настоящих Условий, составлением необходимых протоколов и дополнений, и другое.

7.2. При недостижении взаимоприемлемого решения Стороны вправе передать в Арбитражный суд города Москвы спорный вопрос на разрешение его в судебном порядке.

8. Срок действия, порядок изменения и расторжения Договора.

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение неопределенного срока.

8.2. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить настоящие Условия, список, перечень и стоимость оказываемых Услуг, предварительно уведомив об этом Абонента не позднее, чем за 10 календарных дней до даты вступления в силу данных изменений. Уведомление направляется Абоненту по электронной почте и через Личный кабинет Абонента. Датой уведомления считается дата отправления его Оператором.

8.3. Договор может быть расторгнут:

- по инициативе одной из Сторон;
- по соглашению Сторон;

– в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, путем направления письменного уведомления Оператору. Договор не считается расторгнутым, если к моменту получения данного уведомления, у Абонента имеется задолженность по Услугам, оказанным Оператором.

8.5. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае, на Лицевом счете Абонента недостаточно денежных средств для списания Абонентской платы за Номер АВС по Тарифу.

8.6. При расторжении Договора Стороны обязаны к последнему дню действия Договора выполнить все обязательства и завершить все взаиморасчеты.

9. Заключительные положения.

9.1. В случае изменения адресов и (или) иных реквизитов Стороны в течение пяти рабочих дней обязаны уведомить об этом друг друга.

От имени Агента
Генеральный директор ООО «Сипнет»



/Н.Ю.Носова/