

Правила оказания услуг связи

1. Общие положения. Терминология

1.1. Настоящие Правила оказания услуг связи (Правила) применяются при оказании Абонентам (Клиентам) Услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Скартел» (Оператор), адрес 127006, Россия, Москва, пер. Оружейный, д. 41, офис 48, расчетный счет 40702810100702996006 в АО КБ «Ситибанк».

1.2. В Правилах используются понятия, принятые в действующем законодательстве России, а также следующие термины:

Автоматизированная система самообслуживания (Личный кабинет) — информационная система, позволяющая Клиенту управлять своим Лицевым счетом, перечнем Услуг, изменять условия Договора, взаимодействовать с Оператором. Действия, совершенные в Личном кабинете с использованием Идентификаторов, считаются совершенными Клиентом.

Договор — настоящие Правила неотъемлемыми частями которых являются Тарифы, Политика в отношении обработки персональных данных Оператора, Информационная карта Корпоративного клиента, Соглашение об использовании простой электронной подписи, информация и документы, указанные в Правилах, соглашения и иные документы, заключенные между Оператором и Клиентом. Договор является абонентским договором, в соответствии со ст.429.4 Гражданского Кодекса России.

Дополнительные услуги — услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности.

Идентификатор — уникальный код идентификации, логин, пароль, ID, ответ на секретный вопрос, адрес электронной почты и иная информация, закрепляемая Оператором за Клиентом, позволяющая Оператору осуществить идентификацию Клиента. Используется для заключения Договора, при изменении перечня и условий оказания Клиенту Услуг, информационно-справочном обслуживании, оплате услуг Оператора и в иных случаях, предусмотренных Правилами и Оператором. Действия, совершенные с использованием Идентификаторов, считаются совершенными самим Клиентом, при этом Клиент считается прошедшим идентификацию.

Контактный центр (КЦ) — служба информационно-справочного обслуживания Клиентов, осуществляющая взаимодействие с Клиентом по вопросам оказания Услуг и управлению Услугами.

Корпоративный клиент — Клиент юридическое лицо или индивидуальный предприниматель.

Лицевой счет — запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, содержащая данные об объеме оказанных Услуг, о поступлении и списании денежных средств Клиента. Каждый Лицевой счет соответствует отдельному Личному кабинету.

Оплаченный период — период, начинающийся с момента списания денежных средств с Лицевого счета Клиента, в течение которого Клиент может пользоваться Услугами связи на выбранном им Тарифе исходя из ценовых условий Тарифа и списанной суммы. Устанавливается с точностью до 1 минуты и не кратен Расчетному периоду. По окончании

Оплаченного периода оказание Услуг связи приостанавливается, если иное прямо не предусмотрено Правилами, условиями Тарифов и (или) акционными предложениями.

Расчетный период — период оказания Услуг, составляет 30 суток с момента подключения Клиентом Устройства на выбранный Тариф, если иное не указано в Тарифе.

Сайт — официальный сайт Оператора www.yota.ru.

Тариф — совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Клиенту пользоваться Услугами. Тарифы, условия их подключения и смены публикуются на Сайте.

Точки продаж и обслуживания (ТПиО) — специальные офисы, организованные для обслуживания Клиентов. Адреса офисов размещены на Сайте.

Услуги связи — телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных, в т.ч. услуги доступа к сети Интернет, потребляемые Клиентом с использованием Устройства. Услуги связи оказываются в соответствии с лицензиями 156697, 156699, 156700, 156703, 156706, 156707, 156709, 156696, 156698, 156704, 156702, 156705, 156708, 156701, информация о которых опубликована [на Сайте](#), и с техническими нормами, утвержденными Приказом Мининформсвязи РФ от 27.09.2007 N 113.

Услуги — Услуги связи и Дополнительные услуги.

