

# Договор о предоставлении услуг связи ООО «НУР Телеком»

## Раздел I. Общие положения

- 1.1. Настоящий Договор предоставления услуг связи (далее «Договор») регулирует отношения между Оператором и Абонентом при оказании Оператором услуг связи. Для целей настоящего Договора под Услугами связи понимается деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи, а также услуги подвижной радиотелефонной связи и дополнительные услуги, оказываемые в сети подвижной связи, телематические услуги связи, услуги в сети передачи данных, оказываемые Оператором Абоненту в соответствии с правилами оказания соответствующего вида услуг и условиями выданных лицензий.
- 1.2. Настоящий Договор разработан в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, лицензиями и регулирует взаимоотношения между Абонентом, пользующимся услугами связи, и ООО «НУР Телеком» (далее – Оператор).
- 1.3. Настоящий Договор является неотъемлемой частью регистрационной формы договора, подписываемой между Оператором и Абонентом.
- 1.4. Услуги связи в соответствии с настоящим Договором оказываются Оператором под товарными знаками Оператора, которые надлежащим образом зарегистрированы и охраняются в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.
- 1.5. Услуги связи оказываются Оператором на основании Лицензий Государственного Агентства Связи Кыргызской Республики № 19-979-КР от 20 февраля 2013 года, № 13-980-КР от 20 февраля 2013 года, № 13-981-КР от 20 февраля 2013 года, № 13-982-КР от 20 февраля 2013 года, № 13-983-КР от 20 февраля 2013 года, № 13-1073-КР от 12 ноября 2013 года.
- 1.6. Услуги связи оказываются Абоненту на основании Договора, подписываемого Абонентом и Оператором или уполномоченным им лицом. Допускается подписание Договора со стороны Оператора средствами факсимильного воспроизведения подписи.

## Статья 2 Определения

- 2.1. Для целей настоящего Договора применяются следующие основные термины:
  - 2.1.1. Абонент - юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами связи Оператора.
  - 2.1.2. Абонентский номер - номер, выделяемый Оператором Абоненту в пользование на период действия Договора, определяющий подключенное к сети связи абонентское устройство.
  - 2.1.3. Абонентская плата – размер платежа Абонента за определенный (расчетный) период, являющийся постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг связи. Порядок списания абонентской платы определяется тарифным планом либо условиями предоставления соответствующих услуг.
  - 2.1.4. Абонентское устройство (оконечное оборудование - сотовый телефон, модем, роутер, иное устройство) - находящееся на законных основаниях у Абонента техническое средство, обеспечивающее ему доступ к услугам Оператора посредством подключения данного оконечного оборудования к Сети Оператора, позволяющее Абоненту и системе связи взаимодействовать друг с другом.
  - 2.1.5. Активация SIM-карты – приведение SIM-карты в состояние, обеспечивающее доступ к услугам связи.
  - 2.1.6. Баланс лицевого счета Абонента – величина, определяемая расчетным путем, на основании данных лицевого счета Абонента как разность между произведенной Абонентом оплаты и стоимостью потребленных Абонентом услуг связи.
  - 2.1.7. Биллинговая система – сертифицированная автоматизированная система Оператора, предназначенная для учета операций по оказанию Услуг связи Абоненту и их оплате.
  - 2.1.8. Блокировка доступа или блокировка услуг – полное или частичное ограничение доступа к услугам, предоставляемых в рамках сети связи.
  - 2.1.9. Дополнительные услуги и иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их ценности, в том числе услуг беспроводной подвижной сети широкополосного доступа в стандарте LTE (далее «дополнительные услуги»), оказываются Оператором или третьими лицами, имеющими право на оказание соответствующих услуг, и оплачиваются Абонентом в порядке, предусмотренном настоящим Договором, договором с третьим лицом и порядком предоставления и оплаты соответствующих услуг. В целях настоящего Договора Дополнительные услуги понимаются как Услуги связи. Оператор указывает перечень и стоимость данных услуг в Прайс-листе или на официальном сайте Оператора.
  - 2.1.10. Единица тарификации - единица измерения стоимости услуги (продолжительности соединения, объема переданной/полученной информации, количества запросов и проч.), устанавливаемая Оператором в зависимости от выбранного тарифного плана и подключенных Абонентом услуг.
  - 2.1.11. Зона обслуживания Оператора - территория, на которой Оператор оказывает услуги связи в соответствии с лицензиями и техническими возможностями.
  - 2.1.12. Карта оплаты – средство предоплаты на определенную сумму, содержащее информацию: о номинале, серийном номере, секретном коде, позволяющее Абоненту инициировать вызов, идентифицировав Абонента перед Оператором как плательщика в сети связи.

