**УCЛОВИЯ оказания услуг связи**

**Закрытого акционерного общества «АКВАФОН-GSM»**

**Раздел I. Общие положения**

Услуги в соответствии с настоящими Условиями оказываются Оператором под товарным знаком «АКВАФОН-GSM».

Товарный знак «АКВАФОН-GSM» надлежащим образом зарегистрирован и охраняется в соответствии с действующим законодательством Республики Абхазия.

**Статья 1. Сфера действия**

1.1. Настоящие Условия разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Абхазия и регулируют взаимоотношения между Абонентом, пользующимся Услугами, и Оператором связи при оказании Услуг.

1.2. Условия Договора об оказании услуг связи устанавливаются Оператором самостоятельно, являются по смыслу ст. 426 Гражданского Кодекса Республики Абхазия публичной офертой и могут быть приняты физическим лицом (гражданином), индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом не иначе как путем присоединения к Условиям в целом.

**Статья 2. Определения**

2.1. Для целей настоящих Условий используются следующие основные понятия и определения:

2.1.1. «Абонент» - физическое лицо (гражданин), индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, с которым заключён Договор при выделении для этих целей абонентского номера (номеров);

2.1.2. «Абонентский интерфейс» - параметры доступа Абонентского устройства, позволяющие соединять средства связи Оператора с Абонентским устройством, а также формализованный набор их взаимодействия;

2.1.3. «Абонентский номер» - выделяемый Оператором Абоненту в Сети связи Оператора номер на период действия Договора, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключённое к Сети связи Оператора Абонентское устройство с установленной в нем SIM-картой или eSIM;

2.1.4. «Абонентская плата» - размер платежа Абонента за определённый (Расчётный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объёма фактически полученных Услуг. Порядок списания абонентской платы определяется тарифным планом или дополнительным соглашением к Договору;

2.1.5. «Абонентское устройство»- находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам Оператора. Абонентское устройство должно содержать приложения (Абонентский интерфейс), позволяющие работать с технологиями, указанными в Тарифном плане, с помощью которых осуществляется оказание Услуг;

2.1.6. «Автоматизированный центр» — оборудование, позволяющее проводить автоматизированный прием и обработку сообщений электросвязи (в том числе одновременно поступивших телефонных звонков, сообщений по факсу, электронной почте, SMS и прочее), а также осуществлять рассылки сообщений электросвязи;

2.1.7. «Активация SIM-карты» - приведение SIM-карты или eSIM в состояние, обеспечивающее доступ к Услугам;

2.1.8. «Баланс Лицевого счёта Абонента» - величина, определяемая расчётным путём, на основании данных Лицевого счёта Абонента, как разность между стоимостью потреблённых Абонентом Услуг и произведённой Абонентом оплаты;

2.1.9. «Биллинговая система» - сертифицированная автоматизированная система Оператора для учёта объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;

2.1.10. «Блокировка номера» - полное или частичное приостановление оказания Услуг (ограничение доступа к определенной части Услуг, потребляемых с помощью Сети связи Оператора), произведенное Оператором по инициативе Абонента;

2.1.11. «Вид (тип) Абонентского устройства» - Абонентское устройство, работающее в Сети связи Оператора и соответствующее обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Республики Абхазия;

2.1.12. «День оплаты» - (а) день поступления денежных средств на расчётный счёт Оператора при безналичном платеже; (б) день авторизации банковской карты при расчете банковской картой; (в) день приёма платежа наличными денежными средствами в кассу Оператора или в кассы лиц, уполномоченных Оператором к приёму платежей; (г) день осуществления платежа с сайта платежной системы в случае оплаты через Интернет; (д) день осуществления платежа через платежный терминал, в случае оплаты через платежный терминал;

2.1.13. «Договор об оказании услуг связи» («Договор») - соглашение между Абонентом и Оператором, заключенное по форме, установленной Оператором, в т.ч. являющиеся неотъемлемыми частями Договора: информационная карта или другой документ, подписываемый Абонентом, настоящие Условия, Тарифный план, определяющие взаимоотношения Сторон при оказании Услуг;

2.1.14. «Дополнительные услуги» - услуги, оказываемые Оператором непосредственно и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Порядок оказания и оплаты, а также стоимость Дополнительных услуг определяются Оператором в условиях оказания соответствующей услуги либо доводятся до Абонентов иным способом и являются неотъемлемой частью Договора с момента их принятия Абонентом в порядке и на условиях, установленных Оператором;

2.1.15. «Единица тарификации» - единица продолжительности соединения, объема Услуг, объёма переданной (полученной) с использованием Абонентского устройства информации, а также каждый запрос Абонента, стоимость и порядок оплаты которых определяется Тарифным планом Абонента или дополнительным соглашением к Договору;

2.1.16. «Зона обслуживания Сети связи Оператора» - совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи Сети связи Оператора, в пределах которой существует подтверждённая Оператором техническая возможность предоставления Услуг;

2.1.17. «Идентификатор» - абонентский номер, документ, слово, последовательность символов (букв, цифр) или иная информация, представленные в установленной Оператором форме и используемые Оператором для идентификации Абонента;

2.1.18. «Контактный центр Оператора» - служба, осуществляющая взаимодействие Оператора с Абонентом по вопросам оказания всех услуг и осуществляющая информационно-справочное обслуживание Абонентов;

2.1.19. «Лицевой счёт Абонента» - запись в Биллинговой системе Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг;

2.1.20. «Личный кабинет» - организованная Оператором система самообслуживания, доступ к которой предоставляется авторизованным Абонентам с использованием сети Интернет в целях самостоятельного управления Услугами и получения информации о них;

2.1.21. «Начисления по Роумингу» - отражение на Лицевом счёте Абонента стоимости Услуг, оказанных при Роуминге, произведённое Оператором на основании данных, предоставленных Роуминговыми партнерами Оператора, плату за которые (Услуги, оказанные при Роуминге) Абонент вносит Оператору;

2.1.22. «Оператор» - Закрытое акционерное общество «АКВАФОН-GSM», зарегистрированное в соответствии с действующим законодательством Республики Абхазия, ИНН 11000770, КПП 111000226, ОГРН 107РА000319, имеющее местонахождение: Республика Абхазия, г. Сухум, ул. Гумистинская, 14;

2.1.23. «Подключение (предоставление доступа) к Сети связи Оператора» - совокупность организационно-технических действий Оператора по подготовке SIM-карты Оператора или eSIM и средств связи, входящих в состав Сети связи, к оказанию Услуг Абоненту с использованием данной SIM-карты или eSIM;

2.1.24. «Порог отключения» - минимально допустимый уровень Баланса Лицевого счёта Абонента, при достижении которого Оператор приостанавливает предоставление Услуг Абоненту. Порог отключения указывается в Тарифном плане;

2.1.25. «Представитель Оператора» - лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и иных действий от имени Оператора;

2.1.26. «Рассылка по сети связи» – передача Абонентам коротких текстовых сообщений (сообщений, состоящих из букв и (или) символов, набранных в определенной последовательности) по сети подвижной радиотелефонной связи, в том числе передача Абонентам Оператора коротких текстовых сообщений путем формирования текста короткого текстового сообщения и/или отправки короткого текстового сообщения автоматическим способом, а также одновременная или последовательная отправка коротких текстовых сообщений заранее определенному списку получателей. Рассылка по сети связи Оператора осуществляется только на основании договора об оказании услуг по осуществлению рассылки;

