

Правила оказания услуг

Правила оказания услуг являются неотъемлемой частью Договора пользовательского обслуживания (далее – Договор) и регулируют отношения между Исполнителем и Пользователем при оказании услуг. Исполнитель и Пользователь совместно именуется «Стороны», а каждый по отдельности – «Сторона». В соответствии с условиями Договора Исполнитель оказывает услуги, предусмотренные п. 1.1 - 1.2, а Пользователь оплачивает оказанные услуги.

1. Общие положения.

1.1. Исполнитель оказывает Пользователю услуги по обеспечению доступа, переданного ему по Договору индивидуального телефонного номера (далее «ИТН»), к сети оператора подвижной (телефонной) связи (далее «Сеть») и текущее обслуживание, сопровождение пользования (далее - «Услуга») на условиях тарифного плана, тарифов на оказание услуг в порядке и в сроки, указанные в Договоре.

1.2. Услуги оказываются на основании Договора, заключенного между Исполнителем и Пользователем. Права и обязанности Сторон не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном законом, Договором и настоящими Правилами.

1.3. В случае передачи персонального устройства с подключенным идентификационным модулем третьим лицам Пользователь несет ответственность за все действия, совершенные третьим лицом с использованием ИТН, в том числе обязательства по оплате Услуг, заказанных с использованием ИТН. Пользователь согласен с тем, что третьему лицу в процессе пользования ИТН может быть доступна информация об оказанных Услугах и иные данные о Пользователе, полученные Исполнителем в рамках Договора.

1.4. Правила устанавливаются Исполнителем самостоятельно в соответствии с условиями оказания услуг оператором связи, действующим законодательством, Договором.

2. Права и обязанности сторон.

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. выделить ИТН и передать его Пользователю на период оказания Услуг;

2.1.2. исполнять обязательства, предусмотренные договором и настоящими Правилами;

2.1.3. выставлять Пользователю счета за оказанные услуги, в случаях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, Договором, а в случае, предусмотренном законодательством Российской Федерации, также счета-фактуры;

2.1.4. устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами, в течение 6 часов (при наличии технической возможности), в случае, если на устранение неисправности требуется большее время на сайте Исполнителя, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», должна быть размещена соответствующая информация о сроках исправления неисправностей. При возникновении неисправности на стороне оператора связи уведомить об этом незамедлительно оператора связи;

2.1.5. предоставлять Пользователю информацию о заключенных им и (или) лицом, действующим от его имени, с Исполнителем договорах на пользовательское обслуживание. Предоставление указанных сведений осуществляется непосредственно Пользователю в личном кабинете с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе по адресу электронной почты, указанному Пользователем в личном кабинете, если Пользователем избран такой способ предоставления сведений;

2.1.6. не менее чем за 15 дней до изменений действующих тарифов на услуги извещать об этом Пользователя путем размещения информации на сайте Исполнителя в информационно-коммуникационной сети «Интернет», дополнительно Исполнитель вправе проинформировать Пользователя короткими текстовыми сообщениями;

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. изменять в одностороннем порядке условия Договора в соответствии с настоящими Правилами путем опубликования соответствующей информации на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Дополнительно соответствующие сведения могут направляться Пользователю короткими текстовыми сообщениями и другими способами. Изменение Договора оформляется в письменной форме в виде документа, который размещается на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Письменная форма считается соблюденной при совершении Пользователем конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Пользователя в сообщении об изменении условий Договора;

2.2.2. приостанавливать оказание услуг Пользователю в случае нарушения Пользователем действующего законодательства и настоящих Правил, в том числе при наличии задолженности за услуги. Возобновление оказания услуг производится только после полного устранения нарушений. В случае неисполнения Пользователем обязательства до момента расторжения договора Исполнитель вправе в одностороннем порядке произвести зачет неиспользованных денежных средств Пользователя в счет погашения задолженности за оказанные услуги. О проведенном зачете Исполнитель уведомляет Пользователя коротким текстовым сообщением на ИТН или иным доступным способом;