- 2.1.13. Лицевой счет Абонента – индивидуальный номер абонента, под которым он зарегистрирован в биллинговой системе Оператора, предназначенный для учета объема оказанных Услуг связи Абоненту и их оплате.
- 2.1.14. Минимальный платеж - это сумма, определяющая установленный допустимый минимальный размер внесения денежных средств на лицевой счет Абонента. Сумма минимального платежа - 5 сом.
- 2.1.15. Начисление по роумингу – отражение на лицевом счете Абонента, произведенное Оператором на основании данных, предоставленных другими операторами, стоимости услуг роуминга, плату за которые Абонент вносит Оператору.
- 2.1.16. Оператор - общество с ограниченной ответственностью «НУР Телеком» - юридическое лицо, созданное и действующее в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица серии ГПЮ № 0007722 от 30 января 2013 года).
- 2.1.17. Официальный Прайс-лист Оператора или Прайс-лист – упорядоченный перечень услуг Оператора с указанием их стоимости, устанавливаемый Оператором в соответствии с лицензиями и законодательством Кыргызской Республики.
- 2.1.18. Овердрафт (Кредитный метод расчетов) — предоставление Абоненту услуг связи при отрицательном балансе лицевого счета Абонента. При кредитном методе расчетов Абонент производит оплату за фактически оказанные услуги в расчетном периоде в соответствии с условиями Договора. Оплата производится в соответствии с перечнем, объемом потребленных Абонентом услуг и выбранным тарифным планом.
- 2.1.19. Порог отключения – минимально допустимый уровень баланса лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор имеет право блокировать оказание услуг Абоненту. Порог отключения может быть отрицательным, положительным или равным 0.
- 2.1.20. Представитель Оператора – лицо, уполномоченное Оператором на совершение юридически значимых и иных действий от имени Оператора.
- 2.1.21. Расчетный период – интервал времени, за который Оператором должен быть определен фактически оказанный Абоненту объем услуг связи, подлежащий оплате Абонентом.
- 2.1.22. Роуминг – услуга, реализованная на основе технической возможности и договорных отношений Оператора, обеспечивающая возможность Абоненту воспользоваться услугами связи другого Оператора, с которым у Абонента договор не заключен.
- 2.1.23. Сеть связи или Сеть - комплекс технических сооружений, оборудования и программного обеспечения, обеспечивающий оказание услуг связи Абонентам Оператора.
- 2.1.24. Соединение – установление в результате вызова взаимодействия между средствами связи, позволяющее Абоненту передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию.
- 2.1.25. SIM – карта – персональный идентификационный модуль Абонента, который обеспечивает доступ к сети Оператора.
- 2.1.26. Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной или несколькими услугами связи.
- 2.1.27. Электронный счет – электронный файл в автоматизированной системе расчетов Оператора, содержащий выраженную в денежном эквиваленте информацию об объеме прав Абонента на получение услуг связи.
- 2.1.28. Предоплатная система расчетов Prepaid (Авансовый метод расчетов)- система, при которой услуги связи (в виде отдельных тарифных планов), оплачиваются Абонентом посредством карты оплаты/наличного платежа (с зачислением на Электронный счет Абонента объема прав на получение услуги связи, выраженного в денежной сумме, равной номиналу карты оплаты/ наличного платежа) до начала оказания Услуг связи Оператором, образующая на лицевом счете Абонента положительный остаток. Минимальная сумма аванса определяется Оператором в зависимости от тарифного плана.
- 2.1.29. Категория абонентского номера – это классификация номеров в зависимости от уровня их премиальности («VIP», «Gold», «Silver» и «Standard» номер).

## **Раздел II. Порядок и условия заключения и расторжения Договора о предоставлении услуг связи**

### **Статья 3. Общие положения**

- 3.1. Услуги связи оказываются Абоненту при наличии у него отвечающего установленным техническим требованиям сертифицированного абонентского устройства и SIM-карты сети связи Оператора, находящихся у него на законных основаниях в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- 3.2. Договор между Абонентом и Оператором заключается на неопределенный срок. По желанию Абонента может быть заключен срочный договор. В случае заключения срочного договора срок его действия определяется в Договоре.
- 3.3. Договор заключается путем подписания бланка Договора Абонентом в двух экземплярах.
- 3.4. Оператор вправе использовать факсимильное воспроизведение печати и подписи уполномоченного лица при подписании Договора. Один экземпляр договора выдается Абоненту.
- 3.5. Договор считается вступившим в юридическую силу с момента подписания Сторонами и получения его полномочным представителем Оператора, дилером, агентом.
- 3.6. Обязательными реквизитами Договора являются:
- Абонентский номер, а также порядок и случаи замены абонентского номера;
  - порядок, сроки и форма расчетов, тарифный план и случаи его изменения;
  - телефонные номера справочной службы и службы технической поддержки;
  - порядок и случаи приостановления оказания услуг связи, порядок и случаи расторжения Договора;