2.1.27. «Расчётный период» - интервал времени, равный одному календарному месяцу, eсли иная продолжительность Расчетного периода не установлена Оператором;

2.1.28. «Роуминг»- предоставленная Оператором возможность пользоваться Услугами при нахождении Абонента за пределами Сети связи Оператора (вне территории Республики Абхазия) в сети связи Роумингового партнера Оператора с применением SIM-карты или eSIM, указанной в Договоре. Роуминг предоставляется на дополнительных условиях, определяемых Оператором. При предоставлении Роуминга под Услугами понимаются также Услуги, оказываемые Роуминговыми партнерами Оператора;

2.1.29. «Роуминговый партнер Оператора» - оператор связи, с которым у Абонента договор не заключен, обеспечивающий на основании договорных отношений с Оператором оказание Абоненту Услуг за пределами Сети связи Оператора;

2.1.30. «Сайт оператора» - сайт Оператора в сети Интернет www.aquafon.com;

2.1.31. «Сеть связи Оператора» - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимая для оказания Услуг Абонентам Оператора на основании соответствующих лицензий;

2.1.32. «Соединение (соединение по Сети связи Оператора)» - установление в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее Абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

2.1.33. «Стороны» - Абонент и Оператор, упоминаемые совместно;

2.1.34. «Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами;

2.1.35. «Условия» - настоящий документ, а также возможные дополнения и изменения к нему, оформляемые в соответствии с положениями настоящего документа;

2.1.36. «Услуга связи» - деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи. Под Услугами связи в рамках настоящих Условий понимаются услуги подвижной радиотелефонной связи, телематические услуги, услуги по передаче данных, оказываемые Оператором Абоненту в соответствии с правилами оказания соответствующего вида услуг и условиями выданных лицензий;

2.1.37. «Услуги» - именуемые совместно термины «Услуга связи» и «Дополнительные услуги»;

2.1.38. «Шлюз» - аппаратно-программный комплекс, сервер или любое иное оборудование, осуществляющее передачу голосовой и/или неголосовой информации между Сетью связи Оператора и другими сетями связи и предоставляющее возможность лицам, использующим услуги Сети связи Оператора, получить доступ в другие сети связи (в том числе сети подвижной связи, фиксированной связи, передачи данных и т.п.) и/или предоставить третьим лицам доступ в Сеть связи Оператора;

2.1.39. «SIM - карта» - идентификационный модуль Оператора, с помощью которого осуществляется идентификация Абонента или пользователя Услугами Абонента-юридического лица или индивидуального предпринимателя Оператором, а также доступ Абонентского устройства к сети связи Оператора;

2.1.40. «eSIM» - идентификационный модуль, встроенный в пользовательское оборудование Абонента, с помощью которого осуществляется идентификация данного пользовательского оборудования, Абонента или пользователя услугами связи Абонента-юридического лица или индивидуального предпринимателя Оператором, а также обеспечивающий доступ Абонентского устройства к Сети связи Оператора и активированный Оператором с помощью кода.

2.2. Стороны используют приведённые в настоящей статье определения при толковании настоящих Условий.

**Статья 3. Регулирование**

3.1. К отношениям, возникшим в соответствии с Условиями, применяются нормы права Республики Абхазия, если иное не установлено международными договорами.

3.2. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные правила предоставления услуг Оператора, чем те, которые предусмотрены Условиями, применяются правила отдельного соглашения.

3.3. Оператор оказывает Услуги на основании лицензий на предоставление соответствующего вида услуг, выданных Государственным комитетом Республики Абхазия по связи, массовым коммуникациям и цифровому развитию серии АА № 0001131, 0001132, 0001133, 0001134, 0001135, 0001136, 0001137[[1]](#footnote-1).

**Раздел II. Порядок и условия заключения Договора**

**Статья 4. Порядок, условия заключения, изменения и срок действия Договора**

4.1. Услуги оказываются Абоненту при наличии у него Абонентского устройства, работающего в Сети связи Оператора, соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Республики Абхазия, и SIM-карты или eSIM Cети связи Оператора, если иное не предусмотрено условиями оказания услуги[[2]](#footnote-2).

4.2. Услуги оказываются на основании возмездного публичного Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом в отношении каждого, кто к нему обратится. В силу ст. 417 Гражданского кодекса Республики Абхазия настоящий Договор является договором присоединения, т.е. условия Договора определяются Оператором в одностороннем порядке и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом. Подписывая Договор, Абонент присоединяется к настоящим Условиям и подтверждает, что ознакомился с тарифным планом, перечнем возможных Услуг и тарифами на Услуги (в том числе тарифами при пользовании Роумингом), Зоной обслуживания Сети Связи Оператора.

4.3. Договор оформляется путём заполнения типовой формы (информационной карты) в двух экземплярах и подписывается Сторонами. При заключении Договора, в том числе дистанционным способом, допускается использование электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи (посредством формирования графического изображения подписи с использованием функционала программно-аппаратного комплекса автоматизированного обслуживания Абонентов) в порядке, определяемом соглашением Сторон. При заключении Договора дистанционным способом с использованием функционала программно-аппаратного комплекса автоматизированного обслуживания Абонентов Стороны признают процедуру идентификации личности, применяемую для заключения Договора, достаточной для достоверной идентификации личности и равнозначной личному приему. Один экземпляр Договора выдается Абоненту. Договор считается заключённым с момента его подписания Сторонами.

4.4. Если Сторонами не предусмотрено в письменной форме условие о сроке Договора, Договор считается заключенным на неопределённый срок.

4.5. Оператор приступает к оказанию Услуг связи после заключения Договора и не позднее трёх дней со дня оплаты, предусмотренной Тарифным планом и Договором, если иное не согласовано Сторонами.

4.6. При заключении Договора Абоненту выделяется Абонентский номер или несколько номеров и предоставляется SIM-карта (SIM-карты) и/или код активации eSIM и сопутствующая документация.

4.7. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, Абонентский номер, закрепленный за Оператором, выделяется Абоненту только на период действия Договора.

4.8. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

4.9. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных Услуг.

4.10. При наличии у Оператора сведений о пользовании Услугами Абонентом при Роуминге одностороннее расторжение Абонентом Договора возможно только после осуществления Начислений по роумингу и оплаты оказанных Услуг.

4.11. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор либо отказаться от выполнения условий Договора в части использования одного или более Абонентских номеров в соответствии с законодательством Республики Абхазия в порядке, определенном Договором, в том числе посредством направления Оператору заявления в письменной форме об одностороннем расторжении Договора. Дата принятия заявления Оператором либо более поздняя дата, указанная в заявлении, является датой расторжения Договора либо датой прекращения использования соответствующего Абонентского номера.

4.12. В случае нарушения Абонентом требований, установленных Законом Республики Абхазия «О связи», правилами оказания соответствующего вида услуг связи или Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему Услуг связи и/или непредоставления достоверных сведений об Абоненте или пользователях Услугами связи Абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг связи до устранения нарушения, если иные последствия нарушения не установлены законодательством. В случае неустранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения Абонентом от Оператора уведомления о необходимости устранить нарушение Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор.