Устройство — пользовательское оборудование стандарта LTE 3GPP Release 8 (Устройство LTE), сертифицированное для использования на территории РФ, посредством которого Клиент получает доступ к сети связи Оператора. Список используемых Клиентом Устройств доступен в Личном кабинете. Личный кабинет для Корпоративного клиента создается Оператором, для получения Услуг все Устройства Корпоративного клиента должны быть подключены только к такому Личному кабинету. Личный кабинет для Клиентов – физических лиц создаются ими самостоятельно при подключении Устройства.

Электронная подпись - простая электронная подпись, созданная Оператором или иным лицом и полученная Клиентом в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ. Определение Клиента по его электронной подписи производится на основе идентификационных данных, содержащихся в идентификационном модуле Клиента, используемого для доступа к сети связи Оператора, в соответствии с Соглашением об использовании простой электронной подписи, опубликованном на Сайте

2. Условия оказания услуг связи

2.1. Оператор обязуется оказывать Клиентам Услуги, заказанные Клиентами, а Клиенты обязуются оплачивать Услуги.

2.2. По одному Договору может обслуживаться несколько Устройств Клиента.

2.3. Для получения Услуг Клиент должен иметь Устройство, которое он самостоятельно приобретает, активирует и обеспечивает его защиту от вредоносных программ, сетевых атак и спама.

2.4. Доступ к Услугам предоставляется с момента регистрации Устройства в Личном кабинете.

2.5. В процессах, связанных с предоставлением Услуг, применяется московское время.

3. Заключение Договора

3.1. Клиенты заключают Договор путем принятия его условий в полном объеме.

3.2. Заключение Договора Клиентом – физическим лицом производится в электронной форме путем подписания Клиентом электронного документа (текста Правил) с использованием Электронной подписи. Стороны признают, что информация, подписанная электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.

3.3. Заключение Договора Корпоративным клиентом производится путем подписания Информационной карты Корпоративного клиента. В отношениях с Корпоративными клиентами, стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильного воспроизведения подписи (факсимиле), а также возможность заключения сделок путем обмена документами по электронной почте. Договор и счета, подписанные путем простановки факсимиле подписи, имеют силу оригинала.

3.4. Датой заключения Договора с Клиентом является дата подписания Договора, местом заключения — место нахождения Оператора, сроком — неопределенный срок, если иное не определено сторонами. Данные, вносимые Клиентом при подключении и указываемые при подписании Договора (в т.ч. получаемые Оператором при выдаче и в результате использования Клиентом Электронной подписи), являются частью Договора, за предоставление таких данных Оператору ответственность несет Клиент.

4. Качественные характеристики услуг связи

4.1. Услуги связи предоставляются путем назначения Клиенту динамического IP-адреса. Для оказания Услуг связи используется клиентский интерфейс — стандарт LTE (3GPP Release 8) и протокол передачи данных TCP/IP.

4.2. Услуги связи оказываются со скоростями, указанными в описаниях Тарифов. Если ограничение скорости не указано, то на максимально возможной в текущих условиях скорости. Услуги связи оказываются исходя из интенсивности использования сетевых ресурсов и объема одновременно пропускаемого трафика. Оператор не гарантирует бесперебойность доступа к Услугам связи и установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости.

4.3. Услуги связи в силу естественных условий распространения сигнала могут ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях, из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и иных причин. Эти обстоятельства не являются перерывами в оказании Услуг связи и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора.

4.4. Принимая Условия, Клиент подтверждает, что ему предоставлена полная информация о технических характеристиках сети связи Оператора в отношении ее качества, надежности, содержании оказываемых Услуг, порядке пользования Услугами, и выражает согласие с указанными условиями оказания Услуг. Также Клиент подтверждает, что он осведомлен о зоне обслуживания сети Оператора, определяемой на основе компьютерного моделирования и подтвержденной результатами натурных испытаний, что не гарантирует оказание Услуг связи в каждой конкретной точке нахождения Клиента и/или Устройства.