- д) дата заключения Договора;
  - е) наименование и реквизиты Оператора;
  - ж) реквизиты выданных Оператору лицензий;
  - з) сведения об Абоненте (фамилия, имя, отчество, дата рождения, место жительства, паспортные реквизиты – для физических лиц; наименование организации, ИНН, номер свидетельства о регистрации, банковские реквизиты, юридический и фактический адрес, ФИО руководителя – для юридических лиц);
  - и) кодовое слово, служащее для идентификации Абонента при исполнении Договора;
  - к) подписи Сторон.
- 3.7. Оператор приступает к оказанию услуг связи после подписания Договора и Активации SIM-карты в сети оператора и выбора категории номера.
- 3.8. Абонент вправе в любой момент расторгнуть Договор при условии оплаты оказанных услуг связи.
- 3.9. При наличии у Оператора сведений о потреблении Абонентом услуги роуминга одностороннее расторжение Абонентом Договора возможно только после осуществления начислений по роумингу и оплаты оказанных услуг.
- 3.10. В случае одностороннего отказа от исполнения условий Договора, а именно, если Абонент в течение определенного тарифным планом срока не погашает задолженность и/или не вносит на лицевой счет денежные средства, не потребляет платные услуги, Договор считается расторгнутым Абонентом в одностороннем порядке. При этом Абонент не освобождается от обязанности погашения задолженности перед Оператором. Возможность дальнейшего использования абонентского номера (-ов) прекращается.
- 3.11. Если у Абонента несколько абонентских номеров, каждый абонентский номер Абонента может быть аннулирован в базе данных Оператора на условиях тарифного плана и договора. С момента аннулирования в базе данных Оператора всех абонентских номеров Абонента действие Договора прекращается.
- 3.12. Договор прекращает действие и в других случаях, установленных действующим законодательством Кыргызской Республики.

#### **Статья 4. Сведения об Абоненте**

- 4.1. При заключении Договора лицо, имеющее намерение заключить Договор, указывает данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами:
- 4.1.1. Лицо, уполномоченное на заключение Договора в интересах юридического лица, представляет Оператору:
- а) документ, подтверждающий полномочия лица на заключение договора (решение учредителя, доверенность и др.);
  - б) копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
  - в) копию документа, удостоверяющего личность уполномоченного лица.
- 4.1.2. Гражданин представляет Оператору: документ, удостоверяющий личность.
- 4.2. В случае изменения данных, предоставленных Абонентом Оператору в соответствии с требованиями положений пункта 4.1., Абонент обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты вступления в силу таких изменений письменно уведомить Оператора.
- 4.3. В случае отмены доверенности или прекращения действия иного документа, предоставляющего право совершения операций по Договору Абонента, Абонент обязан незамедлительно письменно уведомить об этом Оператора. До момента получения Оператором письменного уведомления об отмене доверенности или прекращении действия иного документа, представляющего право совершения операций по Договору Абонента, действия Оператора по выполнению поручений уполномоченного представителя считаются надлежащим образом исполненными.
- 4.4. Документы, предоставленные Абонентом, являются конфиденциальной информацией, которая не подлежит разглашению третьим лицам, за исключением случаев прямо предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

#### **Раздел III. Объем, перечень и качество услуг**

#### **Статья 5. Перечень услуг, оказываемых Абоненту**

- 5.1. Перечень услуг, оказываемых Абоненту Оператором, определяется тарифным планом.
- 5.2. Перечень Дополнительных услуг, оказываемых Оператором Абоненту, определяется лицензиями Оператора, соглашениями с третьими лицами и возможностями сети.
- 5.3. Услуга роуминга предоставляется Абоненту на условиях, установленных тарифным планом, с учетом действующих на момент предоставления услуги роуминга тарифов другого оператора, с которым у Абонента договор не заключен и в сети которого Абонент с применением Абонентского номера, указанного в Договоре, воспользовался услугами связи.

- 5.4. Услуга международной связи, позволяющая Абоненту совершать исходящие вызовы из Сети Оператора на международные направления, предоставляется на условиях, установленных тарифным планом.
- 5.5. Отдельные услуги могут быть оказаны Абоненту при условии соответствия Абонентского оборудования специальным техническим требованиям, необходимым для оказания данных услуг. Оператор не несет ответственности за несоответствие Абонентского устройства заказанным услугам Абонентом у Оператора.
- 5.6. Абонент может изменить или отказаться от определенных видов услуг. Заказ на изменение перечня услуг или отказ от отдельных видов услуг должен быть передан Оператору способом, приемлемым техническими средствами Оператора, обеспечивающими идентификацию Абонента, или в письменном виде на бланке установленной Оператором формы.
- 5.7. Оператор обязан предоставлять Абоненту по его запросу информацию о перечне услуг, оказываемых Абоненту Оператором.

## **Статья 6. Идентификация Абонента**

- 6.1. Идентификаторами Абонента, являются: Абонентский номер, номер SIM-карты и кодовое слово, используемые по отдельности или совместно в соответствии с условиями, установленными Оператором.
- 6.2. Идентификаторы Абонента используются при изменении перечня услуг, оказываемых Абоненту, информационно-справочном обслуживании, при оплате услуг связи и в иных случаях, предусмотренных Оператором.
- 6.3. Абонент имеет право вносить платежи и изменения в набор услуг электронными средствами и другими способами с использованием кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.
- 6.4. Запросы и распоряжения Абонента, переданные Оператору с использованием электронных средств, кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом, а также телефонограммы Абонента, имеют такую же юридическую силу, как если бы они были переданы лично Абонентом.

