

## Условия оказания услуг связи АО «ГЛОНАСС»

Утверждены приказом генерального директора АО «ГЛОНАСС» от 13 июля 2021 г. № 113.

### 1. Термины и определения

**Абонент** – пользователь услуг связи, заключивший Договор с Оператором.

**Абонентский номер** – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) Абонентское оборудование с установленной в нем USIM-картой.

**Абонентское оборудование** – подключаемое к сети связи Оператора пользовательское (оконечное) оборудование.

**Абонентская плата** – определенная Тарифным планом плата за пользование Услугами в Расчетном периоде, размер которой является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.

**АСР** – автоматизированная система расчетов (биллинговая система), предназначенная для учета операций по поступлению от Абонента платы за Услуги и объема потребленных Абонентом Услуг.

**Договор** – договор возмездного оказания Услуг, заключенный между Оператором и Абонентом, частью которого являются Условия.

**Дополнительные услуги** – услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи, предоставляемыми Оператором, и направленные на повышение их потребительской ценности, а также иные услуги, которые оказываются Оператором непосредственно или с привлечением третьих лиц, имеющих право оказывать соответствующие услуги.

**Единая система идентификации и аутентификации** – федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

**Единица тарификации** – объем оказанных Услуг, за предоставление которого с Абонента взимается установленная Оператором плата, равная тарифу.

**Лицевой счет** – запись в АСР, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг.

**Нетарифицируемый порог** – промежуток времени, определяемый Оператором с учетом требований законодательства, по истечении которого продолжение установленного соединения является основанием для тарификации Услуг.

**Оператор** – акционерное общество «ГЛОНАСС».

**Расчетный период** – период времени, за который определяется фактически полученный и оплачиваемый Абонентом объем Услуг; если иная продолжительность Расчетного периода не установлена Оператором, Расчетный период считается равным одному календарному месяцу; при этом цена Услуг за неполный Расчетный период рассчитывается как за полный.

**Роуминг** – предоставленная Оператором Абоненту возможность с применением USIM-карты пользоваться Услугами, оказываемыми Роуминговым партнером Оператора; при предоставлении Роуминга под Услугами понимаются также услуги связи, оказываемые Абоненту Роуминговыми партнерами Оператора.

**Роуминговый партнер Оператора** – оператор связи, обеспечивающий на основании договора с Оператором оказание Абоненту Услуг.

**Тарифный план** – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает Абоненту пользоваться одной либо несколькими Услугами.

**Условия** – настоящие условия оказания услуг связи Оператором.

**Услуги** – услуги подвижной радиотелефонной связи, телематические услуги, услуги связи по передаче данных и сопряженные с ними Дополнительные услуги, оказываемые Оператором непосредственно или с привлечением третьих лиц.

**Услуги связи по передаче данных** – услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

**USIM-карта** – указанный в Договоре электронный носитель информации, используемый в Абонентском оборудовании, с помощью которого осуществляется идентификация Абонента, пользователя и Абонентского оборудования и обеспечивается доступ Абонентского оборудования к сети подвижной связи Оператора (Роумингового партнера Оператора).

**Сайт Оператора** – сайт Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещенный по адресу [www.aoglonass.ru](http://www.aoglonass.ru).

**Стороны** – Оператор и Абонент.

## 2. Общие положения

**2.1** Оператор оказывает Услуги на основании следующих лицензий на осуществление деятельности в области оказания услуг связи:

Наименование услуги связи	Номер лицензии	Орган, выдавший лицензию	Период действия лицензии
Услуги подвижной радиотелефонной связи	156806	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	16.09.2015 – 16.09.2021
Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	156805		16.09.2015 – 16.09.2021
Телематические услуги связи	156807		16.09.2015 – 16.09.2021

## 3. Условия предоставления Услуг

**3.1** Услуги предоставляются Абоненту при наличии у него Абонентского оборудования, работающего в сети связи Оператора и соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**3.2** Оператор вправе отказать в оказании Услуг по Договору при отсутствии технической возможности оказания запрашиваемых Абонентом Услуг, в том числе при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи Оператора.

**3.3** Для получения отдельных Услуг Абонентское оборудование должно иметь программное обеспечение и (или) настройки, указанные Оператором или инструкцией к данному оборудованию. Отсутствие у Абонента необходимого Абонентского оборудования рассматривается как отсутствие технической возможности оказания Услуг.

**3.4** В установленных законом случаях Оператор ограничивает доступ к отдельным информационным ресурсам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **4. Сроки оказания Услуг**

**4.1** Оператор предоставляет Абоненту Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством о связи, а также за исключением:

- а) перерывов для проведения ремонтных и плановых профилактических (регламентных) работ;
- б) аварий на линиях связи.