Оператор не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание Услуг в случаях, если оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине Клиента, в частности, если это было вызвано использованием неподходящего, модифицированного без согласия с производителем, неисправного Устройства или совмещением Услуг с услугами третьих лиц.

5. Права и обязанности Клиента и Оператора

5.1. Оператор обязан:

5.1.1. Оказывать Услуги надлежащего качества и устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами в сроки, установленные Оператором на Сайте.

5.1.2. Возобновлять оказание Услуг после устранения Клиентом нарушений, явившихся основанием для приостановления оказания Услуг.

5.2. Оператор имеет право:

5.2.1. Приостановить оказание Услуг при нарушении Клиентом законодательства России или Договора, в т.ч. в случаях нарушения обязательств по оплате Услуг, использовании неисправных или ненадлежащих Устройств, причинения Клиентом вреда другим Клиентам и(или) третьим лицам с использованием Услуг, обнаружения не представления или некорректно предоставленных Клиентом идентификационных данных.

5.2.2. Временно, в период часов наибольшей нагрузки на сеть Оператора, ограничивать полосу пропускания трафика для сервисов, использующих ресурсы сети Оператора для доступа к пиринговым файлообменным сетям (в т.ч. с использованием технологии распределенного распространения файлов BitTorrent), доступа к потоковым мультимедиа-ресурсам (в т.ч. аудио- и видеостриминга), если использование этих сервисов существенно увеличивает объем трафика и снижает полосу пропускания трафика для других сервисов.

5.2.3. В порядке, предусмотренном Тарифами, применять переход с авансового платежа на отложенный платеж.

5.2.4. Оператор ежегодно, либо в случае возникновения сомнений в достоверности ранее предоставленных Клиентом сведений, обновляет актуальность таких сведений. В случае не предоставления Клиентом обновленной информации Оператору, сведения считаются актуализированными.

5.3. Клиент обязан:

5.3.1. Не передавать Идентификаторы и иную информацию, в т.ч. позволяющую получить доступ к Личному кабинету, третьим лицам. Риски, связанные с возможным использованием третьими лицами вышеуказанной информации, несет Клиент.

Корпоративный клиент обязуется предоставлять доступ к Личному кабинету только лицам, уполномоченным им на заключение сделок и изменение Договора, а также информировать Оператора по электронной почте в случае отзыва полномочий лиц, которым выдана доверенность, связанная с заключением и исполнением Договора.

5.3.2. Не передавать компьютерам и оборудованию сети Интернет информацию, создающую неоправданно высокую нагрузку на эти компьютеры или оборудование, и т.п.

действий. Клиент обязан препятствовать недобросовестному использованию его Устройства третьими лицами, и оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

5.3.3. При утере Устройства самостоятельно отключить его в Личном кабинете или незамедлительно информировать об этом Оператора, обратившись в КЦ. При этом Клиент оплачивает Услуги, оказанные Оператором и полученные с использованием утерянного Устройства, вплоть до момента его отключения или получения Оператором информации об утере Устройства.

5.3.4. По запросу Оператора подтверждать актуальность сведений о Клиенте, предоставленных при подписании Договора, а в случае их изменения, информировать об этом Оператора в течении 60 (шестидесяти) дней с даты вступления изменений в силу.

5.3.5. Обеспечить конфиденциальность идентификационных данных, предназначенных для доступа к средствам простой Электронной подписи, обеспечивать их использование и хранение в безопасной среде, не допускающей компрометацию.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1. Изменять набор оказываемых ему Услуг либо приостанавливать получение Услуг с использованием Личного кабинета или путем обращения в КЦ, либо иными способами, предусмотренными Оператором.

5.4.2. Передавать права и обязанности по Договору третьему лицу только с предварительного письменного согласия Оператора.