## **Статья 7. Качество Услуг**

- 7.1. Оператор предоставляет Услуги связи круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением необходимых ремонтных и профилактических работ, а также приостановления работы Сети.
- 7.2. Оператор вправе модернизировать сеть связи и производить в ней технические и/или влияющие на использование услуг Оператора изменения, прибегая к ограничению или прекращению оказания услуг сотовой связи, предварительно уведомив об этом Абонента.
- 7.3. Предоставляемые Абоненту услуги связи в силу естественных условий распространения радиоволн могут ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами вблизи или внутри зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях из-за местных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий, удаленности Абонента от ближайшей базовой станции Оператора, загрузки каналов и иных причин.
- 7.4. Предоставляемые Абоненту услуги связи, в силу конструктивных особенностей сети, зависят от качества оборудования операторов местных проводных телефонных линий, оборудования операторов международной и междугородной связи, которое находится вне компетенции Оператора.
- 7.5. Оператор связи не несет ответственности за ухудшение качества услуг, возникшее вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям абонентского устройства либо абонентского устройства, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором связи.

## **Раздел IV. Расчеты сторон**

### **Статья 8. Тарифы на услуги связи**

- 8.1. Тарифы на все виды услуг, оказываемых Абоненту, определяются Оператором самостоятельно и отражаются в тарифных планах. Перечень тарифных планов и набор дополнительных услуг содержатся в официальном прайс-листе или на официальном сайте Оператора. Тарифы устанавливаются с учетом возможных приостановок работы сети Оператора.
- 8.2. Оператор обязан извещать Абонентов не менее чем за 10 (десять) календарных дней до введения в действие изменений в действующие тарифные планы, прекращения оказания отдельных платных услуг связи путем отправки SMS-сообщений, через веб-сайт Оператора или средства массовой информации.
- 8.3. Плата за оказанные услуги связи определяется исходя из продолжительности соединения, количества запросов, количества услуг связи, количества или объема переданной (полученной) информации по числу единиц тарификации.
- 8.4. Единица тарификации соединения по сети связи устанавливается Оператором.
- 8.5. Для тарификации соединения по сети связи Оператор устанавливается следующее правило вне зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана: продолжительность соединения отсчитывается с 1-й секунды ответа вызываемого Абонента или оборудования, сигнал ответа которого приравнивается к ответу Абонента, до момента отбоя вызываемого или вызывающего Абонента или такого оборудования или соединения.
- 8.6. К Абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения, относятся:
  - а) аппаратура передачи данных (модем, центр SMS-сообщений, WAP-портал, терминал голосовой почты и пр.);

- б) факсимильный аппарат;
  - в) абонентское устройство, оборудованное автоответчиком или телефонный аппарат с определителем номера;
  - г) иные абонентские устройства, заменяющие Абонента в его отсутствие и обеспечивающие обмен информацией.
- 8.7. При использовании услуг «конференц-связь», «ожидание вызова»зывающий Абонент оплачивает стоимость соединений со всеми участниками связи.
- 8.8. При использовании услуги «переадресация вызова»зывающий Абонент оплачивает услуги Оператора до абонентского номера, на котором установлена переадресация вызова, в соответствии с используемым тарифным планом.

## **Статья 9. Оплата услуг**

- 9.1. Оплата услуг Оператора может осуществляться Абонентом наличным платежом, с помощью карт оплаты или перечислением на расчетный счет Оператора.
- 9.2. Прием платежей осуществляется Оператором или лицом, им уполномоченным. Денежные средства учитываются на лицевом счете Абонента не позднее дня, следующего за днем оплаты.
- 9.3. Учет оказанных услуг ведется с использованием Оператором принятой единицы тарификации. Все расчеты производятся в сомах Кыргызской Республики.
- 9.4. В случае возникновения разногласий по стоимости оказанных услуг основанием для расчетов Сторон являются данные биллинговой системы Оператора.
- 9.5. В случае несогласия с данными учета биллинговой системы Абонент имеет право заявить об этом Оператору в письменной форме с требованием уточнения фактического объема оказанных услуг. Претензия Абонента рассматривается Оператором в порядке и сроки, установленные Договором и законодательством Кыргызской Республики.
- 9.6. Абонент не освобождается от оплаты оказанных услуг и в том случае, если Оператор не воспользовался правом блокировки доступа к услугам.
- 9.7. В случае заключения нового Договора либо, если между Абонентом и Оператором заключено несколько договоров, Оператор вправе перенаправить (зачесть) поступившие от Абонента по одному из таких договоров (лицевых счетов) платежи на погашение образовавшейся задолженности Абонента по другому договору (лицевому счету) без предварительного уведомления Абонента.

## **Статья 10. Карты оплаты услуг связи**

- 10.1. При активации карты оплаты Абонент приобретает право на получение услуг связи в объеме, определяемом исходя из номинала карты и тарифов на услуги связи.
- 10.2. Карта оплаты содержит закодированную определенным способом информацию, используемую для доведения до Оператора сведений об оплате услуг связи. На карте должно быть указано:
  - а) Наименование Оператора;
  - б) Размер платежа Оператору, внесение которого подтверждает карта оплаты;
  - в) Справочные (контактные) телефонные номера Оператора;
  - г) Правила пользования картой;
  - д) Идентификационный номер карты.