2.2.3. самостоятельно устанавливать, в том числе в одностороннем порядке изменять тарифы на услуги, Правила как при заключении Договора, так и в процессе его исполнения в порядке предусмотренном п. 2.2.1 настоящих Правил;

2.2.4. в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения Пользователем обязательства по оплате услуги в сроки, предусмотренные настоящими Правилами, принимать предусмотренные законодательством меры ко взысканию с Пользователя суммы неисполненного обязательства и убытков. Исполнитель вправе привлекать к взысканию задолженности третьих лиц, при этом предоставление данным третьим лицам информации, полученной в рамках Договора осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства;

2.2.5. для улучшения качества обслуживания записывать обращения Пользователя в информационно-справочную службу, службу технической поддержки Исполнителя и обращения сотрудников информационно-справочной службы, службы технической поддержки к Пользователю с использованием технических средств.

2.3. Пользователь обязан:

2.3.1. использовать пользовательское оборудование, соответствующее установленным требованиям к средствам связи, согласно инструкции по его эксплуатации и с учетом особых распоряжений, правил, ограничений, действующих на определенной территории (аэропорт, самолет, медучреждение и др.).

2.3.2. использовать услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и получения дохода (для пользователей – физических лиц);

2.3.3. не использовать ИТН для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок, установки шлюзов (или устройств) для доступа в подвижную сеть и/или сеть общего доступа, интернет-телефонии или других действий, приводящих к нарушению работоспособности оборудования и устройств связи и ущербу Исполнителю и третьим лицам;

2.3.4. в полном объеме и сроки, которые определены настоящими Правилами, вносить плату за услуги;

2.3.5. предоставить Исполнителю достоверные данные о банковских реквизитах, фактическом местонахождении, адресе регистрации (адресе места жительства, юридическом адресе), а также другие сведения, используемые в целях Договора; сообщать Исполнителю об изменениях в сведениях в порядке и сроки предусмотренные Договором;

2.3.6. незамедлительно сообщать об утере идентификационного модуля;

2.3.7. не предоставлять идентификационный модуль третьим лицам для снятия с него информации, копирования информации, изготовления дубликатов и подобных действий, а также обеспечить невозможность временного доступа третьих лиц к идентификационному модулю, который может повлечь осуществление указанным в настоящем пункте противоправных действий;

2.3.8. соблюдать условия пользования телематическими услугами, услугами передачи данных, подвижной (радиотелефонной) связи, которые публикуются на сайте оператора связи, а также все изменения, которые будут внесены в данный документ;

2.3.9. в целях исполнения требований Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», незамедлительно уведомить Исполнителя, в случае если Пользователь относится к иностранному публичному должностному лицу, является его супругом (-ой), близким родственником, должностным лицом публичной международной организации, лицом, замещающим государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Банка России, должности государственной федеральной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляется Президентом Российской Федерации, Правительством Российской Федерации, должности в Банке России, государственных корпорациях и иных организациях, созданных на основании федеральных законов, включенные в перечень должностей, определяемые Президентом Российской Федерации, Правительством Российской Федерации.

2.4. Пользователь вправе:

2.4.1. использовать сеть для ведения радиотелефонных разговоров, для передачи информации техническими способами в соответствии с положениями Договора;

2.4.2. в установленном Исполнителем порядке изменять перечень услуг, ИТН, тарифный план, идентификационный модуль, адрес доставки счета, уведомив Исполнителя письменно или в иной форме, указанной Исполнителем;

2.4.3. с использованием личного кабинета на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пройдя авторизацию/идентификацию в порядке, определенном Исполнителем, иметь возможность: получения информации об услугах, оказываемых Исполнителем и о состоянии расчетов за них; иной информации, связанной с оказанием услуг; заказа детализации счета; изменения состава и перечня оказываемых услуг, тарифных планов, иных условий договора.

