

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Используемые термины и определения в настоящих Условиях оказания услуг:

«Автоматизированная система расчетов» (далее АСР) — аппаратно-программный комплекс, предназначенный для регистрации и учета Абонентов, объема и перечня, предоставленных абонентам услуг, расчета стоимости предоставленных услуг, учета сумм платежей Абонента, контроля за оплатой Абонентом услуг, формирования информации, используемой для выставления Счетов на оплату.

"Абонентская линия" - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных Оператора.

«Заказ» - неотъемлемая часть настоящего Договора, в которой отражены вид услуги, адрес предоставления услуги, технические нормы и параметры услуги.

«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 регистрация Абонента на конкретные Услуги, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента.

«Лицевой счет» - персональный электронный счет Абонента, на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за Услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

«Минимальный аванс» - минимально допустимый Баланс Лицевого счета Абонента, необходимый для начала оказания услуг Оператором, установленный Оператором в соответствии с указанной в Заказе системой расчетов.

«Оператор» - закрытое акционерное общество «Зап-СибТранстелеком»

«Порог отключения» - состояние лицевого счета абонента, при достижении которого предоставление услуг приостанавливается в соответствии с указанной в Заказе системой расчетов.

«Сайт Оператора» - веб-страница, расположенная по адресу <http://www.mytk.ru>

«Тарифный план» - совокупность ценовых и технических условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими Услугами.

1.2. Настоящие Условия оказания услуг (далее Условия), разработаны Оператором в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.3. Условия могут быть приняты абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Условия являются обязательными для Оператора и Абонента. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью договора, обязательны для исполнения обеими Сторонами.

1.5. Ответственность за своевременное ознакомление с внесенными в Условия изменениями и дополнениями возлагается на Абонента.

1.6. Действующая редакция Условий, Правил оказания услуг предоставляются для ознакомления при заключении Договора, а также могут быть предоставлены Абоненту по его требованию в письменном виде в офисе и представительстве Оператора либо направлены Абоненту по электронной почте.

1.7. Действующая редакция Договора и Условий на оказание услуг публикуется на Сайте Оператора.

1.8. Оператор оказывает услуги в соответствии с действующими в РФ техническими нормами, круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения планово-профилактических и аварийно-восстановительных работ.

1.9. Все уведомления Абонента, в том числе о сроках проведения планово-профилактических работ, аварийных ситуациях и т.д. публикуются на Сайте Оператора.

1.10. Оператор консультирует Абонента по вопросам, связанным с предоставлением услуг и принимает заявки на устранение аварий по телефонам, указанным на Сайте Оператора и в Договоре.

1.11. Абонент имеет право добровольно приостановить пользование определенными видами услуг Оператора на срок до 6 (шести) месяцев. Оператор вправе взимать плату за добровольную блокировку в соответствии с Правилами оказания услуг связи согласно Тарифам, установленным Оператором по каждой услуге. В случае блокировки услуги за неуплату Оператор имеет право взимать стоимость повторного подключения услуги согласно тарифам Оператора.

1.12. Добровольная блокировка может быть поставлена (снята) Оператором по письменному заявлению Абонента либо заявке из Личного Кабинета.

1.13. Абонент имеет право изменить Тарифный план на услуги. Смена тарифного плана производится по письменному заявлению Абонента, либо по заявке из Личного Кабинета. Смена тарифного плана допускается не чаще одного раза в календарный месяц. Новые тарифы вступают в силу с 1-го числа следующего месяца после даты принятия заявления Абонента либо заявки из Личного Кабинета. Смена тарифных планов осуществляется только на действующие тарифные планы.

1.14. Полные условия проводимых акций можно узнать на Сайте Оператора, в Контакт центре и офисах Оператора.

1.15. Адрес, по которому предоставляются Услуги, указывается в Заказе.