**4.2** Доступ к сети связи Оператора обеспечивается Абоненту при условии исполнения Абонентом обязанности по внесению в Единую систему идентификации и аутентификации сведений, указанных в абзацах 7 и 8 пункта 1.1 статьи 44 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» (при наличии технической возможности исполнения Абонентом этой обязанности), в следующие сроки:

а) в случае если Договором предусмотрена оплата Услуг посредством авансовых платежей (предоплата) или сочетанием авансовых и отложенных платежей (предоплата с предоставлением кредитного лимита): в течение 3 рабочих дней со дня внесения первого авансового платежа при условии получения Абонентом USIM-карт;

б) в случае если Договором предусмотрена оплата Услуг посредством отложенных платежей (постоплата): в течение 3 рабочих дней с даты заключения Договора при условии получения Абонентом USIM-карт.

## **5. Идентификаторы Абонента**

**5.1** Идентификаторами Абонента, закрепляемыми за Абонентом в сети связи Оператора, являются Абонентский номер и номер USIM-карты.

**5.2** Идентификаторы Абонента используются для идентификации Абонентского оборудования и Абонента, в частности при изменении состава предоставляемых Услуг, информационно-справочном обслуживании и оплате Услуг.

## **6. Обработка данных об Абоненте**

**6.1** Обработка предоставленных Абонентом персональных данных осуществляется в соответствии с утвержденной Оператором [Политикой обработки персональных данных](#), размещенной на сайте Оператора.

**6.2** Оператор вправе передавать данные об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий, а также органам государственной власти и экстренным оперативным службам при возникновении чрезвычайных ситуаций.

## **7. Состав Услуг**

**7.1** Состав Услуг определяется выбранным Абонентом Тарифным планом, а также возможностями Абонентского оборудования. Перечень Услуг в Роуминге зависит также от возможностей сети Роумингового партнера Оператора.

**7.2** Абонентом могут быть подключены Дополнительные услуги. Дополнительные услуги оказываются Абоненту на основании его заявок.

## **8. Объем Услуг**

**8.1** Определение фактического объема Услуг, оказанных Абоненту, осуществляется на основании показаний АСР Оператора либо средств измерений и средств связи с измерительными функциями, учитывающих объем оказанных Услуг, других операторов связи, в частности, при оказании Услуг в Роуминге.

**8.2** Исходя из сумм ранее внесенных платежей, условий выбранного Абонентом Тарифного плана и объема оказанных Абоненту Услуг, в т. ч. в Роуминге, в АСР указывается остаток на Лицевом счете.

**8.3** Величина остатка на Лицевом счете представляет собой обобщенную информацию об объеме Услуг, который может быть использован Абонентом (положительное значение остатка) или был использован Абонентом после полного расходования внесенных платежей (отрицательное значение остатка).

**8.4** Внесение платежей отражается как увеличение остатка на Лицевом счете, взимание платы за оказанные Услуги – как его уменьшение. Уменьшение остатка производится исходя из тарифов на Услуги с учетом НДС и иных налогов, включаемых в их цену. Отрицательное значение остатка выражает размер задолженности Абонента.

**8.5** Сведения о текущем остатке на Лицевом счете могут быть получены Абонентом у Оператора, в т. ч. с помощью голосовых, Интернет или иных сервисов Оператора.

**8.6** Методика определения продолжительности соединения:

а) продолжительность соединения, используемая для определения размера платы за соединение, отсчитывается АСР с 1-ой секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие, а при передаче неголосовой информации – с 1-го переданного байта; телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг подвижной радиотелефонной связи;

б) исходя из технических особенностей работы сети связи Оператора Оператор вправе устанавливать максимальную продолжительность одного непрерывного соединения в своей сети.

**8.7** Для целей оказания телематических услуг и услуг связи по передаче данных, если иное не установлено выбранным Абонентом Тарифным планом, Единицей тарификации является 1 кбайт, при этом 1 кбайт равен 1024 байт, а 1 Мбайт равен 1024 кбайт. Если иное не установлено выбранным Абонентом Тарифным планом, Единицей тарификации для целей оказания услуг подвижной радиотелефонной связи является 1 минута.

## **9. Качество Услуг**

**9.1** Оператор обеспечивает оказание Услуг, качество которых соответствует действующим в Российской Федерации техническим нормам и лицензионным условиям.

## **10. Обязанности Оператора**

**10.1** Оператор обязуется:

- а) оказывать Абоненту Услуги в соответствии с условиями Договора;
- б) выделить для Абонента Абонентский номер (необходимое количество Абонентских номеров) на период оказания Услуг;
- в) вести учет потребляемых Абонентом Услуг с использованием АСР;
- г) соблюдать срок и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, в зоне ответственности Оператора (информация о сроках и порядке устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, размещается на сайте Оператора);
- д) обеспечить консультирование Абонента по вопросам пользования Услугами и их оплаты, а также прием информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами.

**10.2** Оператор также несет иные обязанности, предусмотренные Договором и законодательством Российской Федерации.

## **11. Права Оператора**

**11.1** Оператор вправе предоставить Абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенном Оператором, с использованием сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», или иными способами дистанционного взаимодействия Абонента с Оператором, возможность:

- а) получать информацию об Услугах и состоянии расчетов за них, а также иную информацию, связанную с оказанием Услуг в соответствии с Договором;
- б) заказывать детализацию счета;
- в) изменять состав оказываемых Услуг, Тарифный план, иные условия Договора;
- г) совершать иные действия, связанные с оказанием Услуг.