- 10.3. Абонент обязан активировать карту оплаты в течение срока действия, указанного на карте оплаты. По истечении срока действия ее активация становится невозможной.
- 10.4. Абонент несет ответственность за правильное пользование картой оплаты. В случае порчи карты оплаты Абонентом (стерты цифры PIN –кода карты оплаты и т.п.) карта оплаты не восстанавливается.

## **Статья 11. Счет-фактура**

- 11.1. Оператор выставляет счет-фактуру за расчетный период на сумму оказанных услуг по требованию абонента-юридического лица, заключившего договор о предоставлении услуг связи.
- 11.2. Данные о совершаемых звонках Абонента, находящегося в роуминге, формируются оператором роуминг-партнером. Согласно положениям Соглашения по международному роумингу - данные о звонках абонента-роумера формируются и предоставляются роуминг-партнерами в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента последнего тарифицируемого события в роуминге. В связи с чем Оператор оставляет за собой право произвести начисления по роумингу позже вышеуказанного срока, но не позднее 90 (девяноста) календарных дней с момента совершения последнего тарифицируемого события в роуминге.

## **Раздел V. Права и обязанности сторон**

### **Статья 12. Права Абонента**

12.1. Абонент вправе:

- а) Получать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы, оказываемых услугах связи.
- б) Вносить платежи и изменения в набор услуг электронными средствами и другими способами с использованием кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.
- в) Обращаться к Оператору с предложениями и претензиями, касающимися предоставляемых Оператором услуг.

12.2. Абонент вправе обратиться к Оператору с заявлением о блокировке предоставления услуг связи Оператора на определенный период. Минимальный и максимальный срок блокировки предоставления услуг связи может быть ограничен Оператором. Услуга по блокировке Абонентского номера может предоставляться Оператором на платной основе.

12.3. Абонент вправе обратиться к Оператору с заявлением о блокировке отдельных видов услуг связи Оператора.

12.4. Абонент вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора, подав соответствующее заявление, произведя все расчеты с Оператором связи.

12.5. Пользоваться иными правами, предусмотренными Законодательством Кыргызской Республики.

### **Статья 13. Обязанности Абонента**

#### **13.1. Абонент обязан:**

- а) Выполнять требования Договора;
- б) Подписать Договор о предоставлении услуг связи в любом абонентском отделе Оператора или у официального дилера Оператора до активации SIM-карты Оператора. При неисполнении данного требования Оператор вправе отказать в предоставлении услуг связи Абоненту в одностороннем порядке с последующей деактивацией SIM-карты;
- в) В полном объеме и в сроки, определенные Договором, тарифным планом вносить оплату за услуги связи;
- г) Использовать для подключения к Сети только сертифицированное абонентское оборудование надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, существующей инструкцией по его эксплуатации;
- д) Поддерживать на своем счете сумму, превышающую порог отключения, если он предусмотрен тарифным планом Абонента;
- е) Производить оплату услуг Оператора и своевременно погашать задолженность за услуги связи в случае ее возникновения;
- ж) Сообщать Оператору достоверные сведения, указанные в Договоре, и необходимые для надлежащего исполнения Оператором своих обязательств.

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

- а) о краже или пропаже документа, удостоверяющего личность, если Абонент – физическое лицо, о несанкционированных случаях, когда пароль (кодовое слово) стал известен третьему лицу;
- б) об утрате или краже SIM-карты или абонентского устройства. Абонент продолжает нести обязательства и ответственность, предусмотренную настоящими Условиями, до момента получения Оператором письменного сообщения об утрате;
- в) о начале процедуры банкротства или о принятом решении о добровольной ликвидации Абонента - юридического лица;
- г) об изменении данных Абонента, которые были предоставлены Оператору;