Все действия, совершенные в указанном личном кабинете на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет» после авторизации (идентификации) считаются совершенными Пользователем;

2.4.4. получить в офисах обслуживания Исполнителя информацию о всех заключенных Пользователем с Исполнителем договорах и реквизитах идентификационного модуля;

2.4.5. совершать иные действия, предусмотренные Правилами.

2.5. В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Исполнитель в период с момента заключения Договора обрабатывает данные Пользователя как с помощью своих программно-аппаратных средств, так и без их использования. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность и безопасность полученных персональных данных.

2.6. Персональные данные Пользователя могут обрабатываться третьими лицами, привлекаемыми Исполнителем на основании соответствующих договоров для исполнения обязательств по Договору.

2.7. Настоящим Пользователь соглашается на весь срок действия Договора и исполнения по нему обязательств на предоставление Исполнителем информации о самом Пользователе и его неисполненных денежных обязательствах, юридическим лицам, осуществляющим в соответствии с действующим законодательством взыскание от имени Исполнителя с Пользователя задолженности на услуги.

2.8. При проведении идентификации Пользователя, обновлении информации о нем Исполнитель вправе требовать представления Пользователем документа, удостоверяющего личность, учредительные документы, документы о государственной регистрации юридического лица и иные в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3. Порядок и условия заключения договора, подключения дополнительных услуг, порядок расторжения договора.

3.1. Договор заключается в письменной форме. Письменная форма считается соблюденной при совершении Пользователем конклюдентных действий, перечень и порядок совершения которых определен в Договоре. В необходимых случаях по запросу Пользователя Исполнитель осуществляет заверение Договора и документов, оформляемых при исполнении Договора.

3.2. Пользователь вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных услуг. При этом право пользования ИТН прекращается у пользователя в момент прекращения действия настоящего Договора по основаниям, предусмотренным Договором либо действующим законодательством РФ.

3.3. При неполнении, неполном пополнении персонального электронного счета Пользователем в течение 60 (шестидесяти) (календарных дней после фактической блокировки номера(ов) (45 дней (сорок пять дней), для пользователей, пользующихся услугами связи менее 6 месяцев) договор считается расторгнутым в одностороннем порядке Пользователем, при этом за Пользователем сохраняется обязанность по уплате возникшей задолженности перед Исполнителем.

3.4. Дополнительные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами, и иные услуги, в том числе услуги по переоформления ИТН, оказываются Исполнителем или третьими лицами и оплачиваются Пользователем на условиях, по ценам /тарифам, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, договором с третьим лицом и порядком предоставления и оплаты соответствующих услуг, дополнительным соглашением.

3.5. Информация о дополнительных услугах размещается Исполнителем или третьими лицами на сайте Исполнителя в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6. Заказывая дополнительную услугу или иную услугу или выполняя действия по подключению услуги, Пользователь соглашается с правилами оказания дополнительных услуг и правилами их тарификации и выражает свое согласие получить данные дополнительные услуги и иные услуги и оплатить их.

3.7. Стоимость дополнительных услуг и иных услуг оплачивается Пользователем в соответствии с установленной системой расчетов по тарифам Исполнителя, если иной порядок не предусмотрен правилами оказания дополнительных и иных услуг.

3.8. Исполнитель вправе проводить промоакции на условиях, на которых Пользователь в период промоакции пользуется услугой без взимания платы для возможности ознакомления с услугой в тестовом режиме. Информация об условиях проведения промоакции размещается Исполнителем или третьими лицами на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или ресурсах третьих лиц, или в рекламных материалах. При этом Исполнитель обязан предварительно уведомить Пользователя о начале проведения промоакции, а также проинформировать о сроках ее окончания не менее чем за 10 дней до начала действия промоакции. После окончания промоакции услуга отключается. Возмездное подключение услуги осуществляется Пользователем посредством отправки короткого текстового сообщения на номер подключения услуги или иным способом, указанным Исполнителем в условиях подключения услуги.

3.9. Перечень услуг, оказываемых Пользователю, определяется выбранным Пользователем тарифным планом с учетом иных услуг, заказанных Пользователем дополнительно в соответствии с действующими предложениям Исполнителя и/или третьих лиц. Кроме того перечень услуг определяется возможностями персонального оборудования Пользователя.