### **11.2** Оператор вправе

а) приостанавливать оказание Услуг Абоненту и (или) пользователю в случае нарушения Абонентом и (или) пользователем требований, предусмотренных Договором, а также в случаях, установленных законодательством;

б) осуществлять ограничение отдельных действий Абонента и (или) пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

**11.3** Оператор также имеет иные права, предусмотренные Договором и законодательством Российской Федерации.

## **12. Обязанности Абонента**

### **12.1** Абонент обязуется:

- а) оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора;
- б) использовать Абонентское оборудование, соответствующее установленным требованиям;
- в) использовать Абонентское оборудование только для получения Услуг;
- г) не использовать Абонентское оборудование или Абонентские номера для оказания услуг третьим лицам;
- д) не использовать Услуги в противоправных целях;
- е) не использовать сеть связи Оператора для распространения ненужной получателю информации, спама и вредоносного программного обеспечения;
- ж) не допускать использование Абонентского оборудования способами, затрудняющими пользование Услугами другим абонентам или создающими помехи для нормального функционирования сети связи Оператора;
- з) не использовать и не допускать использование Абонентского оборудования для распространения угроз террористического характера или нанесения вреда другим абонентам или иным лицам;
- и) не использовать Услуги для пропуска исходящего трафика от иных операторов связи и сетей связи;
- к) предоставлять Оператору достоверные сведения об изменениях фамилии (имени, отчества) и места жительства для Абонента – физического лица, наименования (фирменного наименования) и места нахождения для Абонента – юридического лица в срок, не превышающий 60 дней со дня изменения указанных сведений;
- л) в случае утраты USIM-карты (Абонентского оборудования с USIM-картой) незамедлительно сообщить об этом Оператору;

м) предоставить Оператору в течение 15 дней со дня заключения Договора достоверные сведения о пользователях услуг связи, оказываемых Абоненту – юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю), содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, код подразделения) (далее – **список пользователей**), в случае смены пользователей услуг связи, оказываемых Абоненту – юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю), – предоставлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня передачи им USIM-карт, если иное не предусмотрено законодательством, а также обновлять список пользователей не реже 1 раза в квартал; список пользователей и сведения о новых пользователях услуг связи должны быть заверены уполномоченным представителем Абонента – юридического лица (Абонентом – индивидуальным предпринимателем);

н) предоставлять Оператору достоверные сведения об Абоненте и (или) пользователях услуг связи в течение 15 дней со дня получения от Оператора уведомления о необходимости предоставления сведений, предусмотренных Договором, если иное не предусмотрено законодательством;

о) при поступлении от Оператора запроса с требованием подтвердить соответствие персональных данных пользователя услуг связи предоставленным Абонентом сведениям, осуществить подтверждение персональных данных;

п) обеспечить внесение в Единую систему идентификации и аутентификации сведений о пользователе услуг связи, используемом этим пользователем Абонентском номере и наименовании (фамилии, имени, отчестве) Абонента – юридического лица (индивидуального предпринимателя), в случае если Абонент намерен предоставить возможность пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи в рамках Договора пользователю услуг связи – физическому лицу;

р) обеспечить внесение в Единую систему идентификации и аутентификации сведений об Абонентском номере, используемом при функционировании Абонентского оборудования, адресе Абонента или адресе установки Абонентского оборудования и других сведений, позволяющих идентифицировать Абонента или его Абонентское оборудование, в течение 1 рабочего дня с даты передачи Абоненту USIM-карты, в случае если услуги подвижной радиотелефонной связи в рамках Договора оказываются Абоненту – юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) в целях обеспечения функционирования Абонентского оборудования, в котором используется USIM-карта.

**12.2** Абонент также несет иные обязанности, предусмотренные Договором и законодательством Российской Федерации.

## **13. Права Абонента**

### **13.1** Абонент вправе:

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

б) отказаться от оплаты Услуг, предоставленных ему без его согласия;

в) требовать перерасчета денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной радиотелефонной связи, вследствие непредоставления услуг подвижной радиотелефонной связи не по вине Абонента или предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи ненадлежащего качества;

г) получать дополнительную информацию об оказанных услугах связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и Абонентских номеров (за предоставление детализации может взиматься отдельная плата);

д) обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса до их списания в счет оплаты Услуг;

е) отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения Договора при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Услуг Абоненту;

ж) назначать по согласованию с Оператором новый срок оказания услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи, если несоблюдение сроков было обусловлено непреодолимой силой;

з) требовать от Оператора исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору в предусмотренном Договором виде.

**13.2** Абонент также имеет иные права, предусмотренные Договором и законодательством Российской Федерации.

## **14. Приемка Услуг**

**14.1** Приемка Услуг может оформляться по выбору Оператора путем подписания представителями Сторон:

а) актов об оказании Услуг (далее – **Акты**), содержащих все предусмотренные законом (Федеральным законом от 6 декабря 2011 г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете») обязательные реквизиты первичного учетного документа; либо

б) универсального передаточного документа (**УПД**) по форме, рекомендованной Федеральной налоговой службой.