- д) об иных обстоятельствах, которые могут воспрепятствовать или сделать невозможным исполнение Договора и настоящих Условий.
- 13.3. Не использовать в Сети Оператора специальные технические средства, предназначенные для негласного получения информации.
- 13.4. Нести самостоятельно риски, связанные с использованием материалов, информации, услуг, продуктов сети Интернет, доступ к которым предоставлен Оператором.
- 13.5. Не использовать услуги связи, оказываемые Оператором, для проведения каких-либо рекламных кампаний, конкурсов, концертов, викторин, опросов, массовых рассылок и тому подобного без письменного согласования с Оператором, а также для установки шлюзов для доступа в сети любых операторов связи, Интернет-телефонии и т.п.
- 13.6. При передаче SIM-карты или абонентского терминала, не требующего SIM-карты, другому лицу, Абонент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней переоформить Договор на это лицо.
- Статья 14. Права Оператора.**
- Оператор вправе:
- 14.1. В случае возникновения задолженности у Абонента, обслуживающегося на условиях Овердрафт, Оператор имеет право без предварительного уведомления произвести взаиморасчет на сумму оказанных Абоненту услуг связи за счет обязательств Оператора перед Абонентом по иным договорам и соглашениям.
- 14.2. Ограничить объем предоставляемых услуг и/или полностью приостановить предоставление Абоненту доступа к сети в том случае, если остаток денежных средств на лицевом счете Абонента достиг порога отключения.
- 14.3. По своему усмотрению устанавливать сумму отрицательного баланса и порога отключения при предоставлении услуг Абоненту. Порог отключения может быть разным для разных услуг связи.
- 14.4. Модернизировать сеть связи и производить в ней технические и/или влияющие на использование услуг Оператора изменения, прибегая к ограничению или прекращению оказания услуг связи, предварительно уведомив об этом Абонента.
- 14.5. В случае проведения каких-либо изменений в сети изменять в одностороннем порядке абонентский номер, предварительно известив об этом Абонента.
- 14.6. Приостановить и/или ограничить предоставление любых услуг связи, на любом из тарифных планов, предоставляемых абонентам, в целях улучшения качества связи, на определенный период времени и/или в определенные промежутки времени, а также Оператор вправе на свое усмотрение прекратить оказание любых услуг связи по специальным льготным условиям (акции, скидки и т.д.) и/или применить стандартную тарификацию сервисов согласно условиям тарифного плана, на котором обслуживается Абонент, и/или отключить Абонента от сети Оператора. Данные условия распространяются на все тарифные планы и услуги, предоставляемые Оператором Абоненту. Об изменении или ограничении любых услуг Оператор обязан известить Абонента в СМИ и на официальном сайте Оператора.
- 14.7. Блокировать предоставление услуг связи Абоненту и/или прекратить оказание любых услуг связи по специальным льготным условиям (акции, скидки и т.д.) и/или применить стандартную тарификацию сервисов согласно условиям тарифного плана, на котором обслуживается Абонент, или перевести на другой тарифный план в случае, если Абонент причиняет вред другим Абонентам, Оператору и/или третьим лицам с использованием Услуг связи Оператора, осуществляет неоднократные попытки активации карт оплаты путем подбора кода карты и/или без согласования с Оператором использует Абонентский номер для несанкционированного обогащения себя или третьих лиц за счет Оператора и/или для проведения каких-либо лотерей, голосований, конкурсов, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, а также для установки шлюзов для доступа в сети фиксированной связи, Интернет-телефонии, межсетевого трафика или других мероприятий, наносящих ущерб Оператору, а также приводящих к нарушению работоспособности Оборудования или устройства связи Оператора, а также в случае иных нарушений Абонентом условий Договора.
- 14.8. При возникновении подозрений в действиях Абонента, случаев, предусмотренных п.14.7 настоящего Договора, Оператор имеет право произвести принудительную блокировку абонента без предварительного уведомления.
- 14.9. Абонент соглашается, что Оператор вправе ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента к услугам связи, а также к информационно-справочной службе в случаях неоднократного обращения с его Абонентского номера к специалистам службы Оператора по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора и/или при нарушении Абонентом этических норм, использовании нецензурной лексики или оскорблений в адрес ее сотрудников, а также осуществлять запись входящих звонков, поступающих в информационно-справочную службу Оператора, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Кыргызской Республики. При этом в случае многократного повторения подобных ситуаций Оператор вправе расторгнуть договор с Абонентом или приостановить предоставление услуг с последующей деактивацией SIM-карты. Оператор также вправе ограничить объем, приостановить предоставление услуг по определенному Абонентскому номеру без предварительного уведомления Абонента в случаях, если Абонент нарушает условия настоящего Договора или производит ложные вызовы экстренных оперативных служб, производит телефонные звонки/рассылки по другим абонентским/телефонным номерам или осуществляет иные действия с целью осуществления противоправных деяний.
- 14.10. Абонент соглашается, что Оператор вправе ограничить в одностороннем порядке доступ Абонента к услугам связи, если предоставление услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и/или безопасности людей или оказание услуг связи не представляется возможным ввиду каких-либо технических, физических, географических или иных естественных препятствий, или Абонент не соглашается на условия предоставления услуги,

оговоренные в Договоре, если Абонент использует оборудование связи или пользуется услугами связи незаконным способом, Абонент использует не сертифицированное абонентское оборудование, Абонент неоднократно нарушает условия предоставления услуг связи или правила эксплуатации средств связи, что приводит к сбоям работы данной системы связи.

- 14.11. В случае отсутствия тарифицируемых событий и пополнений Баланса лицевого счета по реализованным Абоненту SIM-картам в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с момента заключения Договора Оператор вправе деактивировать неактивные SIM-карты и расторгнуть Договор.
- 14.12. Деактивировать SIM-карту Абонента и расторгнуть Договор в случае отсутствия пополнений Баланса лицевого счета Абонентом или при отсутствии звонков с SIM-карты Абонента в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней или неоплаченной задолженности сроком более 90 (девяносто) календарных дней.
- 14.13. В случае наличия у Абонента-юридического лица (корпоративный клиент) неактивированных SIM-карт, Оператор имеет право закрыть Абоненту доступ к дальнейшему расширению корпоративной группы путем приобретения новых SIM-карт до активации всех приобретенных Клиентом ранее SIM-карт. Юридическое лицо обязано вести учет Абонентов по заключенному с Оператором Договору.
- 14.14. Не предоставлять или ограничивать Абонентам предоставление услуги передачи данных в сети Интернет по принципу peer-to-peer (p2p) (то есть с использованием торрент-трекеров или, другими словами, путем непосредственного соединения участников друг с другом для передачи данных).
- 14.15. Использовать специальную систему приоретизации трафика, которая может работать автоматически с учетом приоритета Абонента, загрузки сети, приоритетности отдельных видов трафика с ростом нагрузки сети и потребления Абонентами отдельных видов трафика, снижать скорость в часы наибольшей нагрузки всей сети, а также в часы наибольшей нагрузки базовой станции, на которой Абонент обслуживается.
- 14.16. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящими Условиями и Договором и законодательством Кыргызской Республики.