4. Цены (тарифы) на оказываемые услуги.

4.1. Тарифы на все виды услуг определяются Исполнителем самостоятельно и отражаются в тарифных планах и ценах (тарифах) на услуги.

4.2. Учет продолжительности телефонного соединения ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации, которая не может быть более 1 минуты.

4.3. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

4.4. Тарификация соединения по сети передачи данных для передачи неголосовой информации – побайтная.

4.5. Единица тарификации указывается в каждом конкретном тарифном плане.

4.6. Неиспользованный аванс на персональном электронном счете Пользователя при расторжении Договора подлежит возврату Пользователю при его обращении в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

4.7. Пользователь проинформирован об автоматизированной обработке информации о Пользователе, в том числе об оказанных услугах в учетной системе Исполнителя в целях тарификации оказанных услуг и выставлении счетов за оказанные услуги.

5. Расчеты с Пользователем за оказанные услуги.

5.1. Исполнитель ведет расчеты с Пользователем за оказанные услуги. К проведению расчетов Исполнитель может привлекать третьих лиц.

5.2. Расчеты за оказанные услуги ведутся в валюте Российской Федерации – рублях. Тарифы и цены на услуги выражаются в валюте Российской Федерации.

5.3. Тарифы указываются в прайс-листах. Информацию о тарифах/тарифных планах и ценах на услуги Пользователь может получить во всех офисах Исполнителя, по телефону информационно-справочной службы, службы технической поддержки, на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет».

5.4. Расчеты на услуги осуществляются посредством следующих систем расчетов: предоплатной системы расчетов (авансовый платеж), посредством отложенного платежа (постоплатная система расчетов).

5.5. Предоплатная система расчетов означает, что оплата услуг осуществляется посредством внесения платежа до начала оказания услуги.

5.6. Расчеты за услуги производятся следующим образом. Пользователь производит платеж на свой ИТН в любом месте оплаты, при этом на персональный электронный счет Пользователя зачисляется условная сумма платежа (за вычетом возможной комиссии платежной системы). При зачислении платежа Пользователь приобретает право на получение услуг в объеме, определяемом суммой платежа и тарифами на услуги. Пополнение персонального электронного счета производится наличными в кассах магазинов, на АЗС, в салонах связи, аппаратах моментальной оплаты, пунктах приема платежей или кредитной картой в банкоматах, иных платежных системах, в том числе через личный кабинет Пользователя на сайте Исполнителя информационно-коммуникационной сети «Интернет».

5.7. Пользователь при осуществлении пополнения счета наличными в кассах магазинов, на АЗС, в салонах связи, аппаратах моментальной оплаты, пунктах приема платежей, кредитной картой в банкоматах, иных платежных системах в диалоговом меню может выбрать следующих адресатов получения платежа: «Билайн», «Безлимит», «Сотовый оператор», с указанием своего ИТН.

5.8. По мере пользования услугами внесенный размер авансового платежа на персональный электронный счет Пользователя автоматически уменьшается в размере, определяемом принятым тарифным планом.

5.9. Информацию об размере денежных средств учитываемых на персональном электронном счете пользователя, а также о неизрасходованном остатке денежных средств предоставляется пользователю без взимания дополнительных платежей.

5.10. Постоплатная система расчетов означает, что после заключения Договора Пользователю выставляется счет, включающий плату за услуги подключения к сети связи оператора, гарантийные взносы и другие платежи в соответствии с выбранным Пользователем перечнем и объемом услуг по действующим тарифным планам и цена на услуги Исполнителя. Указанные услуги должны быть оплачены Пользователем до 20 числа месяца, следующего за расчетным.

5.11. При получении Пользователем услуг связи в сети другого оператора с применением идентификационного модуля, полученного в рамках Договора, плата за услуги при предоплатной системе расчетов списывается с

персонального электронного счета Пользователя в дату, когда Исполнителю поступила такая информация от сторонних операторов, а при постоплатной системе расчетов включается в выставляемый счет за очередной расчетный период по мере получения информации от таких операторов.

