

Условия оказания услуг связи

ООО «Сибирские сети»

редакция от 11.11.2019

1. Общие положения

1.1. Условия оказания услуг связи ООО «Сибирские сети» (далее - Условия) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.

1.2. **Услуги** - услуги связи, оказываемые Оператором в соответствии с условиями лицензий, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 167289 от 28.11.2018 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, № 136665 от 15.12.2015 на оказание телематических услуг связи, № 177238 от 15.12.2015 на оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, № 167290 от 28.11.2018 на оказание телематических услуг связи, № 177237 от 15.12.2015 на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, № 136664 от 15.12.2015 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, № 136667 от 15.12.2015 на оказание услуг связи для целей кабельного вещания, № 144781 от 08.06.2016 на оказание услуг связи по предоставлению каналов связи.

1.3. В соответствие с указанными в п. 1.2. настоящих Условий лицензиями, Оператор обязан обеспечить предоставление абоненту и (или) пользователю:

- доступа к сети связи Оператора;
- доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
- приема и передачи телематических электронных сообщений;
- соединений по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации;
- доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи лицензиата;
- распространения (доставки) сигналов программ телевизионного вещания и (или) радиовещания по кабельной сети связи до пользовательского (оконечного) оборудования;
- абонентской линии в постоянное пользование;
- бесплатного осуществления трансляции обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов, перечень которых определяется законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации;
- местных телефонных соединений для:
 - передачи голосовой информации
 - передачи факсимильных сообщений
 - передачи данных

- доступа к телематическим услугам связи и услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, а также к услугам связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- доступа к системе информационно-справочного обслуживания;
- возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб;
- оказание услуг связи по предоставлению каналов связи, не выходящих за пределы территории субъекта Российской Федерации, предоставлению каналов связи, выходящих за пределы территории одного субъекта Российской Федерации.

1.4. Оператор оказывает услуги связи в соответствии с настоящими Условиями, лицензиями, Договором и действующим законодательством РФ. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Условиями, применяются условия отдельного соглашения.

1.5. Термины:

- **Порог блокировки** — это значение суммы лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор вправе приостановить оказание Услуг.
- **Логин** — уникальный код идентификации (регистрационное имя), предоставляемый Абоненту для пользования услугами Оператора.
- **Пароль** — уникальный набор букв латинских и/или русских, цифр, а также символов, предоставляемый Абоненту для доступа к услугам Оператора.
- **Личный кабинет** — веб-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются подписка Абонента на оказание конкретных Услуг, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента.
- **Авансовый платеж** — внесение денежных средств на расчетный счет Оператора с указанием номера Договора. После внесения денежных средств, Оператор отражает информацию о внесенных денежных средствах на лицевом счете Абонента и снимает платежи за оказанные Абоненту Услуги.
- **Абонентский лицевой счет** — регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту услуг.
- **Обещанный платеж** — отсрочка авансового платежа, предоставляемая Оператором на основании обращения Абонента или путем самостоятельного выставления Абонентом данной услуги в Личном Кабинете Абонента.
- **Абонентская плата** — плата за услуги Оператора согласно выбранному Абонентом тарифу. Абонентская плата устанавливается за один расчетный период. Списание абонентской платы может быть однократным или частичным в одном расчетном периоде, в зависимости от выбранного тарифа.
- **Автоматический кредит** — услуга по предоставлению доступа абоненту к сети передачи данных в кредит в размере, установленном Оператором. Услуга Автоматического кредита сопровождается sms-уведомлением о подключении услуги, о начале действия услуги, о балансе на абонентском лицевом счете, а также об отключении услуги. Отключение услуги Автоматического кредита доступно в личном кабинете абонента, а также при личном обращении абонента к Оператору.

2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращение действия Договора.

2.1. Заключение Договора

2.1.1. На территории Российской Федерации Услуги Абонентам оказываются Оператором

на основании Договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи, в том числе на условиях публичной оферты, размещенной на официальном сайте Оператора www.sibset.ru.

2.1.2. До заключения Договора Абонент обязан ознакомиться с настоящими Условиями, которые размещены на сайте Оператора www.sibset.ru, в офисах продаж и обслуживания и местах работы с Абонентами.

2.1.3. Заключив Договор, Абонент подтверждает свое согласие со всеми положениями настоящих Условий.

2.1.4. Услуги оказываются Оператором при наличии технической возможности.

2.1.5. Сторонами договора, заключаемого в письменной форме, могут выступать гражданин, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель (Абонент), с одной стороны, и Оператор, с другой стороны. При этом:

гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

представитель юридического лица предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа), а также копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

индивидуальный предприниматель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

2.1.6. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны Договора не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

2.2. Изменение и дополнение условий Договора

Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Сторон, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, в том числе, при наличии технической возможности Оператора, путем обмена документами посредством электронной связи (в т.ч. через Личный кабинет), либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством РФ. При изменении условий Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего дополнительного соглашения и (или) с момента совершения Стороной действий, соответствующих направленным на изменение Договора.