1.16. Оператор предоставляет Абоненту бесплатные информационно-справочные услуги, в том числе:

1.16.1. предоставление информации об оказываемых Оператором услугах связи;

1.16.2. предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты Услуг, о территории оказания Услуг (зоне обслуживания);

1.16.3. предоставление информации о состоянии лицевого счета Абонента;

1.16.4. прием от Абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугой;

1.16.5. предоставление информации для настройки абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования Услугой.

1.17. Услуги оказываются Абоненту при наличии технической возможности

1.18. Факт предоставления Услуг определяется Оператором на основании данных программного контроля соединений или АСР.

1.19. Отказ Абонента от Услуги регистрируется на основании письменного заявления Абонента.

2. АСР, ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ

2.1. Оператор в момент заключения Договора сообщает Абоненту номер его Лицевого счета.

2.2. Информация о платежах, полученных Оператором от Абонента отражается в АСР в течение одного рабочего дня с даты поступления денежных средств на расчетный счет, либо в кассу Оператора.

2.3. Информация о списании денежных средств отражается в АСР по мере поступления информации в АСР о потреблении услуг в соответствии с выбранным тарифным планом и заказанным видом услуг.

2.4. Списание абонентской платы производится за весь объем услуг, имеющихся абонентскую плату, согласно системе расчетов, выбранного тарифного плана, указанных в Заказе.

2.5. Абонент имеет право воспользоваться услугой добровольной блокировки, если состояние лицевого счета выше, чем минимальный аванс, установленный для данного вида услуги и стоимости добровольной блокировки согласно Тарифам, установленным Оператором.

2.6. В случае неработоспособности Сети по вине Оператора на основании письменного заявления Абонента производится перерасчет абонентской платы Оператором за период с момента получения заявления в техническую поддержку Оператора до момента восстановления работоспособности Сети. Не подлежат перерасчету случаи, когда отсутствие услуг связи вызвано неполадками в оборудовании Абонента.

- 2.7. Абонент может получить счет/счета за услуги в офисах Оператора. Список адресов офисов указывается на Сайте Оператора. Для выбора иного способа получения счета/счетов (по электронной почте, курьером в соответствии с Тарифами Оператора), Абоненту необходимо указать способ их получения в Заказе.
- 2.8. Отсутствие доставки квитанции либо счета на оплату услуг не является основанием для Абонента не вносить фиксированную абонентскую плату в срок, установленный Условиями оказания услуг.
- 2.9. Оператор связи предоставляет возможность пользования услугой связи «Доступ в Интернет» с авансовой системой расчетов в течение 5 (пяти) календарных дней в случае снижения баланса лицевого счета ниже порога отключения.
- 2.10. Согласие абонента на передачу о нем сведений третьим лицам берется оператором с целью осуществления расчетов за оказанные услуги и предоставляется на осуществление действий в отношении персональных данных, которые необходимы для достижения указанных целей, включая систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, уничтожение, с учетом федерального законодательства. Обработка персональных данных производится смешанным способом (автоматизированная и неавтоматизированная обработка). Информация о персональных данных по открытым сетям связи не передается и доступна лишь для строго определенного круга лиц. Согласие действует до полного исполнения обязательств по договору.