4.13. В случае, если Абонент не использует Услуги связи в течение трех месяцев, либо в течение меньшего срока, если такой срок предусмотрен соответствующим Тарифным планом, Оператор имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

4.14. Договор может быть изменен путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения Абонентом конклюдентных действий с использованием специальных средств, которые в соответствии со статьей 7 настоящих Условий позволяют однозначно идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление.

**Статья 5. Сведения об Абоненте**

5.1. При заключении Договора лицо, имеющее намерение заключить Договор, указывает данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами:

5.1.1. Лицо, уполномоченное на заключение Договора в интересах юридического лица, предоставляет Оператору:

а) документ, подтверждающий полномочие лица на представление интересов юридического лица при заключении Договора;

б) документ, подтверждающий государственную регистрацию юридического лица или его копию.

5.1.2. Индивидуальный предприниматель предоставляет Оператору документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, или его копию.

5.1.3. Гражданин при заключении Договора предоставляет Оператору документ, удостоверяющий личность. Перечень документов, удостоверяющих личность, определяется Оператором в соответствии с действующим законодательством Республики Абхазия.

5.2. В случае отмены доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, Абонент обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трех) календарных дней письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного заявления об отмене доверенности или прекращении действия иного документа, предоставляющего право совершения юридических действий по Договору представителю Абонента, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя Абонента, действующего на основании такой доверенности или такого документа, считаются надлежащим образом исполненными.

**Раздел III. Объём, перечень и качество Услуг**

**Статья 6. Перечень услуг, оказываемых Абоненту**

6.1. Перечень Услуг, предоставляемых Абоненту, определяется Тарифным планом и дополнительными заказами Абонента, поданными в форме, предусмотренной Условиями, или дополнительно определёнными Оператором способами. Перечень Услуг также определяется в соответствии с лицензиями, возможностями Сети связи Оператора. Перечень Услуг при использовании Роуминга зависит также от возможностей сети Роумингового партнера Оператора.

6.2. Отдельные Услуги могут быть оказаны Абоненту при условии соответствия Абонентского устройства специальным техническим требованиям, необходимым для оказания (пользования) таких Услуг**.**

6.3. Заказ на изменение перечня Услуг может быть передан Оператору способом, приемлемым техническими средствами Оператора, обеспечивающими идентификацию Абонента. При подаче заказа об изменении перечня Услуг Абонент использует Идентификаторы, определённые Оператором.

6.4. Оператор обязан предоставлять Абоненту по его запросу информацию о перечне Услуг, оказываемых Абоненту Оператором

**Статья 7. Идентификация Абонента и средства взаимодействия с Оператором**

7.1. Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом в сети связи Оператора, являются Абонентский номер, пароль, кодовое слово, номер SIM – карты или eSim, фамилия, имя, отчество и другие, используемые по отдельности или совместно в соответствии с правилами Оператора.

7.2. Идентификаторы Абонента используются при изменении перечня Услуг, оказываемых Абоненту, информационно-справочном обслуживании, при оплате Услуг и в иных случаях, предусмотренных Условиями и Оператором при оказании отдельных Услуг.

7.3. В случаях, определенных Оператором, Абонент имеет возможность вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств), подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

7.4. Использование Идентификаторов подтверждает, что запросы и распоряжения, переданные Оператору, сделаны Абонентом. Запросы, распоряжения, а также телефонограммы Абонента, переданные при условии идентификации Абонента, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Абонентом в присутствии Представителя Оператора.

**Статья 8. Личный кабинет**

8.1. Абонент вправе использовать Личный кабинет для осуществления следующих действий:

 - получение информации об используемых по Договору Услугах, о начислениях за их использование, о состоянии Баланса Лицевого счета и платежах по Договору, иной информации, необходимой для исполнения Договора, а также направления Оператору обязательных сведений, информации и/или претензий, связанных с исполнением Договора;

 - заказа и/или получения детализации счета по всем видам оказанных Услуг, пополнения Баланса Лицевого счета;

 - изменения перечня оказываемых Услуг, смены Тарифного плана, иных условий Договора;

 - получение информации о договорах об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенных с Оператором.

8.2. Использование Личного кабинета возможно при условии авторизации Абонента путем указания Абонентского номера и специально назначенного пароля. Доступ в Личный кабинет может быть предоставлен при условии авторизации на Сайте Оператора, а также с использованием определенных интерфейсов (приложений), функционирующих в сети Интернет.

8.3. Абонент самостоятельно обеспечивает сохранность установленного пароля для доступа к Личному кабинету и несет ответственность за возможные последствия, в том числе убытки, которые могут возникнуть по причине передачи пароля третьим лицам и/или несанкционированного использования пароля третьими лицами.

8.4. Перечень действий, доступных к совершению на Сайте Оператора, в том числе в Личном кабинете, определяется Оператором и может изменяться в одностороннем порядке.

8.5. Все действия, совершенные на Сайте Оператора, в том числе в Личном кабинете, при условии успешной авторизации Абонента, считаются совершенными Абонентом.

8.6. Уведомления, запросы и прочие документы, направляемые Оператором через Личный кабинет, являются юридически значимыми сообщениями и являются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, что влечет предусмотренные для указанных документов правовые последствия.

**Статья 9. Качество Услуг**

9.1. Оператор предоставляет Услуги в Зоне обслуживания Сети связи Оператора круглосуточно, ежедневно в соответствии с условиями лицензий на оказание Услуг связи.

9.2. На распространение радиоволн могут оказывать влияние естественные условия и факторы, локальные особенности рельефа и застройки, метеорологические условия и иные причины, в том числе помехи, затрудняющие прием сигнала, связанные с местом и условиями расположения абонентского оборудования вблизи зданий, в туннелях, в подвалах, помещениях подвального типа и других подземных сооружениях, радиопомехи, загруженность каналов связи в конкретный момент времени, программное обеспечение, установленное на оборудовании Абонента, иные характеристики Абонентского устройства.

9.3. Оказываемые Абоненту Услуги в силу конструктивных особенностей сети связи зависят от качества оборудования операторов местных проводных телефонных линий, оборудования операторов международной и междугородней связи.

**Раздел IV. Расчёты Сторон**

**Статья 10. Цены и тарифы на Услуги**

10.1. Тарифы на Услуги, оказываемые по Договору, устанавливаются Оператором. Тарифы на Услуги, действующие на дату заключения Договора, и выбранные Абонентом, указываются в Тарифном плане, который является неотъемлемой частью Договора.

10.2. Оператор вправе изменять в одностороннем порядке тарифы (Тарифный план), принципы тарификации, виды тарификации, Единицу тарификации и порядок оплаты неполной Единицы тарификации при условии предварительного извещения Абонента о таких изменениях путем размещения информации об изменениях на Сайте Оператора не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений, а также путем доведения указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора и (или) включения информации в текст счета, выставляемого Абоненту за оказанные Услуги Оператора.

Абонентам-физическим лицам, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляется короткое текстовое сообщение с информацией об изменении действующих тарифов.

Абонент-физическое лицо вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения и посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, в том числе путем обращения в кол-центр Оператора для отключения такого информирования, и/или выбрать иной способ извещения из предложенных Оператором.

Информирование абонентов-юридических лиц об изменении тарифов осуществляется в порядке, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта.

10.3. В целях рационального распределения нагрузки на Сеть связи Оператор имеет право устанавливать дифференцированные Тарифные планы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объёму оказываемых Услуг. Тарифные планы и тарифы на Услуги могут дифференцироваться по иным основаниям, устанавливаемым Оператором.