**14.2** В течение 5 рабочих дней с даты окончания Расчетного периода, в котором были оказаны Услуги, Оператор направляет Заказчику:

а) Акт или УПД;

б) счет-фактуру, за исключением случая составления УПД вместо Акта и счета-фактуры.

**14.3** Абонент в течение 5 рабочих дней с даты получения Акта (УПД) подписывает Акт (УПД) и направляет его Оператору или направляет письменный мотивированный отказ от подписания Акта (УПД) с указанием причин такого отказа. Если в указанный срок Абонент не направит Оператору подписанный со своей стороны Акт (УПД) или письменный мотивированный отказ от подписания Акта (УПД), указанные в Акте (УПД) Услуги считаются оказанными надлежащим образом и Акт (УПД) считается подписанным.

## **15. Тарификация и система оплаты Услуг**

**15.1** Тарифы на Услуги, Нетарифицируемый порог, Единица тарификации, порядок оплаты неполной Единицы тарификации, а также системы оплаты Услуг устанавливаются Оператором в Тарифных планах.

**15.2** Тарифный план выбирается Абонентом при заключении Договора и в дальнейшем может быть сменен по заявке Абонента.

**15.3** Тарифные планы утверждаются, изменяются и отменяются Оператором в одностороннем порядке.

**15.4** Информация об изменениях в Тарифных планах размещается на сайте Оператора не менее чем за 10 календарных дней до вступления соответствующих изменений в силу.

**15.5** При изменении Тарифного плана в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата, перед введением указанных изменений Оператор производит перерасчет цены Услуг с даты вступления в силу соответствующих изменений. Если в результате перерасчета цены Услуг остатка денежных средств на Лицевом счете Абонента окажется недостаточно для оплаты Услуг по новым тарифам и Договором предусмотрена оплата Услуг

посредством авансовых платежей, Абонент вносит на Лицевой счет недостающую сумму в течение 10 дней с даты вступления изменений в силу.

## **16. Порядок расчетов**

**16.1** Расчеты могут осуществляться посредством авансового платежа, отложенного платежа либо сочетанием указанных видов платежей.

## **17. Авансовый порядок расчетов**

**17.1** При оплате Услуг по Тарифному плану, предусматривающему авансовый порядок расчетов, расчеты производятся в соответствии с условиями, предусмотренными настоящим разделом.

**17.2** Услуги оказываются в объеме внесенных Абонентом денежных средств. Абонент до начала оказания Услуг вносит аванс. Суммы авансовых платежей определяются самим Абонентом, исходя из предполагаемого объема потребления Услуг и выбранного Абонентом Тарифного плана.

**17.3** Абонент вносит первый авансовый платеж в размере, достаточном для получения Услуг в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифного плана в течение первого Расчетного периода, после чего Оператор обеспечивает доступ к сети связи Оператора и начинает оказание Услуг.

**17.4** В случае исчерпания аванса (при нулевом или отрицательном значении остатка на Лицевом счете Абонента) оказание Услуг Абоненту приостанавливается без предварительного уведомления Абонента, в том числе с прерыванием текущего соединения, до внесения аванса в размере, достаточном для получения Услуг в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифного плана, если выбранным Абонентом Тарифным планом не предусмотрен переход с авансового платежа на отложенный платеж (предоставление кредитного лимита). В случае исчерпания предоставленного Абоненту кредитного лимита оказание Услуг приостанавливается без предварительного уведомления Абонента, в том числе с прерыванием текущего соединения.

**17.5** Возобновление предоставления Услуг после приостановления их оказания в связи с отсутствием на Лицевом счете положительного остатка производится в течение 1 суток после пополнения Лицевого счета на необходимую сумму в отношении телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных и в течение 3 суток после пополнения Лицевого счета на необходимую сумму в отношении услуг подвижной радиотелефонной связи.

**17.6** Оператор не позднее 5 рабочих дней с даты начала Расчетного периода направляет Заказчику счет на оплату Услуг за следующий Расчетный период, который подлежит оплате не позднее 25-го числа текущего Расчетного периода. Неполучение Абонентом счета на оплату Услуг или задержка в получении им счета не является основанием для отказа от оплаты или отсрочки оплаты.

**17.7** В случае образования за Расчетный период задолженности Абонента счет на оплату указанной задолженности должен быть оплачен до 25-го числа календарного месяца, следующего за Расчетным периодом. Счет подлежит оплате независимо от того, приостанавливалось ли оказание Услуг.

## **18. Отложенный платеж**

**18.1** При оплате Услуг посредством отложенного платежа Абонент оплачивает Услуги по окончании Расчетного периода.

**18.2** Оплата оказанных Услуг осуществляется Абонентом до 25-го числа календарного месяца, следующего за Расчетным периодом, если иной срок оплаты не предусмотрен выбранным Абонентом Тарифным планом.

**18.3** Оператор не позднее 5 рабочих дней с даты окончания Расчетного периода направляет Заказчику счета на оплату Услуг за истекший Расчетный период. Неполучение Абонентом счета на оплату Услуг или задержка в получении им счета не является основанием для отказа от оплаты или отсрочки оплаты.