## **Статья 15. Обязанности Оператора**

Оператор обязан:

- 15.1. Оказывать Абоненту те услуги связи, на оказание которых Оператору выданы лицензии и в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданных Оператору лицензиях, а также услуги третьих лиц, на условиях заключенных соглашений с третьими лицами.
- 15.2. Представлять Абоненту необходимую и достоверную информацию об условиях оказания услуг, действующих тарифах Оператора, описание всех услуг Оператора и иные сведения, связанные с услугами Оператора, которые Абонент или иное лицо вправе получить.
- 15.3. Оказывать бесплатно и круглосуточно Абонентам следующие информационно-справочные услуги:
  - а) информация о перечне и стоимости Услуг связи, о зоне обслуживания Сети;
  - б) информация о состоянии Лицевого счета Абонента и о задолженности по оплате Услуг связи;
  - в) прием информации от Абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами связи;
  - г) о настройках абонентского оборудования для пользования телематическими услугами связи;
  - д) о платных и бесплатных информационно-справочных услугах;
  - е) о реквизитах оператора, местонахождении и режиме работы офиса оператора и его филиалов, о местах расположения касс уполномоченных лиц;
  - ж) о возможности использования абонентского устройства в сетях связи Оператора.
- 15.4. Соблюдать тайну телефонных переговоров и сообщений. Ограничение права на тайну телефонных переговоров и сообщений допускается только в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
- 15.5. Представлять сведения о телефонных переговорах и сообщениях только Абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено законодательством Кыргызской Республики.
- 15.6. Представлять Абоненту исключительно услуги, предусмотренные официальными Прайс-листами и тарифными планами Оператора, вне зависимости от того, совершает ли Абонент какие-либо действия, в том числе тарифицируемые, для достижения желаемого результата.
- 15.7. Не предоставлять услуги связи Абонентам, чьи устройства, были запрещены к их активации и эксплуатации уполномоченным государственным органом по связи.
- 15.8. При наличии денежных средств на лицевом счете Абонента, при расторжении Договора и деактивации SIM-карты(ы), произвести возврат этих денежных средств Абоненту в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента обращения Абонента.
- 15.9. Выполнять иные требования Договора и законодательства Кыргызской Республики.

## **Раздел VI. Прочие условия**

## **Статья 16. Порядок действия и прекращения договора**

16.1. В течение всего срока действия договора Абонент вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора, подав соответствующее заявление, произведя все расчеты с Оператором связи.

16.2. С момента отказа Абонента от исполнения Договора или расторжения Договора по другим основаниям обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств Абонента, связанных с оплатой полученных, но не оплаченных на момент расторжения Договора услуг. Оставшаяся на лицевом счете Абонента сумма денежных средств, после исполнения Абонентом обязательств по оплате полученных услуг, составляющая разницу между оплаченной по Договору суммой и стоимостью полученных на момент расторжения Договора услуг, возвращается Абоненту.

16.3. Односторонним отказом Абонента от исполнения Договора является любое из следующих условий:

- а) Отсутствие пополнения баланса лицевого счета Абонента в течение 180 календарных дней с момента окончания на лицевом счете денежных средств;
- б) Отсутствие звонков с SIM-карты Абонента в течение 180 календарных дней;
- в) Наличие неоплаченной задолженности у Абонента сроком более 90 календарных дней;
- г) если Абонент в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента упразднения тарифного плана, по которому ему оказывались услуги связи, не перейдет на обслуживание по другому тарифному плану;
- д) Неиспользование Абонентом платных услуг в течение периода, указанного в Договоре и/или в тарифном плане Абонента.

16.4. В случае прекращения предоставления услуг связи (в том числе при приостановлении оказания услуг по просьбе Абонента) для Абонента сохраняется возможность возобновления обслуживания при условии внесения платежей не реже, чем каждые 180 дней.