10.4. Оператор вправе устанавливать скидки (премии) для Абонентов к действующим тарифам, исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определенных условий Договора, а также иные специальные предложения для Абонентов. Скидки (премии) и иные специальные предложения для Абонентов устанавливаются в постоянных или временных (период действия ограничен) предложениях (акциях), условия которых размещаются на Сайте Оператора, а также доводятся до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

10.5. Плата за оказанную Услугу определяется исходя из продолжительности телефонного соединения, количества запросов Абонента, объема Услуг, количества или объема принятой, и(или) переданной, и(или) отправленной, и(или) обработанной, и(или) хранимой информации по числу Единиц тарификации, а также в зависимости от других параметров, предусмотренных действующим законодательством Республики Абхазия. Фактом оказания Оператором Услуги по отправке SMS/MMS-сообщения является доставка SMS/MMS-сообщения, сформированного и отправленного Абонентом, от Абонентского устройства Абонента к SMS-центру Оператора.

10.6. Учёт продолжительности соединения ведётся в соответствии с принятыми Оператором Единицами тарификации.

10.7. Неполная Единица тарификации учитывается Оператором как полная Единица тарификации.

10.8. Единица тарификации соединения при предоставлении Услуг и услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации устанавливается Оператором и указывается в Тарифном плане, но не может быть более 1 (одной) минуты[[3]](#footnote-3).

10.9. Для тарификации соединения по Сети связи Оператора устанавливается следующее обязательное правило вне зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана: продолжительность соединения по Сети связи Оператора, используемая для определения размера платы, отсчитывается с 1 (первой) секунды ответа вызываемого Абонента или устройства, сигнал ответа которого приравнивается к ответу Абонента, до момента отбоя вызывающего или вызываемого Абонента или такого устройства.

10.10. Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанса связи), используемая для определения размера платы, при передаче голосовой информации отсчитывается с 1 секунды после ответа вызываемого устройства до момента отбоя вызывающего или вызываемого устройства или оборудования, заменяющего Абонента в его отсутствие, а при передаче неголосовой информации - с 1 переданного байта.

10.11. Для корректного завершения вызова Абоненту необходимо нажать клавишу окончания вызова в соответствии с инструкцией к Абонентскому оборудованию.

10.12. К Абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчёта продолжительности соединения, относятся:

- аппаратура передачи данных (модем, WAP - порт, терминал голосовой почты и пр.);

- факсимильный аппарат;

- Абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;

- Абонентское устройство с автоматическим определителем номера;

- учрежденческая телефонная станция;

- иные Абонентские устройства, заменяющие Абонента в его отсутствие и обеспечивающие (или имитирующие) обмен информацией[[4]](#footnote-4);

10.13.Плата за предоставление Оператором доступа к сети связи взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети передачи данных[[5]](#footnote-5). Плата за подключение к сети связи и ее порядок учета указывается в Тарифном плане в специальной графе «Первоначальный платеж».

10.14. Начисления по Роумингу производятся на основании данных оборудования Роумингового партнера Оператора за фактически оказанные Абоненту Услуги.

10.15. Ввиду наличия технических особенностей в процедуре обмена информацией об объеме оказанных Абоненту Услуг между Оператором и Роуминговым партнером Оператора Начисления по Роумингу могут осуществляться с задержкой до 30 (тридцати) дней по мере поступления данных об объеме оказанных Услуг от Роуминговых партнеров Оператора, в связи с чем на Лицевом счете Абонента может образоваться задолженность за оказанные Услуги.

10.16. Информация о тарифах при использовании Роуминга, о территориях, на которых предоставляется Роуминг, а также информация о тарифах на Услуги для Абонентов, находящихся за пределами Республики Абхазия, содержится на Сайте Оператора и предоставляется Абоненту в Контактном центре Оператора и местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

**Статья 11. Оплата услуг**

11.1. Оплата Услуг производится за оказанные Оператором Услуги в соответствии с данными учета Биллинговой системы Оператора.

11.2. Абонент оплачивает Услуги посредством авансовой системы оплаты (авансового платежа), если Договором, Тарифным планом, условиями оказания отдельных Услуг или дополнительным соглашением к Договору не установлены условия и порядок применения кредитной системы оплаты (отложенного платежа) либо сочетание указанных систем оплаты (платежей).

11.3. Оператор вправе устанавливать суммы, которые уплачиваются Абонентом при заключении Договора и рассматриваются в качестве предоплаты за предоставляемые Услуги Оператора.

11.4. Авансовая система оплаты:

11.4.1. При оплате Услуг посредством авансового платежа осуществляется внесение определенных денежных сумм Оператору, которые учитываются на Лицевом счете Абонента и расходуются за оказанные Абоненту Услуги.

11.4.2. При авансовой системе оплаты Абонент имеет право пользоваться Услугами Оператора при состоянии Баланса Лицевого счета Абонента, превышающем Порог отключения, установленный Оператором. Сумма авансового платежа определяется Абонентом самостоятельно, исходя из перечня заказанных Услуг в соответствии с тарифами Оператора. Оператор не предоставляет Услуги Абоненту до поступления оплаты от Абонента в размере, превышающем Порог отключения.

11.5. Оператор вправе устанавливать размер Порога отключения в зависимости от Тарифного плана. Оператор вправе ограничивать предоставление Абоненту Услуг, если состояние Баланса Лицевого счета достигает Порога отключения или ниже Порога отключения.

11.6. В случае образования за Расчетный период задолженности Абонента за оказанные Услуги, счет на оплату указанной задолженности должен быть оплачен до конца календарного месяца, следующего за Расчетным периодом. Счет подлежит оплате независимо от того, применялись ли к Абоненту меры по ограничению предоставления Услуг в соответствии с пунктом 11.5. настоящих Условий.

11.7. Возобновление оказания Услуг производится в течение 1 (одного) дня после пополнения Лицевого счета Абонента до уровня, превышающего Порог отключения.

11.8. Кредитная система оплаты:

11.8.1. При оплате Услуг посредством отложенного платежа оказанные Услуги оплачиваются по окончании Расчетного периода. Абонент обязан оплатить Услуги не позднее 30 (тридцати) календарных дней после окончания Расчётного периода, если иное не установлено Оператором.

11.8.2. При кредитной системе оплаты Абонент имеет право пользоваться Услугами Оператора в пределах Порога отключения, определяемого и изменяемого Оператором. При достижении Баланса Лицевого счёта Порога отключения Оператор вправе ограничить предоставление Услуг Абоненту.

11.9. Возобновление предоставления Услуг производится после пополнения Баланса Лицевого счета Абонента свыше уровня Порога отключения.

11.10. Меры по ограничению предоставления Услуг, предусмотренные пунктами 11.5., 11.8.2. настоящих Условий, могут не применяться Оператором в следующих случаях:

11.10.1. до завершения Абонентом установленного соединения;

11.10.2. при списании Абонентской платы в порядке и на условиях, предусмотренных Тарифным планом или дополнительным соглашением к Договору;

11.10.3. при оказании и тарификации Услуг при Роуминге в соответствии с пунктом 10.15 настоящих Условий;

11.10.4. в иных случаях, предусмотренных Договором или дополнительным соглашением к Договору.