**18.4** При наличии задолженности за предыдущие Расчетные периоды перечисляемые Абонентом денежные средства используются для погашения задолженности, затем для оплаты Услуг, оказанных за последний Расчетный период.

**18.5** Если Договором предусмотрена оплата Услуг посредством отложенных платежей, Абонент также вправе оплачивать Услуги посредством авансовых платежей. Сумма авансового платежа учитывается Оператором при выставлении счета.

## **19. Общие правила расчетов**

**19.1** Основанием для осуществления расчетов являются показания АСР. В случае несогласия с расчетами, выполненными АСР, Абонент вправе в письменном виде заявить об этом Оператору и потребовать предоставления разъяснений по расчету суммы, предъявленной к уплате. Заявление (претензия) Абонента по данному вопросу рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством о связи.

**19.2** Расчеты между Оператором и Абонентом производятся в рублях в безналичной форме. В случаях, предусмотренных законодательством, тарифы на Услуги могут быть установлены в иной валюте, при этом расчеты производятся в рублях по курсу Банка России, действующему на момент оплаты.

**19.3** Моментом исполнения обязательства Абонента по оплате Услуг считается момент поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

**19.4** Расчеты за Услуги, оказанные в Роуминге, производятся по мере поступления в АСР сведений об оказанных Услугах от других операторов связи. В зависимости от технических особенностей в процедуре обмена информацией об объеме оказанных Абоненту Услуг между Оператором и Роуминговым партнером Оператора списание денежных средств с Лицевого счета Абонента может осуществляться с задержкой до 30 дней, что может привести к образованию задолженности Абонента перед Оператором.

## **20. Приостановление оказания Услуг**

**20.1** Если оплата Услуг в соответствии с выбранным Абонентом Тарифным планом осуществляется посредством отложенных платежей или сочетания авансовых и отложенных платежей и Абонент своевременно не оплатил оказанные Услуги, оказание Услуг приостанавливается без предварительного уведомления, в том числе с прерыванием текущего соединения.

**20.2** В случае приостановления оказания Услуг в связи с недостаточностью средств на Лицевом счете на один полный Расчетный период Абоненту начисляется Абонентская плата в размере цены выбранных им пакетов трафика передачи данных и пакетов SMS в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифного плана за Расчетный период, в течение которого оказание Услуг было приостановлено.

**20.3** Оператор приостанавливает оказание Услуг по [заявлению](#) Абонента.

**20.4** Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае неисполнения Абонентом обязанностей, установленных для Абонента Договором или применимыми нормативными правовыми актами.

**20.5** Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае возникновения аварийных ситуаций, препятствующих дальнейшему оказанию Услуг, а также при необходимости проведения плановых профилактических (регламентных) работ. Информация

о таких ситуациях и работах доводится до сведения Абонентов путем ее размещения на сайте Оператора.

**20.6** Возобновление оказания Услуг осуществляется Оператором в течение 3 дней с момента прекращения события, ставшего основанием для приостановления оказания Услуг.

**20.7** В случае использования Абонентского оборудования для распространения угроз террористического характера или нанесения вреда другим абонентам или иным лицам Абонентский номер, идентифицирующий это Абонентское оборудование, блокируется (отключается). Соответствующие материалы передаются Оператором в правоохранительные органы для привлечения виновных лиц к ответственности.

## **21. Противодействие коррупции**

**21.1** Стороны соблюдают и будут соблюдать в дальнейшем все требования законодательства о противодействии взяточничеству и коррупции при исполнении обязательств по Договору.

**21.2** У Оператора имеются соответствующая политика и процедуры для противодействия взяточничеству и коррупции. Абонент обязуется ознакомиться с соответствующими документами, опубликованными на сайте Оператора, и соблюдать установленные ими требования.

**21.3** Каждая из Сторон гарантирует, что ни сама Сторона, ни ее должностные лица, работники, акционеры, участники, представители, агенты или любые лица, действующие от имени, в интересах или по просьбе Стороны в связи с заключением и (или) исполнением Договора, не будут прямо или косвенно в рамках деловых отношений или отношений с государственными органами и должностными лицами предлагать, вручать или осуществлять, а также соглашаться на предложение, вручение или осуществление самостоятельно или совместно с другими лицами какого-либо платежа, подарка или привилегии в целях влияния на реализацию любых условий Договора, если указанные действия нарушают какие-либо законы или иные применимые нормативные правовые акты, направленные на противодействие взяточничеству и коррупции.

**21.4** В случае возникновения у одной из Сторон подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела, такая Сторона обязуется немедленно письменно уведомить об этом другую Сторону. Такое письменное уведомление должно содержать сведения об обстоятельствах, достоверно подтверждающих или дающих основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела, а также доказательства наличия этих обстоятельств.

## **22. Разрешение споров**

**22.1** Все споры по Договору до обращения в суд (арбитражный суд) подлежат разрешению в претензионном порядке.

**22.2** Иски о защите прав потребителей рассматриваются в суде, определяемом в соответствии с законодательством Российской Федерации. Во всех иных случаях спор подлежит рассмотрению в суде (арбитражном суде) по месту нахождения Оператора.

