

## **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ «СПЕЙСТЕЛ»**

### **Раздел I. Общие положения**

Услуги в соответствии с настоящими Условиями оказываются ООО «СПЕЙСТЕЛ» (далее СПЕЙСТЕЛ, Оператор) исключительно в рамках Агентского договора от 15 февраля 2017 г. № 77/17, заключенного с ООО «РусЭлитТорг» (Далее – Партнер).

#### **Статья 1. Сфера действия**

1.1. Настоящие Условия оказания услуг связи (далее – Условия) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом, пользующимся Услугами, Оператором и Партнером при оказании Услуг.

1.2. Условия устанавливаются Оператором самостоятельно, размещаются на Вэб-сайте Партнера <http://ekomobile.ru>, являются публичной офертой и могут быть приняты физическим лицом (гражданином), индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом не иначе, как путём 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) и/или уникального кода идентификации;

2.1.2. Сеть связи – сеть связи Оператора и/или сети связи взаимодействующих операторов связи.

2.1.3. «Абонентский номер» – выделяемый Оператором Абоненту в Сети связи Оператора номер на период действия Договора, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключённое к Сети связи Абонентское устройство;

2.1.4. «Абонентская плата» – размер платежа Абонента за определённый (отчетный) период. Порядок списания и размер Абонентской платы определяется Тарифным планом.

2.1.5. «Абонентское устройство» – находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к Услугам посредством подключения данного оконечного устройства к Сети связи.

2.1.6. «Биллинговая система» – сертифицированная автоматизированная система Оператора и/или Партнера для учёта операций по оказанию Услуг Абоненту и их оплате;

2.1.7. «Блокировка номера» – полное или частичное приостановление оказания Услуг (ограничение доступа к части определённых Услуг)

2.1.8. «Дополнительные услуги» – услуги, оказываемые Оператором непосредственно и/или с привлечением Партнера, технологически неразрывно связанные с Услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности. Порядок оказания и оплаты, а также стоимость Дополнительных услуг определяются Оператором и/или Партнером в условиях оказания соответствующей услуги, либо доводятся до Абонентов иным способом;

2.1.9. «Лицевой счёт Абонента» – регистр аналитического учёта в Биллинговой системе Партнера, предназначенный для отражения в учёте операций по оказанию Услуг Абоненту и их оплате;

2.1.10. «Оператор» – Общество с ограниченной ответственностью «СПЕЙСТЕЛ», ИНН 7735140543, ОГРН 1157746073242; юридический адрес: 124460, г. Москва, г. Зеленоград, 2-ой Западный проезд, д.1, стр.1

2.1.11. «Отчётный период» – интервал времени, равный одному календарному месяцу;

- 2.1.12. «Стороны»—Абонент, Оператор и/или Партнер, упоминаемые совместно;
- 2.1.13. «Тарифный план» – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами;
- 2.1.14. «Условия»—настоящий документ, а также возможные дополнения и изменения к нему;

### **Статья 3. Регулирование**

3.1. К отношениям, возникшим в соответствии с настоящими Условиями, применяются нормы права Российской Федерации.

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

Оператор оказывает Услуги связи на основании следующих лицензий:

№ 182617: Телематические услуги связи;

№ 182619: Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

№ 155286: Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

№ 182616: Услуги внутризонавой телефонной связи;

№ 182410: Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа;

№ 182618: Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

№ 157471: Услуги междугородной и международной телефонной связи

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

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

4.1. Услуги оказываются на основании возмездного Договора, заключенного между Сторонами.

4.2. Договор оформляется путём заполнения типовой формы (информационной карты) в двух экземплярах и подписывается Сторонами. При заключении Договора допускается использование электронной подписи либо иного аналога собственноручной подписи. Один экземпляр выдаётся Абоненту. Договор считается заключённым с момента его подписания Сторонами. Пользование Услугами Оператора означает безусловное согласие Абонента с настоящими Условиями.