5.5. Подписывая Договор, Клиент соглашается на весь срок его действия на получение рассылок и рекламы товаров, работ, услуг Оператора и третьих лиц, при использовании Услуг, на использование сведений о Клиенте с целью продвижения товаров и услуг Оператора и третьих лиц, в т.ч. путем прямых контактов с Клиентом с помощью средств связи, а также на получение рекламы и рассылок на абонентские номера и электронную почту, указанные Клиентом при заключении (исполнении) Договора. Клиент может отказаться от вышеуказанных действий путем подачи Оператору письменного уведомления в ТПиО.

5.6. При пользовании Услугами запрещается: использовать для доступа в сеть Оператора Устройство, компьютерное оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России; осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет или других сетей; принимать участие в спаме, проведении сетевых атак и сетевого взлома, распространять вирусы; использовать технические средства, предназначенные для негласного получения информации; распространять информацию, нарушающую законодательство России, права и интересы третьих лиц и использовать Услуги для противоправных действий; использовать Услуги для проведения массовых и одиночных рассылок без их согласования с получателями, рекламных кампаний, конкурсов, викторин, опросов и осуществления иных подобных действий без письменного согласования с Оператором; использовать Устройства для подключения к сети связи Оператора лиц, не являющихся Клиентами или Пользователями; использовать Услуги для организации автоматизированных центров (оборудование, позволяющее проводить автоматизированный прием и обработку сообщений электросвязи) и шлюзов (программно-аппаратный комплекс или иное оборудование, осуществляющее передачу голосовой и/или неголосовой информации между сетью Оператора и иными сетями связи и

предоставляющее возможность доступа в другие сети связи Клиенту и/или третьим лицам), а также для осуществления иных действий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором.

5.7. Стороны имеют иные права и обязанности, установленные законодательством России.

6. Расчеты за услуги

6.1. Клиент сам выбирает Тариф для каждого Устройства в Личном кабинете. Клиент не вправе отказаться от оплаты Услуг из-за допуска третьих лиц к пользованию его Устройством.

6.2. Оператор вправе в одностороннем порядке менять Тарифы, вводить новые Тарифы, принципы и виды тарификации, менять стоимость и порядок оказания Услуг, при условии предварительного извещения Клиента о таких изменениях путем размещения информации об изменениях на Сайте 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 Клиентов.

6.3. Плата за Услугу определяется исходя из параметров, предусмотренных Тарифом и действующим законодательством России. Единица тарификации указывается в Тарифе. Клиент - физическое лицо обязан регулярно вносить авансовые платежи за Услуги и поддерживать баланс Лицевого счета выше нуля, если иное не предусмотрено Тарифом или Соглашением Сторон.

6.4. Услуги оплачиваются способами, указанными на Сайте. При оплате Клиент обязательно указывает номер Лицевого счета (номер договора). Корпоративные клиенты оплачивают Услуги путем безналичного платежа с указанием номера договора.

6.5. Услуги считаются оплаченными со дня поступления информации о платеже на Лицевой счет Клиента в автоматизированной системе расчетов Оператора.

6.6. Клиент получает счет в ТПиО. По обращению Клиента, счет может доставляться по электронной почте. Корпоративному Клиенту счета выставляются способом, указанным в Инфокарте.

6.7. Период, за который Клиенту выставляется счет, равен одному календарному месяцу.

6.8. При поступлении платежа Оператор вправе погасить денежные обязательства Клиента в следующем порядке: неустойка, задолженность по Услугам связи, задолженность по Дополнительным услугам. Оставшиеся денежные средства остаются на Лицевом счете в качестве аванса.

7. Изменение и расторжение Договора

7.1. Уведомлением об изменении Договора является опубликование текста изменений на Сайте и доведение указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Клиентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. Принятием Клиентом указанных изменений 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 Клиентом в адрес Оператора в течение 10 (десяти) календарных дней с момента опубликования изменений Договора.

7.2. Договор может быть изменен путем совершения Клиентом конклюдентных действий, в том числе с использованием Идентификаторов, включая действия в Личном кабинете. Перечень действий определяется Оператором.