## **23. Ответственность Сторон**

**23.1** За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором.

**23.2** В случае нарушения Абонентом, являющимся юридическим лицом, срока оплаты Услуг Абонент по требованию Оператора уплачивает неустойку в размере 1 % от суммы долга за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей уплате за Услуги.

### **23.3** Оператор не несет ответственности за:

а) возможное ухудшение или прекращение работы сети связи Оператора при использовании поврежденного, неисправного или модифицированного Абонентского оборудования;

б) качество услуг связи других операторов связи;

в) содержание и объем данных, передаваемых или получаемых с использованием Абонентского оборудования;

г) неполучение Абонентом информации, связанной с исполнением Договора, если информация была размещена на сайте Оператора и Абонент имел возможность с ней ознакомиться;

д) недоступность отдельных узлов или ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», администрируемых третьими лицами.

**23.4** Оператор отвечает за обеспечение доступа к узлам и ресурсам сети, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», до точки присоединения сети связи Оператора к сетям или оборудованию третьих лиц либо к сети связи общего пользования. Случаи недоступности указанных узлов или ресурсов по причинам, не зависящим от Оператора, не являются перерывами в оказании Услуг или неисправностями.

**23.5** В случае несоблюдения Абонентом обязанности по незамедлительному уведомлению Оператора об утрате USIM-карты он несет обязательства по оплате оказанных Услуг, полученных с использованием утерянной USIM-карты, в том числе в случае взлома персонального идентификационного номера (PIN-кода), вплоть до момента получения Оператором уведомления Абонента об утрате USIM-карты.

**23.6** Абонент несет ответственность за сохранность и защиту своих идентификационных данных, программного и аппаратного обеспечения, применяемых для пользования Услугами.

**23.7** Убытки, причиненные Стороне в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, подлежат возмещению только в части реального ущерба. Упущенная выгода возмещению не подлежит.

**23.8** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, препятствующих надлежащему исполнению.

**23.9** Стороны соглашаются с тем, что к указанным в пункте 23.8 Условий обстоятельствам не относится сам факт пандемии коронавируса или иной вирусной инфекции, если не установлено, что именно пандемия стала причиной неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства.

## **24. Прекращение Договора**

**24.1** Абонент вправе в любой момент отказаться от исполнения Договора полностью или в части (в отношении использования одного или нескольких выделенных Абоненту Абонентских номеров) путем направления Оператору соответствующего уведомления. Обязательства Сторон считаются прекращенными полностью или в соответствующей части в последний день Расчетного периода, в котором Оператором получено уведомление от Абонента, за исключением обязательств Абонента по оплате Услуг.

**24.2** В случае отказа Абонента от Договора полностью или в части Абонент оплачивает оказанные Услуги в размере, предусмотренном выбранным Абонентом Тарифным планом, действовавшим на момент их оказания.

**24.3** Оператор вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в случае неустранения Абонентом нарушений, повлекших приостановление оказания Услуг на основании пункта 20.4 Условий, в течение 6 месяцев с момента получения Абонентом письменного уведомления о намерении приостановить оказание Услуг.

**24.4** Договор прекращается, если Абонент не пользовался Услугами более 6 месяцев подряд.

**24.5** В случае расторжения Договора Оператор в течение 30 дней со дня расторжения возвращает остаток денежных средств на расчетный счет Абонента, указанный в Договоре или в полученном Оператором уведомлении о смене банковских реквизитов Абонента.

**24.6** Проценты за пользование денежными средствами, внесенными в качестве аванса, не начисляются.

## **25. Технические показатели качества услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи, протоколы передачи данных, абонентские интерфейсы**

**25.1** Телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных оказываются Оператором в сети подвижной радиотелефонной связи с использованием линий передачи сети подвижной радиотелефонной связи.

**25.2** Сеть подвижной радиотелефонной связи Оператора работает на оборудовании стандартов 2G/GSM, 3G/UMTS, 4G/LTE.

**25.3** Абонентский интерфейс в соответствии с используемыми стандартами является групповым интерфейсом, используемым всеми абонентами, обслуживаемыми в одной и той же соте сети. В зависимости от стандарта связи применяется временное и (или) кодовое разделение каналов.

**25.4** Передача информации в сетях подвижной радиотелефонной связи производится в канальном и пакетном режиме.

**25.5** Передача данных в режиме канальной передачи в сети 2G обеспечивается по технологии CSD. Для передачи данных Абоненту выделяется канал трафика TCH (временной слот). Данные передаются в зависимости от конфигурации системы базовых станций и абонентской станции:

а) полезный сигнал передается на несущей в полосе пропускания TCH с полной (13 кбит/с) или половинной (6,5 кбит/с) скоростью;

б) пользовательские данные передаются со скоростью до 9,6 кбит/с или до 14,4 кбит/с в виде прозрачных (без транскодирования) или непрозрачных данных.