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

4.4. Оператор приступает к оказанию Услуг связи после заключения Договора и не позднее трёх дней после получения Договора с Абонентом от Партнера.

4.5. При заключении Договора Абоненту выделяется Абонентский номер или несколько номеров.

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

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

4.8. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг и установленных Федеральным законом «О связи» и другими нормативными и подзаконными актами, а также настоящими Условиями, включая обязанности по оплате оказанных Услуг до устранения нарушения.

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

### **Статья 5. Сведения об Абоненте**

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

- Лицо, уполномоченное на заключение Договора в интересах юридического лица, представляет Оператору: а) доверенность на представление интересов юридического лица

при заключении Договора. Лицо, которое вправе действовать от имени юридического лица без доверенности, представляет документ, подтверждающий такое право; б) копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица; в) документ, удостоверяющий личность.

- Индивидуальный предприниматель представляет Оператору документ, удостоверяющий его личность, а также копию свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя.

- Гражданин представляет Оператору документ, удостоверяющий личность. Перечень документов, удостоверяющих личность, определяется Оператором в соответствии с действующим законодательством.

5.2. В случае изменения данных, предоставляемых Абонентом Оператору в соответствии с требованиями положений пункта 5.1. настоящих Условий, Абонент обязан в течение 60 (шестидесяти) дней с даты вступления в силу таких изменений письменно уведомить Оператора.

5.3. 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 (трёх) 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 настоящими Условиями, или дополнительно определёнными Оператором и/или Партнером способами. Перечень Услуг также определяется в соответствии с лицензиями, возможностями Сети связи Оператора.

#### **Статья 7. Обслуживание Абонента**

7.1. Идентификатором Абонента, закрепляемым за Абонентом в Сети связи Оператора, являются Абонентский номер.

7.2. Информационно-справочное обслуживание и техническая поддержка Услуг осуществляется Партнером.

7.3. Контактные данные Партнера:

Телефон: 4950110522

e-mail: info@ekomobile.ru

Адреса офисов обслуживания: г. Москва, ул. Марксистская, 16, БЦ "Мосаларко Плаза", этаж 6.

#### **Статья 8. Качество Услуг**

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

8.2. Оказываемые Абоненту Услуги в силу конструктивных особенностей сети связи зависят от технических особенностей, качества оборудования других операторов связи, оборудования операторов международной и междугородней связи, которое находится вне компетенции Оператора.

### **Раздел IV. Расчёты Сторон**

#### **Статья 9. Цены и тарифы на Услуги**

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

9.2. Оператор и/или Партнер 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 путём размещения информации об изменениях на сайте Оператора и/или Партнера [www.ekomobile.ru](http://www.ekomobile.ru), не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений, а также путём доведения указанных изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора и/или включения информации в текст счёта, выставляемого Абоненту за оказанные Услуги Оператором и/или Партнером.

9.3. Оператор и/или Партнер вправе устанавливать скидки (премии) для Абонентов к действующим тарифам исходя из количества оплаченных Абонентом Услуг и других параметров, связанных с выполнением Абонентом определённых 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 и/или Партнера [www.ekomobile.ru](http://www.ekomobile.ru), а также доводятся до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания Абонентов.

#### **Статья 10. Оплата Услуг**

10.1. Оплата Услуг производится за оказанные Оператором Услуги, в соответствии с данными учёта Биллинговой системы Оператора и/или Партнера.

10.2. Абонент производит оплату оказанных услуг посредством авансового платежа на основании выставленного счета, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Партнера (для абонентов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) или путем пополнения лицевого счета (для абонентов - физических лиц).