2.3. Прекращение действия Договора.

Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.4. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему Услуг, а также возврата принадлежащего Оператору оборудования, если таковое было передано Абоненту по Акту приема-передачи оборудования во временное пользование для оказания Услуг по Договору. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется Договором.

2.5. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, в случае если Абонент не устранил нарушения требований, установленных Договором, Ф3 «О связи», Правилами оказания услуг связи, утвержденными Постановлениями Правительства РФ, настоящими Условиями в течение 6 (Шести) месяцев с даты получения им уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг. При этом Договор будет считаться расторгнутым по истечении 6 (Шести) месяцев с даты получения Абонентом соответствующего уведомления.

2.6. Если абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие договора прекращается. При этом Оператор, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор. В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Оператор обязан:

3.1.1. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами на основании письменного и (или) устного обращения (заявки) Абонента, с учетом технических возможностей Оператора в течение 48 часов, за исключением случаев, когда отсутствует доступ Оператора к месту аварии (повреждения), возникшие не по его вине. В противном случае Оператор производит перерасчет стоимости Услуг пропорционально времени, затраченного на восстановление неисправности, возникшей по вине Оператора. Неисправности, возникшие по вине Абонента (пользователя Услугами), устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими тарифами Оператора.

3.1.2. Консультировать Абонента по вопросам, связанным с использованием Услугами.

3.1.3. Извещать Абонента не позднее, чем за 48 часов о проведении планово-профилактических работ, а также о перерывах в связи с иным отключением и приостановлением оказания Услуг, за исключением аварийного.

3.1.4. Уведомив Абонента, приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных настоящим договором, в том числе срока оплаты оказанных Услуг, а также в случаях, установленных законодательством РФ до устранения нарушений или предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг.

3.1.5. Возобновить оказание услуг связи абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг.

3.1.6. Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде.

3.2. Оператор имеет право:

3.2.1. Использовать собственную сеть передачи данных, а также привлекать другие компании, владеющие собственной или арендуемой сетью связи и имеющие необходимые лицензии на предоставление услуг связи на территории Российской Федерации.

3.2.2. Проводить планово-профилактические и аварийно-восстановительные работы в срок, не превышающий 48 часов, с заблаговременным извещением Абонента о предстоящем временном отключении посредством размещения информации на сайте www.sibset.ru.

3.2.3. Осуществлять ограничение отдельных действий абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

3.2.4. Вносить предложения по изменению Договора, путем размещения такого предложения (оферты) на сайте Оператора или иными способами. Оператор вправе в размещенном предложении (оферте) устанавливать порядок ответа (акцепта) Абонентом такого предложения (оферты) Оператора. Совершение Абонентом действий, предусмотренных в предложении (оферте), будет подтверждать заключение между Сторонами дополнительного соглашения об изменении условий Договора.

3.2.5. Изменять тарифы и (или) тарифные планы для оплаты Услуг по Договору, при условии извещения Абонента через средства массовой информации и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов Оператора для оплаты Услуг, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. Оператор вправе дополнительно уведомить Абонента о введении изменений путем размещения информации на сайте Оператора, в местах работы с абонентами, а также с помощью средств электронной, факсимильной связи.

3.2.6. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте без предварительного согласия Абонента.

3.2.7. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.

3.2.8. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения Абонентом, а в случае невозврата оборудования в предусмотренный Договором срок – полную оплату стоимости оборудования.

3.2.9. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера об Услугах Оператора в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

3.3. Абонент обязан:

3.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, установленные Договором, согласно действующим на момент оказания Услуги тарифами Оператора.

3.3.2. Самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета и своевременно производить платежи. Обязанность Абонента по оплате Услуг считается исполненной в момент поступления соответствующих сумм на расчетный счет либо в кассу Оператора.

3.3.3. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.

3.3.4. За свой счет обеспечить все изменения и приготовления помещения, необходимые для установки и подключения к сети абонентских устройств, установки Оборудования, предоставления Услуг согласно Приложениям. В случае невозможности выполнения Оператором инсталляции Услуг в связи с невыполнением Абонентом приготовлений, необходимых для предоставления Услуг, Абонент не вправе требовать уплаты каких-либо штрафных санкций, либо перерасчета стоимости Услуг.

3.3.5. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

3.3.6. Указывать номер своего лицевого счета, при производстве оплаты одним из указанных в Договоре способов. В противном случае ошибочно произведенные платежи возвращаются плательщику только на основании его письменного заявления.

3.3.7. Письменно уведомить Оператора в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.

3.3.8. Не совершать действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи Оператора.

3.3.9. Предотвращать несанкционированное использование третьими лицами логин, пароль, кодовое слово, предоставленных Абоненту в целях оказания Услуг.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Заказывать дополнительные Услуги, оформив соответствующие заявки в виде Приложений к договору.