11.11. Учет оказанных Услуг ведется с использованием принятой Оператором Единицы тарификации. Все расчёты производятся в рублях Российской Федерации.

11.12. В случае возникновения разногласий по стоимости оказанных Услуг основанием для расчетов Сторон являются данные Биллинговой системы Оператора.

11.13. В случае несогласия с суммой выставленного к оплате счета Абонент имеет право заявить об этом Оператору в письменной форме с требованием пояснения образования выставленной суммы. Претензия Абонента рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Абхазия.

11.14. Абонент производит оплату Услуг Оператора с обязательным указанием в платежных документах номера своего Лицевого счета или Абонентского номера.

11.15. В случае неисполнения Абонентом обязательств по оплате Услуг в сроки, установленные в пунктах 11.6. и 11.8.1. Условий (далее – Задолженность), Стороны соглашаются прекратить обязательство по оплате Задолженности способом, в соответствии с которым обязательства прекращаются:

11.15.1. у Абонента – в части погашения возникшей Задолженности;

11.15.2. у Оператора – в части оказания услуг связи по любым другим заключенным сторонами договорам на сумму погашенной таким образом Задолженности Абонента. После применения настоящего условия баланс лицевых счетов, выделенных по таким другим заключенным между сторонами договорам, остается положительным.

О применении настоящего условия Абонент может уведомляться доступным Оператору способом, в том числе посредством короткого текстового сообщения.

Абонент вправе прекратить действие настоящего условия путем направления Оператору соответствующего уведомления в письменном виде до момента возникновения Задолженности перед Оператором за оказанные Услуги.

11.16. Вызов экстренных служб обеспечивается Оператором каждому Абоненту бесплатно и круглосуточно посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также обеспечиваются вызовы на номера соответствующих экстренных оперативных служб, установленных в соответствии с существующей системой и планом нумерации.

11.17. Для доступа Абонентов и пользователей Услугами Оператора к экстренным оперативным службам на всей территории Республики Абхазия используются номера соответствующих экстренных оперативных служб:

«911», «112» - МЧС РА;

«001» - Служба пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях;

«020» - Милиция;

«030» - Служба скорой медицинской помощи;

«040» - Служба газа.

11.18. Приём платежей осуществляется Оператором или лицом, им уполномоченным. Денежные средства учитываются на Лицевом счёте Абонента не позднее дня, следующего за днем оплаты.

11.19. Абонент вправе обратиться к Оператору в случае расторжения Договора за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса за оказание услуг связи. Оператор возвращает неиспользованный остаток денежных средств после проведения всех взаиморасчетов, но не позднее 30 дней со дня расторжения Договора.

11.20. Расчеты между Оператором и Абонентом могут осуществляться в наличной и безналичной форме, если иное не предусмотрено действующим законодательством Республики Абхазия.

**Статья 12. Счёт**

12.1. Счёт выставляется Оператором за Расчётный период по реквизитам, указанным Абонентом в Договоре. Если доставка счета не заказана Абонентом в Договоре, Оператор осуществляет доставку счета не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за Расчетным периодом путем размещения в Личном кабинете. Абонент вправе получить счет в местах продаж и обслуживания Оператора. Если Абонент заказывает доставку счета, то адрес, порядок и способ устанавливается Абонентом в Договоре. Доставка счета Абоненту является платной услугой.

12.2. Счёт должен содержать следующие сведения:

а) реквизиты Оператора;

б) реквизиты Абонента;

в) Расчётный период, за который выставляется счёт;

г) номер Лицевого счёта Абонента;

д) виды оказанных Услуг с указанием объёма Услуг связи по каждому виду;

е) сумма, предъявляемая к оплате, по каждому виду Услуг и каждому Абонентскому номеру Абонента;

ж) общая сумма, предъявляемая к оплате с разбивкой по каждому виду Услуг;

з) сумма остатка на Лицевом счёте;

и) дата выставления счёта;

к) срок оплаты счёта (если для этого платежа он установлен Оператором).

л) данные о суммарной продолжительности соединений по сети передачи данных (сеансов связи) за Расчетный период (при повременном учете)[[6]](#footnote-6);

м) дату оказания каждой услуги связи по передаче данных[[7]](#footnote-7).

12.3. Неполучение или задержка в получении счетов Абонентом не является основанием для отказа от оплаты Абонентом Услуг или основанием для получения отсрочки или рассрочки по оплате Услуг.

**Раздел V. Права и обязанности Сторон**

**Статья 13. Права Абонента**

13.1. Абонент вправе:

а) получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых Услугах;

б) требовать перерасчёт Абонентской платы, вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за Услуги, в связи с непредоставлением Услуг не по вине Абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;

в) отказаться от оплаты Услуг, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных Договором;

г) получать на условиях, установленных Оператором и за отдельную плату детализацию счёта по всем видам Услуг с указанием даты и времени всех состоявшихся за запрашиваемый период соединений, их продолжительности и Абонентских номеров;

д) вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие определенные Оператором условия Договора с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств), подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом. Обращаться к Оператору с предложениями и претензиями, касающимися предоставляемых Оператором Услуг;

е) совершать исходящие вызовы из Сети связи Оператора на международные направления на условиях, установленных Оператором.

13.2. Абонент вправе обратиться к Оператору с заявлением о блокировке Абонентского номера. Минимальный и максимальный срок блокировки Абонентского номера может быть ограничен Оператором. При этом с Абонента взимается плата за весь период блокировки, указанный в заявлении Абонента, если она предусмотрена Тарифным планом.

13.3. Абонент может принять условия акции, установленной Оператором (пункт 10.4 Условий), с помощью технических и/или электронных средств и другими способами с использованием Идентификаторов (кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом). При принятии Абонентом условий акции такие условия становятся неотъемлемой частью Договора и изменяют условия Договора на время ее проведения.

**Статья 14. Обязанности Абонента**

14.1. Абонент обязан:

14.1.1. выполнять условия Договора;

14.1.2. использовать для подключения к Сети связи Оператора Абонентское устройство, работающее в Сети связи Оператора и соответствующее обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Республики Абхазия;

14.1.3. в полном объёме и в сроки, которые определены Договором, вносить плату за оказанные Абоненту Оператором Услуги;

14.1.4. сообщать Оператору в письменном виде или при личном обращении об изменениях фамилии, имени, отчества, места жительства, реквизитов документа, удостоверяющего личность, данных миграционной карты, документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Республике Абхазия, для Абонентов - физических лиц, а также об изменении налогового режима; наименования (фирменного наименования) и места нахождения для Абонентов - юридических лиц в срок, не превышающий 10 дней со дня таких изменений;

14.1.5. предоставлять Оператору при заключении Договора и/или по запросу Оператора достоверные сведения о себе и о пользователях услугами связи Абонента - юридического лица или индивидуального предпринимателя;

14.1.6. соблюдать правила пользования Абонентскими устройствами;

14.1.7. содержать Абонентские устройства в исправном состоянии.

14.1.8. не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту;

14.1.9. при прекращении Договора отключить услуги третьих лиц, которые оказываются с использованием Абонентского номера.

14.1.10. Абонент также обязан:

14.1.10.1. Оплачивать Услуги в порядке, предусмотренном Договором.

14.1.10.2. Своевременно погашать задолженность за Услуги, в случае ее возникновения.