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

#### **Статья 13. Права Абонента**

13.1. Абонент вправе:

13.1.1. получать необходимую и достоверную информацию об Операторе и Партнере, режиме их работы, оказываемых Услугах;

13.1.2 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;

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

13.1.4 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;

13.1.5 при авансовой системе оплаты вносить авансовые платежи и поддерживать Баланс Лицевого счёта в размере, превышающем Порог отключения;

13.1.6 вносить платежи и изменения в набор Услуг, а также изменять другие определённые 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 и/или Партнеру с предложениями и претензиями, касающимися предоставляемых Оператором Услуг;

13.1.7 Абонент вправе обратиться к Оператору и/или Партнеру с письменным 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.

13.1.8 Абонент может принять условия акции, установленной Оператором, 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 её 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 Российской Федерации;

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

14.1.4. в течение 60 (шестидесяти) календарных дней сообщать Оператору об изменениях персональных данных (фамилии, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения));

14.1.5. Абонент обязан раз в квартал предоставить Оператору достоверные сведения о пользователях Услугами. Сведения передаются Оператору в виде списков, с указанием ФИО, паспортных данных, адреса регистрации, контактного телефона Пользователя, а также с указанием вида Услуг, которыми пользуется Пользователь. Список подается Абонентом не позднее последнего числа каждого квартала, за подписью уполномоченного Абонентом лица и печатью Абонента. За несвоевременное предоставление Абонентом Оператору достоверных сведений о пользователях Услугами, Абонент несет ответственность самостоятельно.

14.1.6. соблюдать правила пользования Абонентскими устройствами;

14.1.7. содержать Абонентские устройства в исправном состоянии.

14.2. Абонент также обязан:

14.2.1. Производить предоплату Услуг, если она предусмотрена Тарифным планом, и своевременно погашать задолженность за Услуги, в случае её возникновения.

14.2.2. Сообщать Оператору в установленные им сроки о ликвидации задолженности по оплате Услуг с предъявлением Оператору документов, подтверждающих факт ликвидации задолженности и внесения необходимых платежей в соответствии с Тарифным планом Абонента.

14.2.3. Сообщать Оператору достоверные сведения, указанные в настоящих Условиях и необходимые для надлежащего исполнения Оператором своих обязательств.

14.2.4. Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, для противоправных действий.

14.3. При использовании телематическими услугами связи Абонент обязан:

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

14.4. Подписывая Договор, Абонент соглашается на весь срок его действия на:

14.4.1. предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи, предоставление сведений об Абоненте для оказания таких услуг;

14.4.2. получение рекламы при использовании Услуг, а также на использование сведений об Абоненте в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке, в том числе путём осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью средств связи;

14.4.3. использование сведений об Абоненте, указанных в ст. 53 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 года «О связи», в системе информационно-справочного обслуживания Оператором или третьими лицами в целях оказания справочных и иных информационных услуг Оператором или третьими лицами. Указанное использование осуществляется с

использованием средств автоматизации или без использования таких средств и подразумевает, в том числе, сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение сведений об Абоненте, включение сведений об Абоненте в данные для информационно-справочного обслуживания.

## **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, уникальный код идентификации и взаимосвязанный с ним дополнительный номер, предоставленный Абоненту, предварительно уведомив Абонента в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

15.2. Оператор и/или Партнер вправе вносить изменения и/или дополнять условия Договора в одностороннем порядке путем направления Абоненту соответствующих предложений (в том числе путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора и/или Партнера). Отсутствие у оператора полного или частичного письменного отказа Абонента в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Абонентом указанного сообщения или со дня размещения соответствующей информации в сети Интернет, является согласием Абонента с внесенными изменениями. В случае несогласия Абонента с вносимыми изменениями, Услуги прекращаются оказываться, а Договор считается расторгнутым с момента направления от Абонента уведомления о несогласии с внесенными изменениями.

15.3. Оператор и/или Партнер самостоятельно устанавливает размер Единицы тарификации Услуг и порядок оплаты неполной Единицы тарификации.

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

15.5. Оператор имеет право временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом настоящих Условий.

15.6. Оператор вправе вести запись телефонограмм Абонента при обращениях Абонента в Контактный центр Оператора с целью изменения набора Услуг или предъявления претензий, а также получения справочной информации.