**25.6** В режиме канальной передачи (стандарты GSM / UMTS) данные передаются по абонентским интерфейсам со следующими характеристиками:

<b>Тип</b>	<b>Модуляция</b>	<b>Полоса сигнала</b>
CS16	GMSK	200 кГц

**25.7** Передача данных в пакетном режиме в сети 2G обеспечивается в пределах покрытия сети 2G с применением технологий GPRS и EDGE. В сети 2G для передачи данных на радиointерфейсе выделяется временной слот (таймслот). В зависимости от класса Абонентского оборудования и нагрузки на сеть Абоненту может выделяться один или несколько таймслотов.

**25.8** Максимальная скорость цифрового потока при пакетной передаче данных в сети 2G на радиointерфейсе (физический уровень), достижимая при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других Абонентов по технологии GPRS, составляет: до 80 кбит/с в направлении к Абоненту и до 20 кбит/с в направлении от Абонента.

**25.9** Максимальная скорость цифрового потока при пакетной передаче данных в сети 2G на радиointерфейсе (физический уровень), достижимая при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других Абонентов по технологии EDGE, составляет: до 236,8 кбит/с в направлении к Абоненту и до 59,2 кбит/с в направлении от Абонента.

**25.10** Передача данных в пакетном режиме в сети 3G обеспечивается в пределах покрытия сети 3G по стандарту UMTS (WCDMA). При этом режим пакетной передачи данных обеспечивается по технологии R99 (версия стандарта R99), а в режиме улучшенной пакетной передачи данных – по технологии HSPA+ (версия стандарта 3GPP Rel.8).

**25.11** Полоса пропускания характеризуется максимальной скоростью передачи данных на радиointерфейсе. Максимальная скорость цифрового потока при пакетной передаче данных в сети 3G на радиointерфейсе (физический уровень), достижимая при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других абонентов, составляет: по технологии R99 – до 384 кбит/с в направлении к Абоненту / от Абонента; по технологии HSPA+ – до 42 Мбит/с в направлении к Абоненту, до 11,5 Мбит/с в направлении от Абонента.

**25.12** Указанная в пункте 25.11 Условий максимальная скорость достижима только при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других Абонентов. Практически доступная Абоненту скорость передачи данных на физическом уровне, как правило, ниже указанной и зависит от числа одновременно работающих пользователей, категории Абонентского оборудования, возможности поддержки Абонентским оборудованием режима HSPA+, выбранного Абонентом Тарифного плана, условий радиоприема, а также регуляторных ограничений на максимально излучаемую мощность сигнала.

**25.13** Передача данных в пакетном режиме в сети 4G обеспечивается в пределах покрытия сети 4G с использованием технологии OFDMA с частотным дуплексом (LTE FDD) либо с временным дуплексом (LTE TDD). Максимальная скорость передачи данных на радиointерфейсе зависит от используемой ширины частотной полосы.

**25.14** Максимальная скорость цифрового потока при пакетной передаче данных в сети LTE FDD на радиointерфейсе (физический уровень), достижимая при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других абонентов, составляет: до 200 Мбит/с в направлении к Абоненту и до 75 Мбит/с в направлении от Абонента. Максимальная скорость цифрового потока при пакетной передаче данных в сети LTE TDD на радиointерфейсе (физический уровень), достижимая при идеальных условиях радиоприема и отсутствии в соте других абонентов, составляет: до 150 Мбит/с в направлении к Абоненту и до 18 Мбит/с в направлении от Абонента. Доступная Абоненту скорость передачи данных на физическом уровне, как правило, ниже указанной и зависит от числа одновременно работающих пользователей, категории Абонентского оборудования, выбранного Абонентом Тарифного плана, условий радиоприема, а также регуляторных ограничений на максимально излучаемую мощность сигнала.

**25.15** В режиме пакетной радиопередачи (стандарты GPRS / EDGE / HSPA / HSPA+ / LTE) данные передаются по абонентским интерфейсам со следующими характеристиками:

Стандарт сети	Технология	Модуляция	Полоса сигнала
GSM	GPRS	GMSK	200 кГц
	EDGE	8PSK	200 кГц
UMTS	R99 WCDMA	QPSK	5 МГц
	HSDPA	16QAM / QPSK	5 МГц
	HSPA+	64QAM / 16QAM	5 МГц
LTE	MIMO 2×2	64QAM/256QAM	20 МГц*

\*Полоса зависит от выделенных для использования радиоресурсов в конкретном субъекте Российской Федерации.

**25.16** Схема кодирования и количество таймслотов, выделенных конкретному абоненту, выбираются автоматически, могут изменяться динамически во время сеанса передачи данных и зависят от радио-условий и типа используемого Абонентского оборудования. В режиме пакетной радиопередачи поверх стандартов и технологий EDGE, GPRS, HSPA, HSPA+, LTE передача данных организуется по протоколу передачи данных IP.

**25.17** Характеристики достоверности и надежности передачи информации, а также потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации являются динамическими и могут изменяться в ходе оказания Услуг и передачи данных по причине возможного динамического перераспределения радиоресурсов между несколькими абонентами. Услуги предоставляются Абоненту путем выделения максимально возможного в конкретной ситуации количества ресурсов сети.

