

Условия оказания услуг связи

1. Общие положения. Терминология

1.1. Настоящие Условия оказания услуг связи (Условия) 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 Условиях используются понятия, принятые в действующем законодательстве России, а также следующие термины:

Активация SIM-карты– приведение SIM-карты в состояние, обеспечивающее доступ к Услугам. Корпоративный клиент осуществляет Активацию в Личном кабинете.

Временный номер – Абонентский номер, Услуги по которому оказываются Оператором до момента начала оказания Оператором Услуг по Абонентскому номеру, в отношении которого Клиентом подано Оператору заявление о перенесении номера из сети другого оператора связи.

Договор — настоящие Условия, 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 Условиях, 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, номер SIM-карты, Абонентский номер, 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 Условиями и Оператором при оказании отдельных видов Услуг. Все 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.

Пользователь – сотрудник Корпоративного клиента или иное лицо, фактически использующее Абонентское устройство Корпоративного клиента, которому Корпоративный клиент предоставил возможность пользоваться Услугами. Действия Пользователей по подключению, управлению, пользованию Услугами, в том числе с использованием Идентификаторов Корпоративного клиента, считаются действиями Корпоративного клиента.

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

Сайт — официальный сайт Оператора www.yota.ru.

Средства дистанционного взаимодействия - Приложение для Абонентских устройств Клиентов - физических лиц (Приложение), а также Личный кабинет (для Корпоративных Клиентов), позволяющие Клиенту управлять своим Лицевым счетом, перечнем оказываемых Услуг, изменять условия Договора, а также взаимодействовать с Оператором. Информация о порядке предоставления Приложения размещена на Сайте. Все действия, совершенные в Приложении и (или) Личном кабинете с использованием Идентификаторов, считаются совершенными Клиентом.

Тариф — совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Клиенту пользоваться Услугами, в т.ч. тарифные пакеты. Тарифы, правила подключения на Тарифы и смены Тарифов (включая Тарифы в роуминге) публикуются на Сайте.

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

Услуги связи — услуги подвижной радиотелефонной связи, телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, в т.ч. услуги доступа к сети Интернет (Услуги Мобильного Интернета), оказываемые Оператором на основании лицензий, перечень которых размещен на Сайте. Услуги связи оказываются в соответствии с техническими нормами, утвержденными Приказом Мининформсвязи России от 27.09.2007 №113.

Услуги — Услуги связи и Дополнительные услуги.

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.

SIM-карта – идентификационный модуль, с помощью которого обеспечивается идентификация Клиента и Абонентского устройства, его доступ к сети связи Оператора, а также защита от несанкционированного использования Абонентского номера.

SMS/MMS – короткое текстовое сообщение/мультимедийное сообщение. Фактом оказания услуги по отправке SMS/MMS считается доставка SMS/MMS, сформированного и отправленного Клиентом, к SMS-центру Оператора.

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 Абонентских номеров Клиента.

2.3. Для получения Услуг Клиент должен иметь Абонентское устройство, а также SIM-карту. Клиент самостоятельно, активирует SIM-карту, приобретает и обеспечивает защиту Абонентского устройства от вредоносных программ, сетевых атак и спама.

2.4. Доступ к сети связи Оператора предоставляется с момента Активации SIM-карты.

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

4.2. Отдельные Услуги могут быть оказаны Клиенту при условии соответствия Абонентского устройства специальным техническим требованиям, необходимым для пользования такими Услугами. Услуги в роуминге зависят от возможностей роуминговых партнеров Оператора.

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, включая программное обеспечение и иные характеристики Абонентского устройства. 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 Абонентского 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 Абонентского 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 технические 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.

5.1.3. Предоставлять Клиенту информацию о заключенных им Договорах с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в т.ч. по адресу электронной почты, указанной Клиентом.

5.1.4. Информировать Клиента при перенесении Абонентского номера путем коротких текстовых сообщений.

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, 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 SIM-карту, Идентификаторы и иную информацию, в т.ч. позволяющую получить доступ к Средствам дистанционного взаимодействия, третьим лицам. Риски, связанные с возможным использованием третьими лицами вышеуказанной информации, несет Клиент.

Корпоративный клиент обязуется предоставлять доступ к Средствам дистанционного взаимодействия 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 создавать неоправданно высокую нагрузку на оборудование Оператора, других абонентов, третьих лиц. Клиент обязан препятствовать недобросовестному использованию его Абонентского устройства третьими лицами, и оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

5.3.3. При утрате SIM-карты незамедлительно информировать об этом Оператора, обратившись в КЦ или направив Оператору письменное заявление. При этом Клиент оплачивает Услуги, оказанные Оператором и полученные с использованием утерянной SIM-карты, вплоть до момента получения Оператором информации об утрате SIM-карты.

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 путем обращения в КЦ или в ТПиО, с использованием Средств дистанционного взаимодействия и 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 Абонентское 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 Абонентские устройства для подключения к Сети 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 Абонентского номера с помощью Средств дистанционного взаимодействия, либо путем обращения в КЦ. Клиент не вправе отказаться от оплаты Услуг из-за допуска третьих лиц к пользованию его Абонентским 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. Клиентам (за исключением Корпоративных клиентов), в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляется короткое текстовое сообщение с информацией об изменениях. Корпоративным клиентам информация об изменении тарифов направляется на адрес электронной почты или на контактный номер.

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

6.4. Начисления за Услуги, оказанные в Роуминге, осуществляются на основании данных оборудования роуминговых партнеров и могут проходить с задержкой до 30 дней по мере поступления информации от роумингового партнера, в связи с чем на Лицевом счете Клиент может образовываться задолженность за оказанные Услуги.

6.5. Услуги оплачиваются способами, указанными на Сайте. При оплате Клиент обязательно указывает номер Лицевого счета (номер договора) или Абонентский номер. Корпоративные клиенты оплачивают Услуги путем безналичного платежа на расчетный счет Оператора с указанием номера договора, а в случае оплаты с использованием платежных систем – с указанием Абонентского номера.

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

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: 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, но не ограничиваясь следующими действиями: любые действия, совершенные с помощью Средств дистанционного взаимодействия, USSD-запросы, короткие текстовые сообщения на номера, указанные Оператором. 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 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 90 календарных дней подряд;
- б) неиспользование Клиентом Услуг по Договору в течение 90 календарных дней подряд;
- в) на момент истечения 90 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. В течение 60 календарных дней с момента расторжения Договора Оператор определяет окончательную стоимость Услуг, включая, но не ограничиваясь Услуг, оказанных в роуминге. В случае наличия задолженности на Лицевом счете Оператор направляет Клиенту по почте или электронной почте счет на оплату такой задолженности, который должен быть оплачен в течение 20 дней с момента его выставления.

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

7.7. При прекращении Договора Клиент обязан отключить услуги третьих лиц, которые оказываются с использованием Абонентского номера.

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.