15.7. Оператор вправе приостановить предоставление Услуг Абоненту в случае, если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг, осуществляет неоднократные попытки активации несуществующих Карт оплаты, без согласования с Оператором использует Абонентский номер и/или Абонентское устройство для организации Автоматизированных центров, проведения лотерей, голосований, конкурсов, рекламы, опросов, массовых рассылок, установки Шлюзов, 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.

15.8. 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 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. В случае массовой замены Абонентских номеров оповещение Абонентов производится через средства массовой информации и 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.

15.9. Оператор не гарантирует:

- возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;
- абсолютную бесперебойность доступа к Услугам;
- установление соединения с сетью Интернет на максимально возможной скорости.

## **Статья 16. Обязанности Оператора**

Оператор обязан:

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

16.2. Предоставлять Абоненту и любому иному лицу необходимую и достоверную информацию о настоящих 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 на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения Абонентов в местах продаж и обслуживания Абонентов Оператора.

16.4. Оказывать бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

16.4.1. выдавать информацию о тарифах на Услуги, о Зоне обслуживания сети связи;

16.4.2. выдавать информацию Абоненту о состоянии его Лицевого счёта и о задолженности по оплате Услуг;

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

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

16.6. Оператор обязан по требованию Абонента предоставлять ему дополнительную информацию, связанную с оказанием Услуг.

16.7. Предоставить Абонентам возможность ознакомления с настоящими 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 Российской Федерации.

16.8. Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

## **Раздел VI. Прочие условия**

### **Статья 17. Ответственность Оператора**

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

17.1.1. нарушение сроков обеспечения доступа к Сети связи Оператора;

17.1.2. нарушение установленных в Договоре сроков оказания Услуг;

17.1.3. оказание не всех Услуг или неоказание Услуг, указанных в Договоре;

17.1.4. некачественное оказание Услуг; непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием Услуг;

17.1.5. нарушение требований об ограничении распространения сведений об Абоненте, ставших Известными Оператору в силу исполнения Договора;

17.1.6. нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений, тайны информации, передаваемой по сети передачи данных.

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 ответственности 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 Российской Федерации, либо Абонентского устройства, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем. Оператор не несёт ответственности за качество услуг связи других операторов, а также при совмещении Услуг с услугами, предоставляемыми третьими лицами.

17.3. Оператор не несёт ответственности за неполучение Абонентом уведомлений, сообщений, иной любой корреспонденции Оператора в случае несоблюдения Абонентом условий пункта 14.1.4 настоящих 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.

17.5. Оператор не несёт 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 несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору перед Оператором в следующих случаях:

18.1.1. неоплата, неполная или несвоевременная оплата Услуг;

18.1.2. несоблюдение правил эксплуатации Абонентского устройства;

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

18.1.4. использование в Сети связи Оператора специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации;

18.1.5. использование Услуг связи в случаях, указанных в п.15.7 настоящих Условий;

18.1.6. использование услуг третьими лицами в целях получения Услуг.

18.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Абонент уплачивает Оператору неустойку в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объёме или несвоевременно оплаченных Услуг, если меньший размер не указан в Договоре, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

18.3. В случаях несоблюдения Абонентом правил эксплуатации Абонентского устройства или несоблюдения запрета на подключение к Сети связи Оператора Абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, Оператор вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причинённых такими действиями Абонента убытков.

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

19.1. Рассмотрение претензии Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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 Услуг, 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 прилагаются 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, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации претензии.
- 19.7. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить предъявившему её Абоненту.
- 19.8. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации.
- 19.9. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для её рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд по месту нахождения Оператора.
- 19.10. Спор может быть передан на рассмотрение в суд лишь после соблюдения Абонентом досудебного (претензионного) порядка в соответствии со статьёй 55 Федерального закона от 07 июля 2003 г. №126-ФЗ «О связи».
- 19.11. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в суде по месту нахождения Оператора.