3.ОПЛАТА УСЛУГ

- 3.1.Тарифы на основные и дополнительные Услуги указываются в бланке Заказа и размещаются на Сайте Оператора.
- 3.2.Тарифы, установленные в рамках проводимых акций, имеют ограниченный срок действия, указанный в Заказе.
- 3.3. Абонент вправе изменить Тарифный план и подключить/отключить Дополнительные услуги посредством использования функционала Личного кабинета (при наличии технической возможности) ,а также посредством подачи Оператору соответствующего заявления в письменной форме, либо по обращению в Контакт центр Оператора, а также иным способом, указанным на официальном сайте оператора.
- 3.4. Оператор осуществляет снятие денежных средств с Лицевого счета Абонента в размере фактически потребленных услуг в течение расчетного периода.
- 3.5. Оператор приступает к оказанию услуг по авансовой системе расчетов, если состояние лицевого счета выше, чем порог отключения, установленный для данного вида услуг, в соответствии с тарифным планом или условиями договора и внесен минимальный аванс в полном объеме. По кредитной системе расчетов Оператор приступает к оказанию услуг с даты подписания Акта сдачи приемки.
- 3.6. Обязанность Абонента по оплате считается исполненной в момент поступления соответствующих сумм на расчетный счет Оператора.
- 3.7.Абонент производит расчет за Услуги согласно установленным тарифам Оператора путем оплаты в офисах Оператора, в пунктах приема платежей, а также через терминалы, банкоматы, либо по безналичному расчету.
- 3.8.При безналичных платежах Абонент обязан в платежном поручении указывать номер Лицевого счета, личные данные Абонента и наименование Оператора.
- 3.9.При определении стоимости местного телефонного соединения (при повременном учете) неполная минута, размер которой составляет половину или более минуты, учитывается как полная минута.
- 3.10.Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете) телефонное соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования, или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. Соединения, продолжительность менее 6 секунд не учитываются в общем объеме оказанных Услуг. Входящие вызовы не тарифицируются.

4. АВАНСОВАЯ СИСТЕМА РАСЧЕТОВ.

- 4.1. Услуги связи оказываются Абоненту в случае наличия на его Лицевом счете денежных средств выше минимального аванса, установленного для подключения /оказания данного вида услуги. Схема оплаты «авансовая»
 - Минимальный аванс для Услуг с авансовой системой расчетов равен размеру абонентской платы за полные сутки ,в соответствии с тарифным планом.
 - Порог отключения для Услуг с авансовой системой расчетов равен значению меньшему, чем это необходимо для осуществления очередного списания денежных средств за пользование Услугами связи в течение полных суток.

Нарушением срока и порядка оплаты услуг Оператора признаются действия Абонента, приведшие к отрицательному Балансу лицевого счета Абонента.

При использовании сервиса «обещанный платеж» и несвоевременном внесении денежных средств на лицевом счете абонента возникает задолженность перед Оператором с момента активации сервиса «Обещанного платежа».

- 4.2. Первая оплата по договору должна включать стоимость абонентской платы за один месяц и стоимость подключения к сети.
- 4.3. Абонент обязан в полном объеме и своевременно оплачивать услуги Оператора путем предварительного внесения денежных средств (авансовая система оплаты) и самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета.
- 4.4.Списание денежных средств производится ежедневно в 00 часов 00 минут местного времени по каждой услуге согласно выбранному тарифному плану или заказанному виду услуг. Сумма денежных средств, подлежащая списанию с Лицевого счета Абонента, определяется как отношение величины Абонентской платы в соответствии с Тарифным планом к общему количеству суток в соответствующем календарном месяце.

Первая абонентская плата за пользование Услугой связи начисляется с даты поступления денежных средств на лицевой счет Абонента в размере, указанном в п. 3.1.3 или активации сервиса «обещанный платеж».

- 4.5.Расчетный период равен 1 календарным суткам.
- 4.6. В случае достижения баланса Лицевого счета значения меньшего, чем это необходимо для осуществления очередного списания денежных средств за пользование Услугами связи в течение полных суток и отказа от пользования Сервисом «Будь на связи», Оператор вправе приостановить оказание Услуг связи Абоненту. Оказание Услуг связи возобновляется после пополнения Лицевого счета на сумму не менее, чем в размере абонентской платы за полные сутки в соответствии с Тарифным планом, и погашения имеющейся у Абонента задолженности по оплате. При этом возобновление оказания Услуг связи происходит в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента пополнения Лицевого счета. Правила пользования и описание Сервиса «Будь на связи» размещаются на сайте Компании и в Личном кабинете Абонента.»
- 4.7. Списание абонентской платы в периоды добровольной блокировки не производится.
- 4.8. Оператор вправе изъять IP-порт в случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения Договора Абонент не произвел оплату подключения услуг Оператора в соответствии с Заказом и условиями настоящего Договора.