16.5. Договор об оказании услуг связи также прекращает свое действие в других случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

## **Статья 17. Ответственность Абонента**

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

- а) Неполная или несвоевременная оплата услуг связи.
- б) Несоблюдение правил эксплуатации оборудования и использование в Сети Оператора специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации, а также в случае использования SIM-карт, оборудования и технических средств, у которых изменены информация об идентификации или не соответствующих установленным требованиям, а также несоблюдения правил эксплуатации оборудования.
- в) Несоблюдение запрета на подключение к сети связи абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, и использование услуг связи для проведения лотерей, голосований, конкурсов, викторин, рекламы, опросов, массовых рассылок сообщений, установки шлюзов для доступа к сети фиксированной связи и Интернет-телефонии и других, не предусмотренных Договором мероприятий, без письменного согласия Оператора.
- г) В случае несоблюдения Абонентом условия, указанного в пункте 13.2. настоящего Договора, он несет обязательства по оплате оказанных Оператором услуг связи, полученных с использованием утерянной SIM - карты, вплоть до момента получения Оператором уведомления об ее утере.
- д) В случае использования в Сети Оператора специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями Абонента убытков.

17.2. В случае неполной или несвоевременной оплаты услуг связи Оператор имеет право потребовать от Абонента выплаты Оператору неустойки в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

17.3. В иных случаях и в порядке, предусмотренном Договором и действующим законодательством Кыргызской Республики.

## **Статья 18. Ответственность Оператора**

18.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Оператор несет ответственность перед Абонентом в следующих случаях:

- а) Нарушение сроков обеспечения доступа к сети связи;
- б) Непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием услуг связи;
- в) Нарушение требований об ограничении распространения сведений об Абоненте, ставших известным Оператору в силу исполнения Договора;
- г) Нарушение тайны телефонных переговоров.

18.2. Оператор за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с Договором несет следующую ответственность:

- а) Устраняет по требованию Абонента недостатки оказанной услуги связи;
- б) Возмещает по требованию Абонента причиненные убытки в случае нарушения Оператором тайны телефонных переговоров и сообщений, требований об ограничении распространения сведений об Абоненте, ставших ему известными в силу исполнения Договора.

18.3. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в следующих случаях:

- а) Вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы (забастовка, митинг, чрезвычайная ситуация, решения государственных органов, стихийные бедствия, а именно, землетрясение, циклон, буря, наводнение и т.п.);
- б) Если неисполнение или надлежащее исполнение обязательств Оператора по Договору произошло по вине Абонента или третьих лиц (в том числе при выявлении недостатков в работе телефона Абонента);
- в) Если отсутствие или ненадлежащее качество связи вызвано действиями в сети других операторов, в том числе, роуминг-партнеров или при совмещении услуг Оператора с услугами, предоставляемыми третьими лицами, и/или возможное ухудшение или прекращение работы сети связанно с использованием поврежденного или неисправного абонентского оборудования, а также абонентского оборудования, не имеющего сертификата на соответствие требованиям, если наличие такого требуется согласно законодательству Кыргызской Республики либо абонентского оборудования, которое было изменено или модифицировано;
- г) За недоступность отдельных узлов или ресурсов глобальной сети Интернет, администрируемых третьими лицами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи или неисправностями;
- д) В случаях, указанных в п. 7.3, 7.4. настоящего Договора, включая: процесс испытаний, монтаж, проведение необходимого ремонта и профилактических работ, выявление заводских дефектов оборудования, невозможность предоставления услуг ввиду каких-либо топографических, физических или иных естественных препятствий.

18.4. Оператор не несет ответственность за неполучение Абонентом уведомлений, сообщений, иной любой корреспонденции Оператора в случае несоблюдения Абонентом условий настоящего Договора.

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

19.1. Рассмотрение претензий Абонента осуществляется в порядке, установленном настоящим Договором и законодательством Кыргызской Республики.

19.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг связи Абонент до обращения в суд обязан предъявить Оператору претензию (предварительное досудебное разрешение спора).

19.3. Претензия предъявляется в письменном виде и подлежит регистрации в установленном Оператором порядке.

19.4. Претензии, связанные с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащем исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 3-х месяцев со дня оказания услуг, отказа в их оказании или выставления счета.

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.

19.6. Претензия рассматривается Оператором в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) календарных дней с даты регистрации претензии.

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

- 19.8. В случае, если претензия признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устраниению в разумный срок.
- 19.9. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для его рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд. Территориальная подсудность всех споров между Оператором и Абонентом определяется местом нахождения Оператора в соответствии со статьей 32 ГПК КР.
- 19.10. Абонент имеет право оставить жалобу в Книге жалоб и предложений Оператора. Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.

## **Статья 20. Порядок внесения изменений и дополнений**

- 20.1. Настоящим устанавливается, что Оператор вправе вносить изменения и дополнения в условия Договора. Уведомлением об изменении условий Договора является опубликование изменений в официальном печатном издании, распространяемом в зоне обслуживания Сети. Оператор также вправе уведомить об изменении путем опубликования изменений на официальном сайте Оператора, а также доведения указанных изменений до всеобщего сведения путем размещения информации в своих офисах и дилерских пунктах, путем SMS-рассылки и любым доступным для него способом.
- 20.2. Если Абонент не направил в адрес Оператора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента опубликования внесенных изменений и/или дополнений отказ от принятия изменений Условий в письменной форме, такие изменения считаются признанными Абонентом. Изменения Условий считаются принятыми Абонентом, если после вступления изменений в силу Абонент продолжил пользоваться Услугами связи, оказываемыми Оператором.