3.4.2. Воспользоваться дополнительными услугами неразрывно технологически связанными с Услугами связи (добровольная блокировка, детализация трафика, срочная смена тарифного плана, установка оборудования, прочие выездные работы и т. п.) без подписания Приложений, расценки и условия оказания таких услуг публикуются Оператором на сайте www.sibset.ru.

3.4.3. Отказаться от оплаты услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.

3.4.4. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения договора.

3.4.5. Требовать устранения неисправностей в порядке и сроки, установленные Договором.

3.4.6. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

4. Стоимость Услуг, порядок расчетов

- 4.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту, определяется действующими на момент оказания соответствующей Услуги тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно.
- 4.2. При изменении тарифа в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за Услуги, перед введением указанных изменений, Оператор производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений.
- 4.3. В случае несогласия Абонента с изменением Оператором в соответствии с п. 3.2.5. настоящих Условий тарифов и (или) тарифных планов, Абонент имеет право отказаться от дальнейшего пользования Услугами и расторгнуть Договор, письменно уведомив Оператора за 5 (пять) календарных дней до введения в действие изменений. В случае не поступления письменного отказа Абонента от дальнейшего пользования Услугами в пределах срока, установленного настоящим пунктом, соответствующие изменения тарифных планов (стоимости Услуг) считаются принятыми Абонентом, а Абонент ознакомлен с ними.
- 4.4. Абонент производит оплату Услуг согласно установленным тарифам путем оплаты в офисе Оператора, оплаты в пунктах приема платежей, а также через платежные терминалы, банкоматы, с мобильного телефона, либо по безналичному расчету. Подробно со способами оплаты Абонент может ознакомиться на сайте Оператора www.sibset.ru.
- 4.5. Зачисление сумм оплаты Услуг на лицевой счет Абонента производится в момент поступления денежных средств на расчетный счет либо в кассу Оператора.
- 4.6. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента за оказанные Услуги производится в момент подключения либо оказания Услуги, если иной порядок не установлен в Приложении.
- 4.7. Абонент может получать информацию об остатках на своем лицевом счете, финансовой истории через сеть передачи данных Оператора путем захода на основной узел информационных ресурсов Оператора — www.sibset.ru, используя систему авторизованного доступа либо у менеджера абонентской службы Оператора. Логин и пароль для просмотра статистики лицевого счета Оператор при наличии возможности письменно сообщает Абоненту либо отправляет SMS уведомление.
- 4.8. Абоненту устанавливается порог блокировки доступа к Услугам, согласно выбранным Услугам и тарифным планам, указанным в соответствующих Приложениях.
- 4.9. Оператор ежемесячно выставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору. Счет является расчетным документом, в котором отражаются денежные обязательства Абонента.
- 4.10. Основанием для выставления счета Абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные Услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных Услуг.
- 4.11. Адреса и способы доставки счета указаны в Договоре.

5. Ответственность сторон

- 5.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение принятых обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Оператор вправе потребовать уплаты неустойки в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности.
- 5.3. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.
- 5.4. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами.
- 5.5. Оператор не возмещает Абоненту упущенную выгоду.

6. Приостановление оказания услуг связи

6.1. Оператор вправе немедленно приостановить оказание Абоненту Услуг до устранения Абонентом нижеуказанных нарушений или до наступления оснований для расторжения Договора в случаях, если Абонент:

6.1.1. Нарушил Правила эксплуатации оборудования Оператора, если таковые доведены до сведения Абонента;

6.1.2. Использует абонентские терминалы, не имеющих сертификатов соответствия для применения на сетях связи Российской Федерации;

6.1.3. Нарушает обязательства по оплате Услуг, установленные договором и Приложениями к нему;

6.1.4. Использует любые программные и аппаратные средства, которые могут привести к перегрузке сети или иным образом негативно повлиять на ее работу;

6.1.5. Разрабатывает или распространяет любые виды компьютерных вирусов;

6.1.6. Производит несогласованные рассылки электронных писем (СПАМ) рекламного, коммерческого или агитационного характера;

6.1.7. Проводит или участвует в сетевых атаках или сетевом взломе.

7. Конфиденциальность

7.1. Условия настоящего договора, а также условия приложений (дополнений и т. п.) к нему представляют собой конфиденциальную информацию и не подлежат передаче третьим лицам, а также не могут быть сделаны достоянием гласности, как частично, так и полностью, без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, установленных настоящими Условиями и действующим законодательством РФ.

8. Урегулирование споров

8.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по Договору или в связи с его исполнением, Стороны стремятся разрешить путем переговоров.

8.2. В случае невозможности разрешения споров и разногласий, указанных в п. 7.1. настоящего договора, путем переговоров, такие споры и разногласия решаются в суде по месту нахождения Оператора.

8.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют Оператору претензию.

8.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором.

8.5. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

8.6. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю.

8.7. Если претензия признана Оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг, подлежат устранению в разумный срок.

9. Заключительные положения

9.1. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором и настоящими Условиями, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

9.2. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Условий, путем размещения новой редакции Условий на сайте Оператора.