5.КРЕДИТНАЯ СИСТЕМА РАСЧЕТОВ.

- 5.1. Отрицательное состояние платежного баланса соответствует предоставлению Услуг в кредит, схема оплаты «На связи».

- 5.2. Оплата услуги по подключению к Сети Связи «Доступ в интернет», «Кабельное телевидение», «Интерактивное телевидение» Пакет «Кабельное телевидение и Доступ в интернет», Пакет «Интернет +Интерактивное Телевидение», Пакет «Интерактивное телевидение + Интернет + Кабельное Телевидение»осуществляется Абонентом в течение 5 (пяти) дней с момента подписания сторонами Акта сдачи-приемки услуг по подключению .. Первая оплата по договору должна включать стоимость абонентской платы за один месяц и стоимость подключения к сети.
- 5.3. Оплата выставляемых Оператором счетов за пользование услугами «Местная телефония» производится Абонентом в полном объеме в течение 15 (пятнадцати) дней с даты выставления счета , но не позднее 20-го числа месяца, следующего за расчетным.
- 5.4. В случае не поступления оплаты по счетам в течение 5 дней за пользование Услугами связи«Доступ в интернет», «Кабельное телевидение», «Интерактивное телевидение» , Пакет «Кабельное телевидение и Доступ в интернет», Пакет « Доступ в Интернет +Интерактивное Телевидение», Пакет «Интерактивное телевидение + Интернет + Кабельное Телевидение», оператор имеет право изменить схему оплаты на «Авансовую» на оказание услуг связи по настоящему договору, начиная с 6-го дня с момента подписания сторонами Акта сдачи-приемки услуг по подключению.
- 5.5. Первая абонентская плата за пользование Услугой связи начисляется с даты подписания сторонами Акта сдачи-приемки Услуги. Расчет ежемесячной платы за неполный месяц оказания услуг производится пропорционально количеству дней оказания Услуги.
- 5.6. Расчетный период равен календарному месяцу, в котором оказывались Услуги Связи.
- 5.7. На кредитную систему оплаты подключаются тарифные планы по услугам «Местная телефония», «Доступ в интернет», Пакет «Кабельное телевидение и Доступ в интернет», Пакет «Цифровое телевидение и Доступ в интернет», Пакет «Цифровое телевидение + Кабельное телевидение + Доступ в интернет», «Интерактивное телевидение», Пакет «Интернет +Интерактивное Телевидение», Пакет «Интерактивное телевидение + Интернет + Кабельное Телевидение». По желанию Абонента кредитная система расчетов может быть изменена на авансовую систему расчетов по вышеперечисленным Услугам связи, кроме услуги «Местная телефония». Способы изменения указаны на сайте Компании.

6.ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

6.1.При пользовании Услугами запрещается:

- 6.1.1.Ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим Абонентам, получать доступ к сети Интернет.
- 6.1.2.Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.
- 6.1.3.Производить «верную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа для этого не предназначенные.
- 6.1.4.Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Интернет и сетей передачи данных.
- 6.1.5.Посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой противоречит российскому или международному праву.
- 6.1.6.Передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.
- 6.1.7.Использовать услуги Оператора с целью оказания Услуг Связи третьим лицам.

7.ОФОРМЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

- 7.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию услуг, Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию в письменном виде в срок не более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней со дня оказания услуги или отказа в ее оказании.
- 7.2. В претензии должны быть указаны имя (наименование) Абонента, адрес для направления ответа, должна быть приложена копия договора.
- 7.3. К претензии прилагаются документы (их копии), которые необходимы для рассмотрения претензии по существу.
- 7.4. Оператор обязан рассмотреть претензию в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня ее регистрации и проинформировать Абонента о результатах ее рассмотрения. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.