**25.18** Для обеспечения безопасности, целостности и устойчивости функционирования сети связи (в том числе для устранения аварийных ситуаций и их последствий, в целях предотвращения кибер-атак и т. п.), обеспечения безопасности человека на воде, на земле, в воздухе, космическом пространстве, при угрозе возникновения или при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, при проведении неотложных мероприятий в области государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка, в целях предотвращения угрозы нарушения тайны связи или неправомерной обработки персональных данных, во исполнение предписания органа федерального государственного надзора или во исполнение решения суда, а также в иных случаях, предусмотренных федеральными законами, Оператор вправе осуществлять управление трафиком в той мере, в какой это необходимо в указанных случаях, в том числе предоставлять абсолютный приоритет конкретным сообщениям.

**25.19** Приведенные в настоящем разделе значения технических показателей, характеризующих качество Услуг, указаны для расчетных условий радиоприема. В этих условиях в зависимости от типа и прошивки применяемого Абонентского оборудования его индикатор уровня сигнала показывает, как правило, не менее половины от максимального уровня. Из-за особенностей распространения радиосигналов, рельефа, метеоусловий (сильных осадков), изменения ландшафта (в том числе в результате строительства), изменяющих условия распространения радиоволн или увеличивающих их затухание, а также внутри зданий, в тоннелях, подвалах и иных подземных сооружениях могут возникать локальные зоны замирания и (или) затухания сигнала, что приводит к снижению качества услуг связи в таких зонах относительно заявленного уровня.

## **26. Технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных**

**26.1** Телематические услуги связи и услуги связи по передаче данных оказываются Оператором в соответствии с техническими нормами, закрепленными действующими нормативными актами, а также следующими документами:

а) Руководящий документ РД 45.129-2000 «Телематические службы», утвержденный приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации от 23 июля 2001 г. № 175;

б) ETSI TS 101 113 (GSM 02.60). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); General Packet Radio Service (GPRS); Service description; Stage 1;

в) ETSI TS 101 349 (GSM 04.60). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); General Packet Radio Service (GPRS); Mobile Station (MS) – Base Station System (BSS) interface; Radio Link Control/Medium Access Control (RLC/MAC) protocol;

г) ETSI TS 101 351 (GSM 04.64). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); General Packet Radio Service (GPRS); Mobile Station – Serving GPRS Support Node (MSSGSN) Logical Link Control (LLC) layer specification;

д) ETSI TS 101 297 (GSM 04.65). Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); General Packet Radio Service (GPRS); Mobile Station (MS) – Serving GPRS Support Node (SGSN); Subnetwork Dependent Convergence Protocol (SNDSCP);

е) ETSI TS 125 306 (3GPP TS 25.306). Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); UE Radio Access capabilities;

ж) ETSI TR 36 306 (3GPP TS 36.306) Technical Specification Group Radio Access Network; Evolved Universal Terrestrial Radio Access (E-UTRA); User Equipment (UE) radio access capabilities;

з) 3GPP TS 36.304 Technical Specification Group Evolved Universal Terrestrial Radio Access (E-UTRA); User Equipment (UE) procedures in idle mode;

и) 3GPP TS 36.101 Technical Specification Group Evolved Universal Terrestrial Radio Access (E-UTRA); User Equipment (UE) radio transmission and reception.

## **27. Прочие условия**

**27.1** К отношениям Сторон по Договору применяется право Российской Федерации.

**27.2** Взаимодействие Оператора с Абонентом осуществляется на русском языке.

**27.3** В течение 20 дней с даты заключения Договора Оператор направляет Абоненту по электронной почте сведения о всех договорах оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенных Абонентом с Оператором.

**27.4** Оператор направляет Абоненту информацию о недостоверности сведений об Абоненте или о лицах, использующих выделенные Абоненту по Договору абонентские номера, посредством направления короткого текстового сообщения на номер контактного лица Абонента, выделенный оператором подвижной радиотелефонной связи (номер мобильного телефона), а при отсутствии у Оператора сведений о номере мобильного телефона контактного лица Абонента – на выделенный Оператором Абоненту абонентский номер и по электронной почте.

**27.5** При предоставлении некоторых Услуг особые условия их использования доводятся до Абонента в момент начала сеанса связи. Дальнейшие действия Абонента по продолжению сеанса связи являются его безусловным согласием с данными условиями. В случае несогласия с условиями предоставления Услуг Абонент должен прекратить сеанс связи.

**27.6** Действия по обслуживанию Абонентов могут совершаться третьими лицами, которым Оператор поручил совершение этих действий.

**27.7** Условия утверждаются Оператором в одностороннем порядке и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

**27.8** Условия размещаются на сайте Оператора. Оператор вправе изменять Условия в одностороннем порядке. Абонент обязуется регулярно посещать сайт Оператора и самостоятельно знакомиться с содержанием Условий и вносимыми в них изменениями.

**27.9** Если соглашением Сторон определены условия предоставления Услуг, отличные от тех, что предусмотрены Условиями, применяются условия такого соглашения.