14.1.10.3. Выполнять требования Закона Республики Абхазия «О связи» и правил оказания соответствующих видов услуг связи, в том числе сообщать Оператору достоверные сведения, указанные в настоящих Условиях, и необходимые для надлежащего исполнения Оператором своих обязательств.

14.1.10.4. Незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно информировать Оператора с момента, когда Абоненту стало известно о наступлении соответствующего события:

14.1.10.5. о несанкционированных случаях, когда (код) пароль, предоставленный в целях аутентификации Пользователя, в том числе для доступа в Личный кабинет, стал известен третьим/третьему лицам/лицу;

14.1.10.6. о потере, пропаже или краже SIM-карты/карт, предоставленной Абоненту, либо устройства с модулем eSIM, активированным в сети связи Оператора; в случае утраты SIM-карты или оборудования с встроенным eSIM Абонент продолжает нести обязательства и ответственность, предусмотренную настоящими Условиями, до момента получения Оператором сообщения об утрате;

14.1.10.7. о начале процедуры банкротства в отношении Абонента, о принятом решении о добровольной ликвидации Абонента – юридического лица;

14.1.10.8. об иных обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение Договора.

14.1.11. Воздерживаться от использования Услуг в местах, где существует ограничение на использование радиопередающих устройств или нормы на допускаемые уровни радиоизлучения.

14.1.12. Не пользоваться при управлении транспортным средством во время движения Абонентским устройством, не оборудованным техническим устройством, позволяющим вести переговоры без использования рук.

14.1.13. Не использовать в сети Оператора специальные технические средства, предназначенные для негласного получения информации.

14.2. Абонент подтверждает, что Оператором Абонентский номер и SIM-карта / код активации eSIM предоставляются исключительно в целях оказания Услуг связи. Оператор является техническим исполнителем приема/передачи телефонного соединения и поддержания работоспособности Абонентского номера.

Абонент осведомлен и осознает, что подключение банковских услуг, в том числе услуги дистанционного банковского обслуживания к выделенному в рамках Договора Абонентскому номеру не является безопасным и может привести к хищению денежных средств на расчетных счетах Абонента в кредитных организациях или выдаче кредитов путем замены SIM-карты / кода активации eSIM неустановленными лицами. При принятии Абонентом решения заказать банковские услуги, технологически связанные с Абонентским номером, в том числе по уведомлению Абонента о транзакциях, сбросу пароля, идентификации в иных организациях, Абонент принимает все риски возникновения убытков, утраты денежных средств со счетов в кредитных организациях и несет самостоятельно ответственность за их утрату, отказывается от требований к Оператору о возмещении убытков, морального вреда и иных требований.

Абонент также отказывается от требования о возмещении Оператором убытков и иных требований при использовании Абонентского номера как идентификатора для доступа к различным ресурсам сети Интернет, в том числе для доступа к электронной почте, сайтам социальных сетей, мессенджерам и иным ресурсам. Абонент уведомлен, что использование выделенного по Договору Абонентского номера для регистрации аккаунтов и иных сервисов, технологически связанных с выделенным по Договору Абонентским номером, не является безопасным, поскольку могут быть взломаны третьими лицами.

Абонент обязуется нести полную ответственностью и принимает на себя риски, связанные с заказом услуг третьих лиц, использованием материалов, информации, аккаунтов, услуг и продуктов в сети Интернет, технологический доступ к которой предоставлен Оператором.

14.3. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для проведения операций с денежными средствами по лицевому счету в целях осуществления предпринимательской деятельности, для противоправных действий и иной запрещенной предпринимательской деятельности.

14.4. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для проведения Рассылок по сети связи, каких-либо рекламных кампаний, конкурсов, концертов, викторин, опросов, массовых рассылок, организации Автоматизированных центров, Шлюзов, для организации вызовов с целью проведения аутентификации/авторизации/подтверждения действий, а также для осуществления иных действий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором.

Абонент соглашается, что Оператор в целях противодействия мошенническим действиям при наличии технической возможности вправе заблокировать входящие сообщения электросвязи, включая телефонные соединения, соответствующие вышеуказанным условиям, или переадресовать их в голосовой почтовый ящик.

14.5. При пользовании телематическими услугами связи:

14.5.1. Предпринимать меры по защите Абонентского устройства от воздействия вредоносного программного обеспечения;

14.5.2. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения со своего Абонентского устройства, в том числе:

а) не использовать Услуги для массовой или одиночной рассылки, не согласованных предварительно с адресатом электронных писем, рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения. Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю;

б) не размещать в любой конференции, форуме или электронном списке рассылки статьи и сообщения, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки, если это не соответствует правилам такой конференции или форума;

в) не распространять угрожающую, клеветническую или непристойную информацию, или информацию, которая может быть воспринята как оскорбительная. В частности, не распространять порнографию, информацию, задевающую национальные или религиозные чувства, содержащую нецензурные слова или призывы к насилию;

г) не распространять информацию, программы для ЭВМ и иные результаты интеллектуальной деятельности без разрешения правообладателя или его полномочного представителя;

д) не допускать действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов Сети связи Оператора (оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту, в т.ч. не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора;

е) не допускать действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет и не использовать такой доступ;

ж) не передавать компьютерам или оборудованию сети Интернет бессмысленную или бесполезную информацию, создающую неоправданно высокую нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также на промежуточные участки сети Интернет в объемах, превышающих минимально необходимые для доступности отдельных ее элементов, а равно не осуществлять либо способствовать распространению вредоносного программного обеспечения в сети Интернет;

з) соблюдать правила использования любого информационного или технического ресурса сети Интернет либо немедленно отказаться от его использования. Правила использования ресурсов сети Интернет либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов сети Интернет в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов сети Интернет;

и) не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети Интернет третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);

к) не фальсифицировать/подменять свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;

л) не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронной корреспонденции;

м) принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая бы препятствовала недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования (открытый ретранслятор электронной почты; открытые прокси-серверы; общедоступные широковещательные адреса локальных сетей и др.);

н) не создавать угрозу безопасности и обороноспособности Республики Абхазия, здоровью и безопасности людей;

о) не использовать Услуги Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов связи и сетей связи;

п) принять надлежащие меры по такой настройке своего Абонентского устройства, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования;

14.6. Не допускать использование SIM-карты или eSIM третьими лицами в целях снятия с нее информации, копирования информации, изготовления дубликатов SIM- карт или eSIM, а также осуществления других противоправных действий.

14.7. Подписывая Договор, Абонент предоставляет Оператору на весь срок действия Договора согласие на:

14.7.1. предоставление Оператором третьим лицам как полностью, так и части сведений об Абоненте, не являющихся персональными данными (абонентский номер, сведения о платежах и другие данные, за исключением информации, составляющей тайну связи) в целях исполнения или в связи с исполнением Договора, в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, направленным на улучшение услуг связи, предотвращение и противодействие мошенничеству, нежелательным вызовам и распространению вредоносного программного обеспечения, связанного с использованием услуг связи, оказание информационно-статистических услуг, а также информирования о задолженности, в том числе после расторжения договора;

14.7.2. получение рекламы при использовании Услуг, а также использование сведений об Абоненте (за исключением сведений, составляющих тайну связи), включая обработку персональных данных в соответствии с настоящими Условиями, в целях продвижения товаров, работ, услуг Оператора и третьих лиц, в том числе путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи.