7.3. Клиент может расторгнуть Договор путем заполнения в ТПиО письменного заявления по форме, установленной Оператором.

Корпоративные клиенты также могут направить подписанное со своей стороны заявление о расторжении Договора по почте или электронной почте, в этом случае Договор расторгается в течение 14 календарных дней с момента поступления такого заявления Оператору. Датой расторжения Договора является дата регистрации Оператором заявления Корпоративного Клиента.

7.4. Односторонним отказом Клиента – физического лица от исполнения Договора в соответствии со ст.450.1 Гражданского кодекса РФ является одновременное выполнение следующих условий:

- а) невыполнение Клиентом обязанности по внесению платежей и поддержанию баланса Лицевого счета Клиента выше нуля в течении более 183 календарных дней подряд;
- б) неиспользование Клиентом Услуг по Договору (отсутствие регистрации Устройства в сети) в течение 183 календарных дней подряд;
- в) Клиент не подключен на Тариф;
- г) на момент истечения 183 дней, указанных выше в пп. «а» или «б» (в зависимости от того, какой срок наступит позднее), баланс Лицевого счета Клиента равен либо ниже ноля.

7.5. Оператор возвращает неиспользованный остаток денежных средств на банковский счёт (банковскую карту) Клиента. Корпоративному клиенту на расчетный счет.

8. Прочие условия

8.1. Положения Условий действуют в случае, если иное прямо не предусмотрено условиями Тарифов, иных документов и(или) условиями специальных предложений, акций, на которые подключен Клиент. Если Клиент принимает такие условия, то на время действия предложений они становятся частью Договора и изменяют его условия.

8.2. Клиент дает Оператору согласие на обработку сведений о нем (включая персональные данные). Оператор имеет право обрабатывать персональные данные Клиента для целей исполнения договора с Клиентом, улучшения качества оказания Услуг и информационно-справочного обслуживания Клиента, обеспечения исполнения Договора, хранения Договора и документов, связанных с исполнением Договора, в исследовательских и рекламных целях, передавать указанные выше сведения третьим лицам (включая участников Оператора), в т.ч. для исполнения такими третьими лицами обязательств по договору с Оператором. Клиент даёт согласие в течении срока действия Договора на обработку фотоизображения Клиента в целях его идентификации при обслуживании, включая удаленное обслуживание, при этом идентификация Клиента по фотоизображению возможна только по желанию Клиента. Условия обработки персональных данных указаны в [Политике в отношении обработки персональных данных](#) Оператора. Клиент принимает на себя ответственность за конфиденциальность и сохранность своих персональных данных при передаче их с помощью незащищенных каналов связи в случае самостоятельного

обращения Клиента к Оператору в т.ч. с использованием сети Интернет (электронная почта, социальные сети и т.п.).

8.3. Адресом установки Абонентского устройства является место фактического его использования Клиентом.

8.4. Корпоративный клиент не позднее 10 (десяти) дней после заключения Договора обязан передать Оператору заверенный уполномоченным представителем список Пользователей, с указанием фамилий, имен, отчеств (при наличии), места жительства, реквизитов документа, удостоверяющего личность. Указанный список должен обновляться не реже одного раза в квартал. Корпоративный клиент гарантирует Оператору наличие согласия Пользователей на передачу и обработку их персональных данных в связи с заключением и исполнением Договора. Список может быть предоставлен через ТПиО или направлен почтой на адрес Оператора. В электронном виде список может быть предоставлен в случае его заверения электронной подписью Корпоративного клиента.

8.5. Подписывая Договор, Клиент подтверждает, что он не является лицом, список которых приведен в федеральном законе от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма". В случае, если Клиент является кем-либо из указанных лиц, он уведомляет Оператора о данном факте при подписании Договора и сообщает Оператору более подробные сведения, касающиеся данного факта.