5.12. Исполнитель вправе по своему усмотрению зачислить платеж Пользователя в счет погашения любой ранее возникшей задолженности Пользователя перед Исполнителем. При наличии у Пользователя нескольких ИТН, обслуживаемых Исполнителем, Исполнитель вправе списать оплату, производимую Пользователем, в счет оплаты предоставленных услуг по другим ИТН, или приостановить оказание услуг при нарушении Пользователем условий Договора пользовательского обслуживания хотя бы по одному из ИТН.

5.13. При оплате Пользователем услуг третьих лиц, средствами, находящимися на балансе ИТН (мобильный платеж), стоимость данных услуг подлежит оплате, списывается автоматически, в независимости от фактического использования заказанных услуг Пользователя. Исполнитель не несет ответственности по договорным отношениям, возникшим между Пользователем и третьими лицами об оказании услуг с использованием мобильного платежа.

5.14. Пользователю может быть открыт доступ к международным входящим и исходящим звонкам (международный роуминг) по заявлению, при этом услуга предоставляется при внесении Пользователем на персональный электронный счет денежных средств в размере не менее 2 000 (двух тысяч) рублей – депозит, который после внесения удерживается и учитывается на отдельном счете Исполнителя. При закрытии указанной услуги остаток денежных средств за минусом денежных средств, которые подлежат уплате сторонним операторам за предоставление услуги международного роуминга, возвращаются на персональный электронный счет Пользователя.

Расчет за услуги международного роуминга осуществляется по мере поступления счетов от сторонних операторов и срок, в течение которого сторонние операторы могут предъявлять такие счета Пользователю и зависит от межоператорских соглашений, законодательства страны стороннего оператора.

6. Ответственность сторон

6.1. Исполнитель несет ответственность перед Пользователем за неисполнение или ненадлежащее исполнение договорных обязательств, объявленное качество услуг, нарушение сроков оказания услуг и сроков устранения недостатков, достоверность информации об услугах и об исполнителе услуг в порядке и размерах предусмотренных действующим законодательством, Правилами и Договором.

6.2. Недостатки услуг связи устраняются оператором связи в соответствии с порядком и сроками, предусмотренными Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 № 32, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575.

6.3. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед Пользователем, если он физическое лицо, за потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении услуг, вне зависимости от того, мог или нет Исполнитель предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за качество услуг связи в целом и зону обслуживания сети оператором связи. Также Исполнитель не несет ответственности за возможные сбои в работе Пользовательского оборудования и отключения ИТН или номеров Пользователя по вине оператора связи, Пользователя, производителя Пользовательского оборудования или сторонних лиц.

6.5. При утере, краже или в иных случаях отсутствия у пользователя идентификационного модуля (в случае неисполнения п. 2.3.6. настоящих Правил) Пользователь несет обязательства по оплате оказанных услуг, связанных с использованием этого оборудования, вплоть до момента получения Исполнителем от Пользователя письменного заявления об утере идентификационного модуля.

7. Прочие условия.

7.1. Пользователю предоставляется возможность получения персональной корреспонденции по телекоммуникационным каналам связи. Предоставлением электронного адреса, номера факса Пользователь подтверждает свое согласие на передачу корреспонденции через указанные открытые каналы связи.

7.2. Стороны под номером договора понимают регистрационный номер договора в учетной системе исполнителя. Именно это номер указывается в счетах.

7.3. Идентификация Пользователя услугами и предоставлению доступа к информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и используемого им оконечного оборудования осуществляется по ИТН, с использованием которого Пользователь получает услугу.

7.4. После заключения Договора Пользователь обязан самостоятельно проконтролировать соответствие Тарифного плана на предоставленном ИТН и незамедлительно сообщить Исполнителю в случае несоответствия. Услуги предоставляются Пользователю при его нахождении в зоне обслуживания сети.