14.7.3. поручение Оператором на основании договора третьим лицам обработки и передачу Оператором таким третьим лицам как полностью, так и части персональных данных, в том числе составляющих сведения об Абоненте (за исключением сведений, составляющих тайну связи), в целях исполнения или в связи с исполнением Договора (в том числе для целей хранения Договоров об оказании услуг связи), в целях, предусмотренных п. 14.7.2 настоящих Условий, в целях исполнения Оператором обязательств или исполнения перед Оператором третьими лицами обязательств по договорам, направленным на улучшение услуг связи, исполнение Оператором возложенных на него нормативными правовыми актами обязанностей (в том числе в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма), предотвращение и противодействие мошенничеству, нежелательным вызовам и распространению вредоносного программного обеспечения, связанного с использованием услуг связи, оказание информационно-статистических услуг, информирования о задолженности, в том числе после расторжения договора, в целях принятия решения относительно величины предоставляемого отложенного платежа, а также на получение от третьих лиц информации об Абоненте (скоринг вне кредитного отчета) для достижения этой цели;

14.7.4. обработку Оператором биометрических персональных данных: голос, фото - и видеоизображение лица, то есть на совершение действий, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных), и поручение Оператором на основании договора третьим лицам обработки и передачу Оператором таким третьим лицам биометрических персональных данных для целей идентификации и/или аутентификации Абонента, связанной с исполнением Договора. Согласие действует весь срок действия договора и 5 лет с момента расторжения договора либо до достижения целей обработки, либо до отзыва согласия на обработку. Согласие может быть отозвано в любое время на основании письменного заявления.

14.8. В случае создания общедоступных баз данных об Абонентах в целях информационно-справочного обслуживания Оператор получает письменное согласие Абонента-гражданина на включение в эти базы данных его фамилии, имени, отчества и Абонентских номеров.

14.9. Абонент имеет право выразить свой отказ от предоставления согласий, перечисленных в пунктах 14.7.2., 14.7.3., 14.7.4. настоящих Условий, следующими способами:

 - проставления отметки в специальной графе «не согласен» информационной карты. При этом отказ от согласия, предусмотренного п. 14.7.2. настоящих Условий, действует в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения договора;

 - либо предоставления Оператору соответствующего письменного уведомления способом, позволяющим идентифицировать Абонента. При этом отказ действует в течение указанного Абонентом периода времени либо бессрочно.

14.10. При наличии технической возможности Оператора Абонент также имеет право выразить отказ от предоставления согласий, указанных в пунктах 14.7.2, 14.7.3, 14.7.4 настоящих Условий, путем совершения определенных Оператором конклюдентных действий с использованием Идентификаторов, которые позволяют однозначно идентифицировать Абонента и установить его волеизъявление.

14.11. Подтвердить при запросе Оператора соответствие персональных данных пользователя сведениям, заявленным в договоре, путем представления документа, удостоверяющего личность, в офисе обслуживания Оператора или иным способом, указанным Оператором.

**Статья 15. Права Оператора**

Оператор вправе:

15.1. Модернизировать Сеть связи Оператора и производить в ней технические и/или влияющие на использование Услуг изменения, прибегая к ограничению или прекращению оказания Услуг, а также изменять Абонентский номер, предварительно уведомив Абонента в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством Республики Абхазия.

15.2. В интересах Абонента, в целях его защиты от ущерба, вызванного случайным нажатием клавиши «вызов», ограничивать длительность соединения, превышающего временной интервал, установленный Оператором

15.3. Оператор вправе вносить изменения и/или дополнять условия Договора, в том числе Условия, в порядке, установленном в статье 23 настоящих Условий.

15.4. Оператор самостоятельно устанавливает размер Единицы тарификации Услуг и порядок оплаты неполной Единицы тарификации.

15.5. Оператор вправе предоставлять дополнительную информацию посредством уведомления Абонента в текстовом и/или голосовом, и/или электронном виде.

15.6. Оператор имеет право приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом положений действующего законодательства Республики Абхазия и/или настоящих Условий.

15.7. Оператор имеет право заменять SIM – карту или код активации eSIM в любой момент, по какой бы то ни было причине на условиях, о которых Абонент будет поставлен в известность, без дополнительных расходов Абонента и ущерба для предоставления Услуг.

При замене или переоформлении на иного Абонента SIM-карты или кода активации eSIM по инициативе Абонента производится блокировка всех коротких текстовых сообщений сроком на 24 часа. Абонент вправе отменить волеизъявление в течение 15 минут в упрощенном порядке через сервисы обслуживания.

15.8. Оператор вправе вести запись телефонограмм Абонента при общении Абонента с Контактным центром Оператора с целью изменения набора Услуг или предъявления претензий, а также получения справочной информации.

15.9. Оператор вправе приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае, если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг, а также без согласования с Оператором использует Абонентский номер и/или Абонентское устройство для организации Рассылок по сети связи без отдельного соглашения с Оператором, Автоматизированных центров, проведения лотерей, голосований, конкурсов, рекламы, опросов, массовых рассылок, установки Шлюзов, организации вызовов с целью проведения аутентификации/авторизации/подтверждения действий, а также без согласования с Оператором использует системы дозвона, Шлюзы и услуги связи, предоставляемые лицами, не имеющими лицензии или разрешения на осуществление подобного рода деятельности, или осуществляет иные действия, направленные на извлечение прибыли, в том числе противоправные, а также для предотвращения и пресечения преступлений с использованием сетей связи и средств связи.

15.10. Оператор по своей инициативе имеет право заменить выделенный Абоненту Абонентский номер только в случае, если продолжение оказания Услуг связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязан письменно или коротким текстовым сообщением известить Абонента и сообщить ему его новый Абонентский номер не менее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами, или в день замены, при выявлении незаконного переоформления Абонентского номера. В случае массовой замены Абонентских номеров оповещение Абонентов производится через Сайт Оператора и (или) с использованием средств связи Оператора (автоинформатора). По письменному обращению Абонента Оператор обязан заменить выделенный Абоненту Абонентский номер. Замена Абонентского номера по инициативе Оператора производится бесплатно, а по инициативе Абонента - за плату, размер которой устанавливается Оператором.

15.11. Оператор оставляет за собой право вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и ограничивать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в Республике Абхазия, так и за рубежом. Оператор ограничивает доступ к ресурсам сети Интернет в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Республики Абхазия.

15.12. Оператор не гарантирует:

15.12.1. возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;

15.12.2. абсолютную бесперебойность доступа к Услугам;

15.12.3. установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости.

15.13. в случае утери (кражи) SIM - карты, Оператор осуществляет бесплатную временную блокировку SIM - карты на 10 (десять) дней. В случае, если Абонент не осуществил замену утерянной (украденной) SIM - карты, то по истечении вышеуказанного срока утерянная (украденная) SIM - карта автоматически активируется.

**Статья 16. Обязанности Оператора**

Оператор обязан:

16.1. Оказывать Абоненту те Услуги, на оказание которых Оператору выданы лицензии и присутствует техническая возможность их оказания, а также предоставлять Абоненту Услуги в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданных Оператору лицензиях.

16.2. Предоставлять Абоненту и любому иному лицу необходимую и достоверную информацию об Условиях, действующих тарифах Оператора, описаниях всех Услуг и иные сведения, связанные с Услугами, которые Абонент или иное лицо вправе получить.

16.3. Предоставлять необходимую для заключения и исполнения Договора информацию. Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Абонентов в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

16.4. Оказывать бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

 а) выдавать информацию о тарифах на Услуги, о Зоне обслуживания сети связи;

б) выдавать информацию Абоненту о состоянии его Лицевого счёта и о задолженности по оплате Услуг;

в) осуществлять приём информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.

16.5. Предоставлять Абоненту возможность вызова экстренных оперативных служб в соответствии с пунктом 11.16, 11.17. Условий.

16.6. В случае приостановления оказания Услуг возобновлять оказание Услуг Абоненту в течение 1 (одного) календарного дня со дня устранения Абонентом нарушений, в том числе оплаты Абонентом задолженности перед Оператором или представления Абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате Услуг и внесения необходимых платежей в соответствии с Тарифным планом Абонента.

16.7. Оператор обязан по требованию Абонента предоставлять ему дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг, в порядке, установленном действующим законодательством Республики Абхазия.

16.8. Предоставить Абонентам возможность ознакомления с Условиями в их действующей редакции в печатном виде в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора, в сети Интернет и иным способом, не противоречащим действующему законодательству Республики Абхазия.

16.9. Устранять в сроки, установленные Оператором, неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, размещается на Сайте Оператора.

16.10. Предоставлять Абоненту сведения о заключенных им и/или лицом, действующего от его имени, с Абонентом договорах об оказании услуг связи. Предоставление указанных сведений осуществляется непосредственно в Личном кабинете с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и/или по адресу электронной почты, если Абонентом избран такой способ предоставления сведений.

**Раздел VI. Прочие условия**

**Статья 17. Ответственность Оператора**

17.1. Оператор несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с Договором в соответствии с действующим законодательством Республики Абхазия.

17.2. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Абонента, в частности, Оператор не несёт ответственность за возможное ухудшение или прекращение работы Сети связи Оператора, связанное с использованием повреждённого или неисправного Абонентского устройства, не соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным действующим законодательством Республики Абхазия, либо Абонентского устройства, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем или при осуществлении неправомерного доступа к оборудованию/программному обеспечению оборудования Абонента третьими лицами. Оператор не несёт ответственность за качество услуг связи других операторов.

17.3. Оператор не несёт ответственность за неполучение Абонентом уведомлений, сообщений, иной любой корреспонденции Оператора в случае несоблюдения Абонентом условий подпункта 14.1.4. Условий.

17.4. Оператор отвечает за обеспечение доступа к узлам и ресурсам сети/сетей (в том числе сети Интернет) до точки присоединения Сети связи Оператора к сетям и/или оборудованию третьих лиц либо к сети общего пользования.

Случаи недоступности указанных узлов или ресурсов по причинам, не зависящим от Оператора, не являются перерывами связи или неисправностями в соответствии с пунктом 16.9 настоящих Условий.

17.5. Оператор не несет ответственности за содержание и качество информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании телематическими услугами связи и услугами связи по передаче данных.

**Статья 18. Ответственность Абонента**

18.1. Абонент несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору перед Оператором в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;

б) несоблюдение правил эксплуатации Абонентского устройства;

в) несоблюдение запрета на подключение к Сети связи Оператора Абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям;

г) использование в Сети связи Оператора специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации;

д) использование Услуг в случаях, указанных в пунктах 14.1.13., 14.3., 14.4., 14.5.,14.6. Условий;

е) использование SIM-карты или eSIM Абонента третьими лицами в целях получения Услуг.

18.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент уплачивает Оператору неустойку в соответствии с законодательством Республики Абхазия. При этом размер неустойки не может превышать сумму, подлежащую уплате.

18.3. В случаях несоблюдения Абонентом правил эксплуатации абонентской Абонентского устройства или несоблюдения запрета на подключение к Сети связи Оператора Абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе требовать возмещения причиненных такими действиями Абонента убытков.

18.4. В случае несоблюдения Абонентом условия, указанного в подпункте 14.1.10.5. Условий, он несёт обязательства по оплате оказанных Оператором Услуг, полученных с использованием утерянной SIM-карты или eSIM, в том числе в случае подбора/подстановки персонального идентификационного номера (PIN-кода) третьими лицами, вплоть до момента получения Оператором сообщения об ее утрате.

18.5. В случаях несоблюдения Абонентом настоящих Условий, в том числе п. 14.1.10.5., 14.1.10.6. и п.п. «е» п. 18.1., Оператор вправе требовать возмещения причиненных действиями Абонента убытков и/или документально подтвержденного ущерба.

**Статья 19. Порядок предъявления претензий и исков**

19.1. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Абхазия.

19.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию.

19.3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день её поступления Оператору.

19.4. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуги, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счёта.

19.5. К претензии прилагается копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причинённого ущерба.

19.6. Претензия рассматривается Оператором в срок, указанный в законодательстве Республики Абхазия.

19.7. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему её Абоненту.

19.8. В случае, если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в срок, установленный законодательством Республики Абхазия.

19.9. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для её рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд.

19.10. Спор может быть передан на рассмотрение в суд лишь после соблюдения Абонентом досудебного (претензионного) порядка в соответствии со статьей 55 Закона Республики Абхазия «О связи».

19.11. Подписывая Договор, Абонент соглашается на весь срок действия Договора и на период исполнения денежных обязательств по оплате оказанных услуг на предоставление Оператором сведений об Абоненте, его задолженности, в том числе персональных данных лицам, действующим от имени и (или) в интересах Оператора, в целях взыскания возникшей Задолженности. Абонент вправе отозвать свое согласие на передачу его персональных данных путем направления Оператору письменного отзыва.

**Статья 20. Порядок изменения Договора**

20.1. Настоящим устанавливается, что предложением Оператора об изменении и/или дополнении (далее – изменения) Договора, в том числе настоящих Условий, является опубликование текста изменений на Сайте Оператора, а также доведение указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу.

20.2. Принятием Абонентом предложения, указанного в пункте 20.1 настоящих Условий, являются конклюдентные действия по использованию и/или оплате Услуг, оказываемых Оператором на новых условиях, после вступления изменений в силу, а также отсутствие отказа от таких изменений, направленного Абонентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора.

1. Информацию о лицензиях, реквизитах и сроках их действия можно получить на Сайте Оператора, а также в местах продаж и обслуживания Абонентов. [↑](#footnote-ref-1)
2. Для возможности использования отдельных видов Услуг Оператора Абонентское устройство Абонента должно иметь программное обеспечение и/или настройки в соответствии с Указаниями Оператора и инструкцией к такому Абонентскому устройству. [↑](#footnote-ref-2)
3. Для телематических Услуг связи единица тарификации устанавливается Оператором в Тарифном плане. Учет потребленных Абонентом телематических Услуг связи ведется в соответствии с принятой Оператором Единицей тарификации. [↑](#footnote-ref-3)
4. Данное правило распространяется только на тарификацию соединений по сети подвижной связи. [↑](#footnote-ref-4)
5. При оказании телематических Услуг связи плата за предоставление Оператором доступа к сети передачи данных взимается однократно. [↑](#footnote-ref-5)
6. Вышеуказанные данные указываются в счете применительно к услугам по передаче данных. [↑](#footnote-ref-6)
7. Вышеуказанные данные указываются в счете применительно к услугам связи по передаче данных. [↑](#footnote-ref-7)